

**DU « Assurance qualité au laboratoire de Biologie Médicale
(GBEA et Norme ISO 15189) »**

**Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès
des clients du laboratoire départemental
d'immuno-hématologie érythrocytaire de Loire
Atlantique**

Vidal PLONG
19-20 Octobre 2009

Directeur du mémoire :
Elisabeth LLOPIS

Présentation du laboratoire

Labo IHE	Site Hôtel-	Antenne Nord		Site Saint-Nazaire
ES	CHU Nantes Hôtel-Dieu	CHU Nantes Hôpital Nord	CLCC Gauducheau	CH Saint-Nazaire

Pourquoi cette enquête?

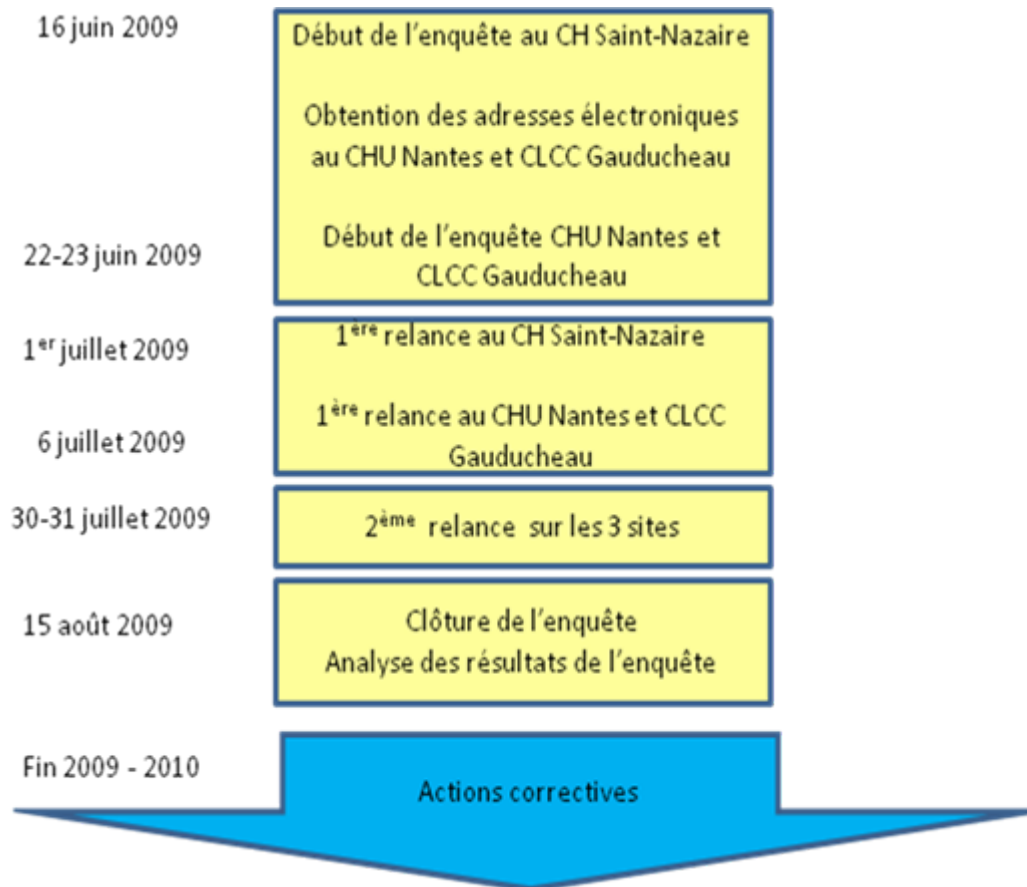
- Laboratoire en attente accréditation ISO/CEI 17025
- Enquête similaire en 2001 sur Saint-Nazaire

Présentation de l'étude

- Thèmes abordés :
 - Qualité de l'accueil
 - Documents à disposition
 - Rendu des résultats
 - Garde
 - Conseil biologique
 - Perception globale de l'activité
- Questions fermées :
Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très insatisfaisant / Ne sais pas
- Commentaires libres

Matériels et méthodes

- Les destinataires : prescripteurs et préleveurs
- Modalités de diffusion : Courriel - Sphinx[®] / Intranet / Papier
- Analyse des résultats et statistiques : comparaison de distribution X_2
- Déroulement de l'enquête et calendrier :



Résultats de l'enquête et discussion

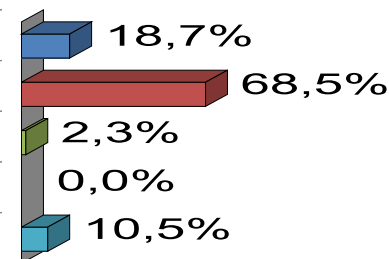
- Taux de réponse au questionnaire :
 - 219 réponses (102 médecins / 117 infirmiers)
 - Totalité des pôles CHU Nantes représentée
 - 21% de retour pour les médecins
 - Période inappropriée
 - Communication dans les services

Résultats de l'enquête et discussion

- Accueil

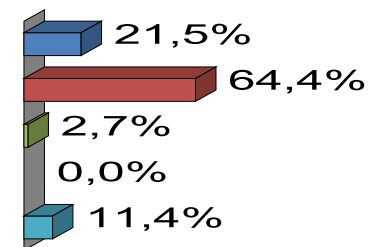
- *Accueil téléphonique :*

	Nb
Très satisfaisant	41
Satisfaisant	150
Insatisfaisant	5
Très insatisfaisant	0
Ne sais pas	23
Total	219



- *Renseignements IH :*

	Nb
Très satisfaisant	47
Satisfaisant	141
Insatisfaisant	6
Très insatisfaisant	0
Ne sais pas	25
Total	219

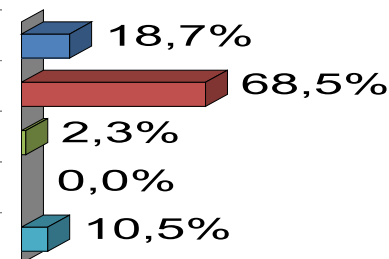


Résultats de l'enquête et discussion

- Accueil

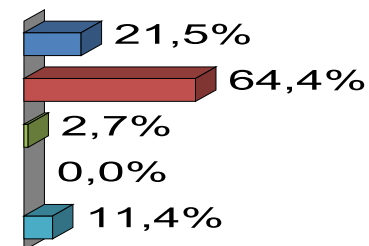
- *Accueil téléphonique :*

	Nb
Très satisfaisant	41
Satisfaisant	150
Insatisfaisant	5
Très insatisfaisant	0
Ne sais pas	23
Total	219



- *Renseignements IH :*

	Nb
Très satisfaisant	47
Satisfaisant	141
Insatisfaisant	6
Très insatisfaisant	0
Ne sais pas	25
Total	219



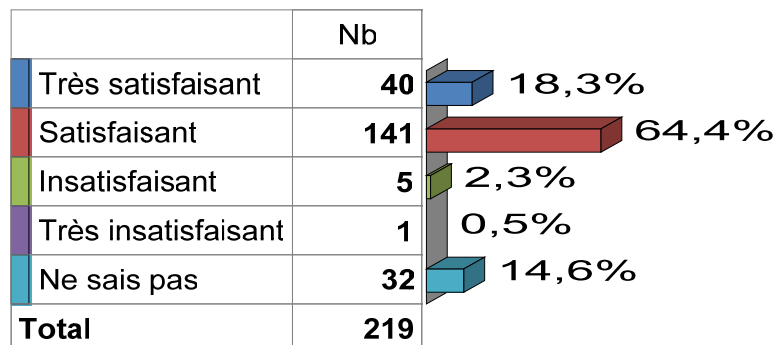
► Communication insuffisante des RAI +

→ Rappels aux techniciens

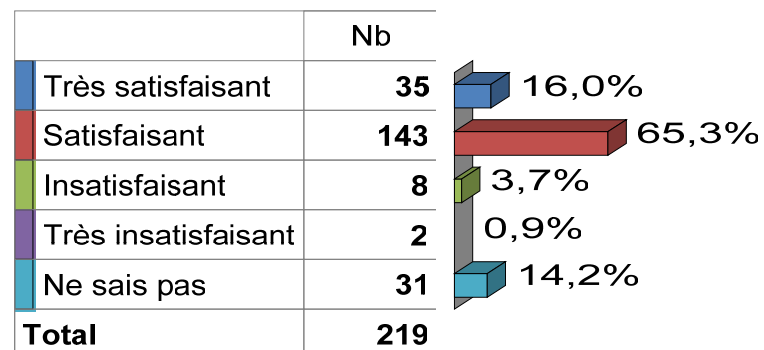
Résultats de l'enquête et discussion

- Documents mis à disposition

- *Formulaire de demande IHE :*



- *Compte rendu :*

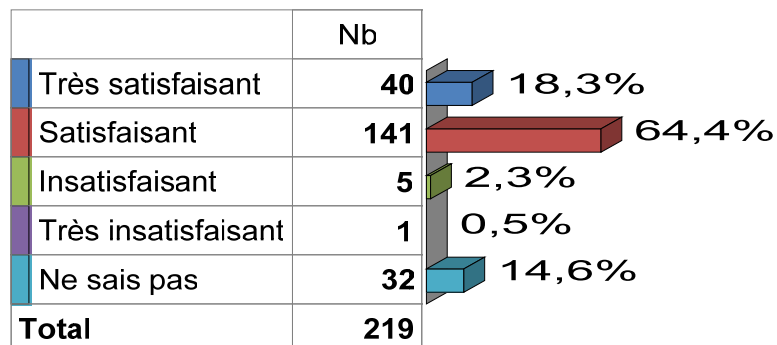


► Lisibilité insuffisante des résultats RAI + → Paramétrage informatique

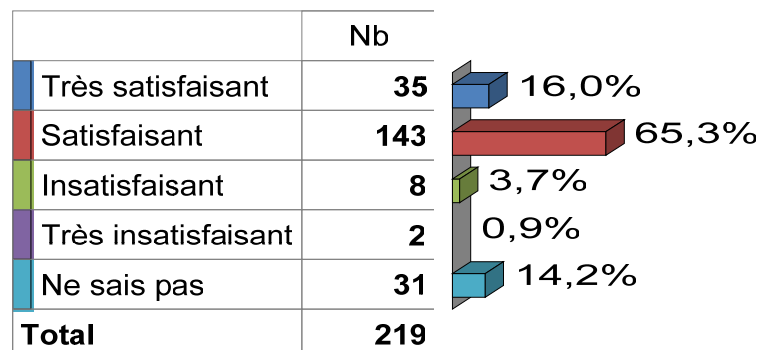
Résultats de l'enquête et discussion

- Documents mis à disposition

- *Formulaire de demande IHE :*

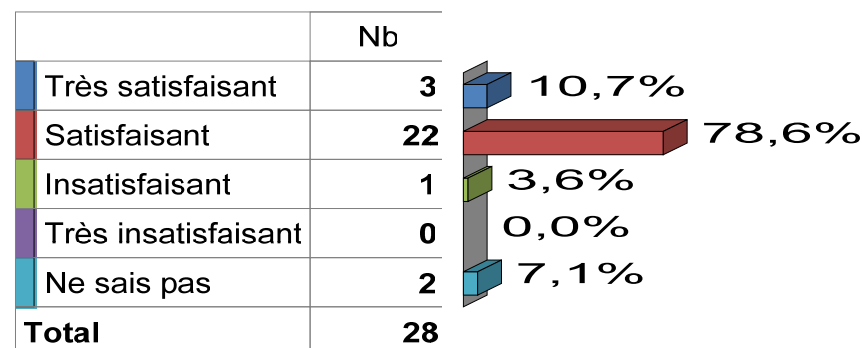
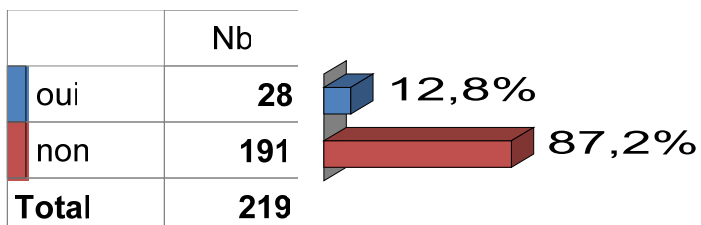


- *Compte rendu :*



► Lisibilité insuffisante des résultats RAI + → Paramétrage informatique

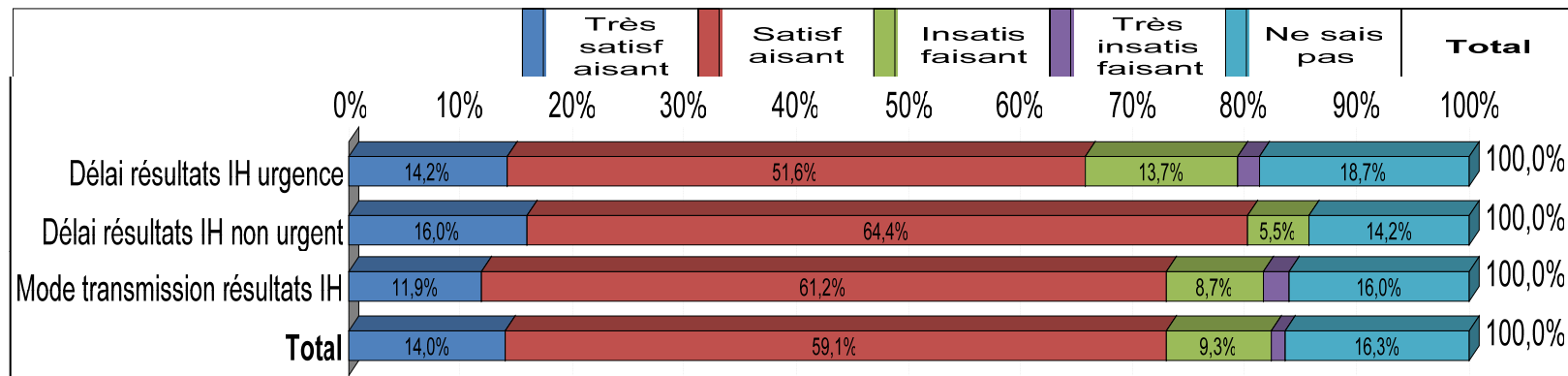
- *Répertoire d'analyses :*



► Méconnaissance du répertoire → Diffusion à revoir

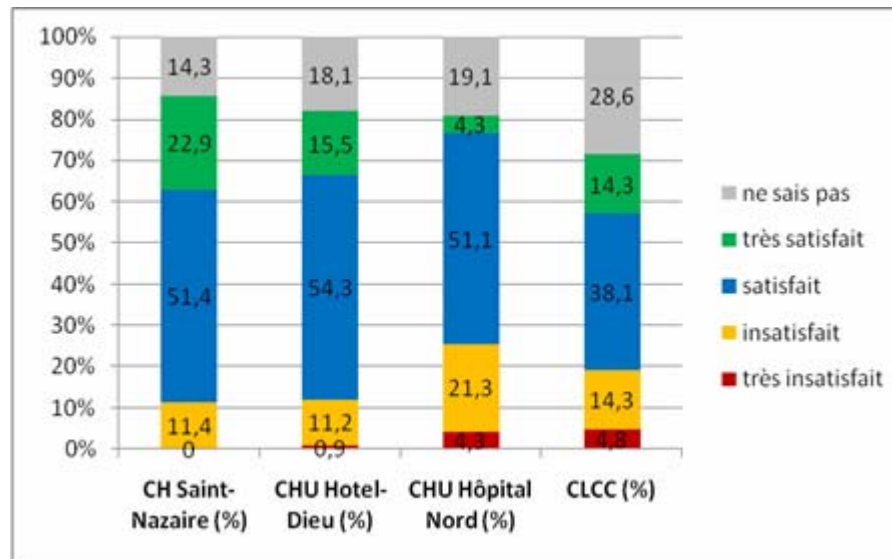
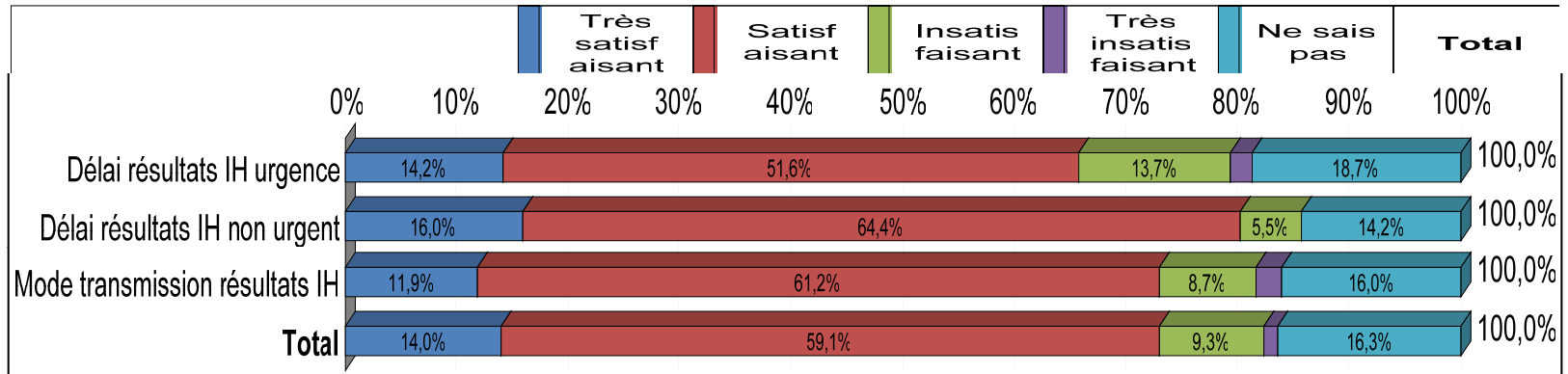
Résultats de l'enquête et discussion

- Rendu des résultats d'analyses IHE :



Résultats de l'enquête et discussion

- Rendu des résultats d'analyses IHE :



Niveau de satisfaction du délai de rendu des résultats urgents en fonction de l'ES

Résultats de l'enquête et discussion

- Rendu des résultats d'analyses IHE :
 - ▶ Sur Nantes :
 - Délai rendu trop long en urgence
 - Suivi des indicateurs
 - Pannes récurrentes Hémoserveur
 - Information remontée aux informaticiens
 - ▶ Sur Saint-Nazaire : problème de transmission des résultats
 - Revoir les modalités de transmission
 - Informatisation

Résultats de l'enquête et discussion

- Rendu des résultats d'analyses IHE :

- ▶ Sur Nantes :

- Délai rendu trop long en urgence

- [Suivi des indicateurs](#)

- Pannes récurrentes Hémoserveur

- [Information remontée aux informaticiens](#)

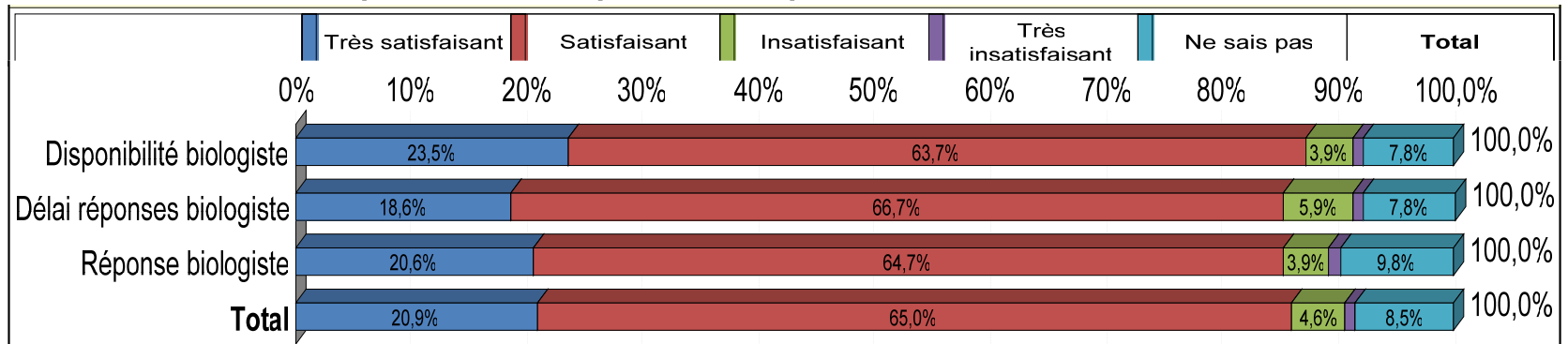
- ▶ Sur Saint-Nazaire : problème de transmission des résultats

- [Revoir les modalités de transmission](#)

- [Informatisation](#)

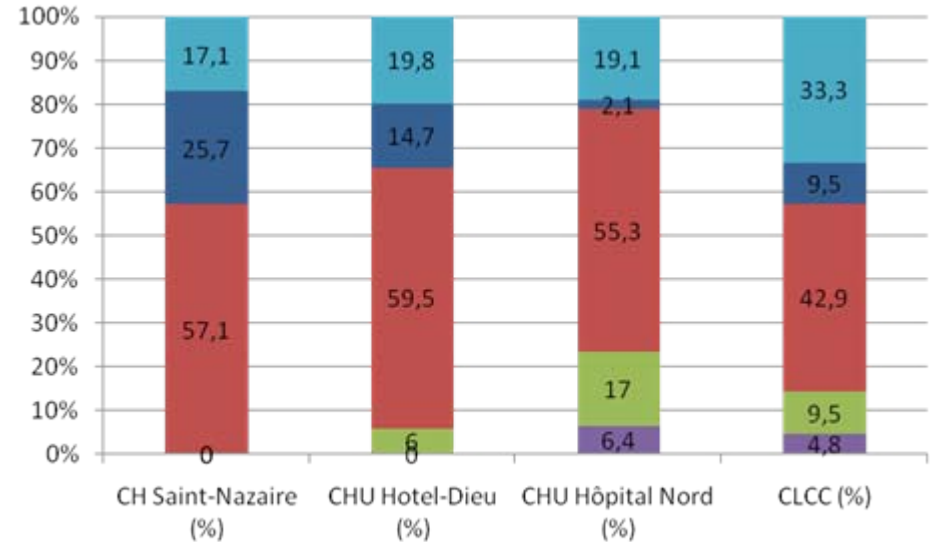
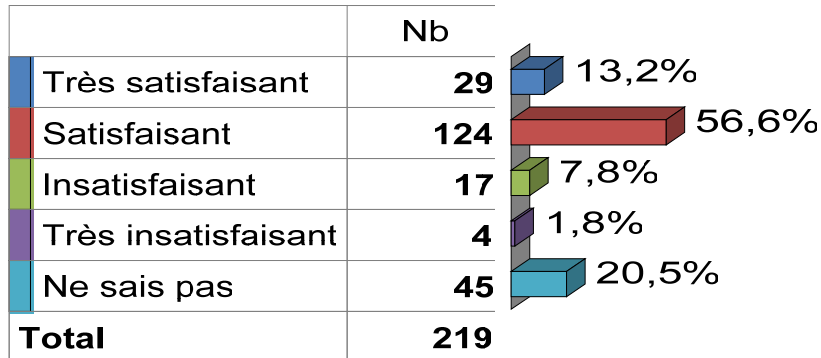
- Le conseil biologique :

- Résultats interprétés uniquement pour les médecins



Résultats de l'enquête et discussion

- La période de garde :



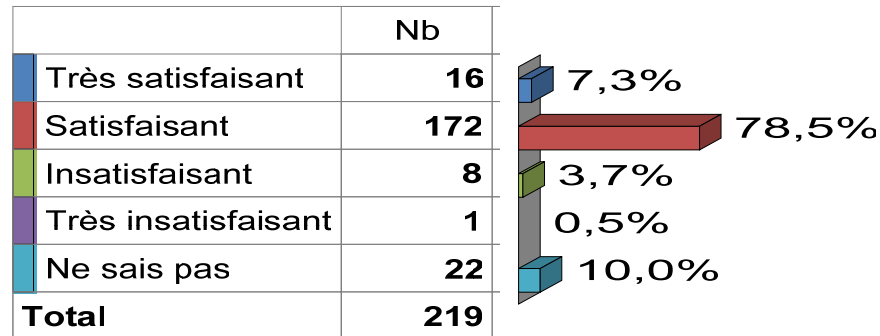
- Différence significative entre ES
entre prescripteur/préleveur (14% vs 5% insatisfaits)

► Demande d'ouverture élargie pour l'antenne Hôpital Nord

→ Etude de faisabilité

Résultats de l'enquête et discussion

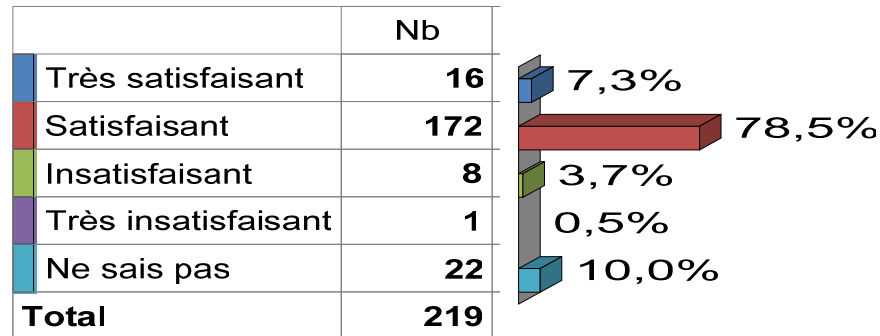
- Jugement global des prestations du laboratoire :



- ▶ Problème de carte de groupe sanguin extérieure
- Rappels critères de validité d'une carte de groupe
- Rappels spécificités Hémoserveur

Résultats de l'enquête et discussion

- Jugement global des prestations du laboratoire :



- ▶ Problème de carte de groupe sanguin extérieure
- Rappels critères de validité d'une carte de groupe
- Rappels spécificités Hémoserveur

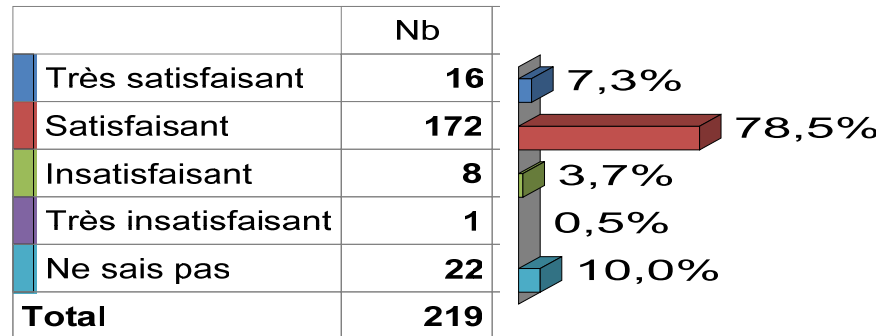
Amélioration sur le site de Saint-Nazaire?

Insatisfaction enquête	Actions mises en place
2001 Urgence transfusionnelle	Mode opératoire commun ES/EFS
Identitovigilance	Groupe de travail

ES/EFS

Résultats de l'enquête et discussion

- Jugement global des prestations du laboratoire :



- ▶ Problème de carte de groupe sanguin extérieure
 - Rappels critères de validité d'une carte de groupe
 - Rappels spécificités Hémoserveur

Amélioration sur le site de Saint-Nazaire?

Insatisfaction enquête	Actions mises en place	Résultats enquête
2001 Urgence transfusionnelle	Mode opératoire commun ES/EFS	2009 Aucune insatisfaction
Identitovigilance	Groupe de travail ES/EFS	

ES/EFS

Conclusion et perspectives

- Propositions d'actions correctives :
 - Faisabilité et coût
 - Accord de la direction EFS-PL
 - Accord CSTH
- Intérêt de réaliser ce type d'enquête (Saint-Nazaire)
- Répondant à la norme ISO15189 / ISO17025
- Amélioration continue de la qualité
- Apport personnel

Je vous remercie de votre attention.

**DU « Assurance qualité au laboratoire de Biologie Médicale
(GBEA et Norme ISO 15189) »**

**Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès
des clients du laboratoire départemental
d'immuno-hématologie érythrocytaire de Loire
Atlantique**

Vidal PLONG
19-20 Octobre 2009

Directeur du mémoire :
Elisabeth LLOPIS