

Université Pierre et Marie Curie
Paris 6

**MEMOIRE POUR L'OBTENTION DU DIPLOME UNIVERSITAIRE « ASSURANCE
QUALITE AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE »**

**ENQUÊTE DE SATISFACTION AU CENTRE
NATIONAL DE REFERENCE EN HEMOBIOLOGIE
PERINATALE**

BOQUE Marie-Chantal

Année : 2011 – 2012

NOTE AU LECTEUR

« Les mémoires des stagiaires du Diplôme Universitaire « Assurance Qualité au laboratoire de biologie médicale » sont des travaux réalisés pendant l'année de formation.

Les opinions exprimées n'engagent que les auteurs.

Les travaux ne peuvent faire l'objet d'une publication en tout, ou partie, sans l'accord de l'auteur et du responsable du D.U. concerné ».

AUTEUR

BOQUE Marie-Chantal

Technicienne de laboratoire

Centre National de Référence en Hémobiologie Périnatale (CNRHP)

Hôpital Saint-Antoine

184, rue du Faubourg Saint-Antoine 75012 PARIS

DIRECTEUR DE MEMOIRE

Dr Agnès MAILLOUX

Biologiste Responsable de l'Unité Fonctionnelle de Biologie du CNRHP

Hôpital Saint-Antoine

184,rue du Faubourg Saint-Antoine 75012 PARIS

REMERCIEMENTS

Sans le soutien de mon entourage professionnel et familial, les difficultés auraient été plus importantes pour mener à bien ce projet.

Je remercie toute l'équipe de l'Unité Fonctionnelle de Biologie du Centre National de Référence en Hémodiagnostique Périnatale pour l'aide matérielle et intellectuelle qu'elle m'a apportée. Toutes leurs compétences ont été mises à mon entière disposition et sans réserve aucune, que ce soient les Biologistes, les Secrétaires, les Techniciens, les Agents, l'Ingénieur en Biologie ou la Cadre.

Dans cette équipe, je tiens à faire des remerciements particuliers au Dr Agnès MAILLOUX pour sa disponibilité et ses précieux conseils.

Je remercie de même la Responsable Assurance Qualité de l'Hôpital Saint-Antoine, Mme Frédérique GERRIER, qui a su me guider efficacement lors de l'utilisation d'un logiciel que je découvrais.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	6
1. Le Centre National de Référence en Hémobiologie Périnatale.....	7
1.1 Présentation.....	7
1.2 La démarche Qualité.....	8
2. Le Questionnaire.....	9
2.1 Choix du sujet.....	9
2.2 Elaboration, validation et test.....	10
2.3 Diffusion et retour.....	11
3. Traitement et analyse des données.....	12
3.1 Type d'établissements.....	12
3.2 Fonction des répondants.....	12
3.3 Site du CNRHP.....	13
3.4 Accueil téléphonique.....	14
3.5 Compte-rendu des résultats.....	15
3.6 Non-conformités et réclamations.....	16
3.7 Prise en charge de l'urgence.....	17
3.8 Satisfaction globale.....	18
4. Pistes d'amélioration.....	18
4.1 Le site du CNRHP.....	18
4.2 Le délai de rendu des résultats.....	19
4.3 Les réclamations.....	19
CONCLUSION.....	20
BIBLIOGRAPHIE.....	21
LISTE DES ANNEXES.....	22

INTRODUCTION

Tout laboratoire en biologie médicale a une mission de prestataire envers divers clients :

- Patients
- Médecins prescripteurs
- Hôpitaux publics ou privés
- Autres laboratoires hospitaliers ou privés

Dans le cadre de l'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189, le laboratoire doit sans cesse chercher à améliorer ses prestations pour satisfaire ses clients et permettre ainsi la meilleure prise en charge possible des patients placés sous sa responsabilité.

Les dysfonctionnements ou les manques sont repérés grâce à des indicateurs judicieusement choisis et placés permettant ainsi d'améliorer la qualité.

L'enquête de satisfaction fait partie de ces indicateurs. Elle demande de la rigueur et de la patience pour être menée à bien. Elle reflète correctement la perception des clients aussi bien sur la globalité d'un processus que sur les différentes parties qui le compose.

Je commencerai par présenter le Centre National de Référence en Hémobiologie Périnatale (CNRHP), puis indiquerai la méthodologie utilisée pour la réalisation de l'enquête. Je terminerai en donnant les résultats obtenus, leur analyse et les actions correctives mises en place pour les items à améliorer.

1. Le Centre National de Référence en Hémobiologie Périnatale

1.1 Présentation

Depuis l'année 2003, le Centre National de Référence en Hémobiologie Périnatale (CNRHP) est intégré à l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris, qui est un ensemble de 38 hôpitaux publics regroupés en 12 Groupements Hospitaliers (GH).

Le Groupement Hospitalier Universitaire (GHU) de l'Est Parisien comprend quatre sites : Tenon, Trousseau, Rothschild et Saint-Antoine.

Le CNRHP fait partie de ce GHU et comprend deux unités fonctionnelles (cf. annexe I) :

- Une unité clinique de soins des incompatibilités foéto-maternelles et de l'ictère néo-natal rattachée au Pôle Périnatalité du site Trousseau.
- Une Unité Fonctionnelle (UF) de Biologie, ou unité d'expertise en immuno-hémobiologie périnatale, directement rattachée au Pôle de Biologie Médicale et Pathologie de l'hôpital Saint-Antoine.

Les missions du CNRHP ont été fixées par la circulaire ministérielle Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins (DHOS) / Direction Générale de la Santé (DGS) n° 156 du 29 mars 2004.

L'UF de Biologie a notamment pour missions :

- Le diagnostic et la surveillance des allo-immunisations sévères chez la femme enceinte (mission nationale).
- Une activité d'urgence concernant la surveillance de l'ictère néo-natal et la prévention de l'ictère nucléaire (mission régionale).
- L'immunoprophylaxie Rhésus D du post-partum (mission régionale).
- Une activité d'immuno-hématologie à visée transfusionnelle pour la délivrance de produits sanguins labiles dans le cadre de l'exsanguino-transfusion foétale et néo-natale.

L'équipe de l'UF de Biologie du CNRHP se compose de :

- 3 Praticiens Hospitaliers (dont la biologiste responsable de l'unité)
- 22 Techniciens
- 3 Secrétaires
- 4 Agents Hospitaliers
- 3 Agents Administratifs
- 1 Ingénieur en Biologie
- 1 Cadre de proximité

Ce personnel se répartit dans 3 secteurs : anténatal, postnatal et biologie moléculaire.

Pour l'année 2011, le CNRHP a réalisé 170573 examens répartis en 41180 dossiers et ce pour 831 clients provenant de toute la France.

1.2 La démarche qualité

Les objectifs qualité de l'UF de Biologie du CNRHP s'inscrivent dans la droite ligne de la politique pour laquelle s'est engagée la direction du GHU de l'Est Parisien. Ils sont inscrits dans le manuel qualité du GHU et visent l'accréditation de l'ensemble des examens effectués dans le laboratoire en suivant le « PDCA »(Plan, Do, Check, Act) ou « Roue de Deming » ce qui implique de planifier des objectifs, les réaliser en utilisant les ressources nécessaires, les évaluer et les ajuster.

Le Pôle de Biologie Médicale et Pathologie du GHU de l'Est Parisien est accrédité jusqu'en 2015 pour plusieurs familles :

- Selon la norme NF EN ISO 17025 pour les examens biologiques et microbiologiques des eaux.
- Selon les normes NF EN ISO 15189 et NF EN ISO 22870 pour :
 - La Biochimie Générale et Spécialisée
 - L'Hématocytologie
 - L'Immuno-Hématologie
 - Les phases pré- et post-analytiques

L'UF de Biologie du CNRHP est accrédité depuis le mois de septembre 2012 pour deux méthodes qualitatives :

- Une de portée A : la détermination des groupes ABO, des phénotypes Rhésus et Kell et la recherche des agglutinines irrégulières (sous-domaine : Hématologie, famille : Immuno-Hématologie).
- Une de portée B : le génotypage foétal non invasif Rhésus D en anténatal (sous-domaine : Génétique, famille : Génétique).

2. Le questionnaire (cf. annexe II)

2.1 Choix du sujet

Réaliser une enquête de satisfaction s'est naturellement imposée et ce pour trois raisons :

- A ce jour, aucune enquête de satisfaction n'avait été entreprise auprès des clients de l'UF de Biologie du CNRHP, bien qu'il y ait des retours réguliers, satisfaits ou non, sur les prestations de l'unité.
- Cette première enquête servira de base pour l'amélioration du travail de l'unité et permettra par conséquent de favoriser son avancée vers l'accréditation de l'ensemble des examens qui y sont réalisés
- Ce projet est fédérateur pour l'équipe et la relance sur la voie de l'amélioration de la qualité.

Pour mener à bien ce type d'enquête, plusieurs étapes sont nécessaires :

- Cibler les objectifs à atteindre.
- Choisir son échantillon.
- Choisir les items des questions.
- Elaborer le questionnaire, le tester sur une population représentative de l'échantillon choisi, puis le diffuser à l'ensemble de l'échantillon.
- Avoir un suivi correct du retour des questionnaires en insistant si besoin pour les obtenir.
- Dépouiller les réponses reçues et les analyser afin de vérifier si les objectifs sont atteints.

- Y trouver les pistes d'amélioration possibles du système testé.
- Diffuser les résultats de l'enquête à l'ensemble de l'échantillon.

2.2 Elaboration, validation et test

L'objectif principal de cette enquête est bien entendu de mesurer le niveau actuel de satisfaction des clients de l'UF de Biologie du CNRHP envers les prestations effectuées. Lister des points d'amélioration de la qualité du travail de cette unité en est l'objectif secondaire.

Cette enquête a été effectuée auprès des clients pour lesquels l'UF de Biologie du CNRHP a travaillé au cours de l'année 2011. 42000 dossiers ont ainsi été traités pour 831 clients ce qui en fait un nombre plutôt conséquent. Il a donc été décidé de choisir les clients qui ont envoyé 50 dossiers ou plus durant l'année. L'échantillon s'est vu attribué 91 clients parmi lesquels 44 maternités d'hôpitaux (publics et privés), 35 laboratoires privés et 12 Etablissements Français du Sang (EFS). Cet échantillonnage représente 69% de l'activité du CNRHP pour l'année 2011 (37% pour les hôpitaux, 60% pour les laboratoires privés et 3% pour les EFS).

A la suite de réflexions individuelles et communes, cinq critères se sont dégagés pour les questions :

- La connaissance et l'exploitation du site internet du CNRHP
- L'accueil téléphonique dans l'UF de Biologie
- Le compte-rendu des résultats
- Les non-conformités et les réclamations
- La prise en charge de l'urgence

Grâce au logiciel « Sphinx » (Société Sphinx Développement) sur lequel m'a formé la Responsable Assurance Qualité (RAQ) de l'hôpital Saint-Antoine, le questionnaire a été rapidement élaboré. Des questions à choix multiples ont été utilisées pour déterminer à quel type d'établissement appartenaient nos répondants ainsi que leur fonction. Des questions fermées ont été ensuite choisies pour faciliter l'exploitation des résultats. Le questionnaire a été ensuite validé par la biologiste responsable de

l'UF de Biologie du CNRHP et testé sur un groupe de clients formé de deux hôpitaux privés, un hôpital public, un laboratoire privé et un EFS.

Ce test a pour buts de :

- Savoir si les questions sont claires et compréhensibles de la même façon pour tous.
- Connaître le temps mis pour y répondre.
- Savoir si le questionnaire est facile à remplir.

2.3 Diffusion et retour

Dès le mois de janvier 2012, tous les clients de l'UF de Biologie du CNRHP ont reçu une lettre les informant de la mise en ligne, sur le site internet du CNRHP, du manuel de prélèvement et des nouvelles feuilles de demande d'examens. Les clients de l'échantillon choisi ont aussi été informé par courrier et par fax de la volonté de l'unité de réaliser une enquête de satisfaction auprès d'eux.

Le questionnaire a été testé au mois de mars 2012 ; les réponses ayant été rapides et encourageantes, sa diffusion à tout l'échantillon s'est effectué dès le 17 avril 2012 accompagné d'une lettre explicative précisant les modalités de renvoi des questionnaires remplis (la personne à qui les envoyés (nom et qualité), les modes de transmission possibles).

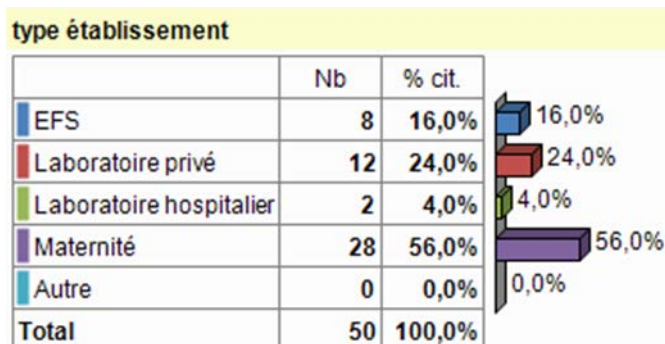
Deux lettres de relance ont tout de même été nécessaires (la première envoyée le 11 mai 2012 et la seconde le 31 mai 2012) pour récupérer les données.

Malgré tous les efforts déployés, seules 50 questionnaires ont été renvoyés correctement remplis ce qui représente 55% de l'échantillon.

Les résultats ont été dépouillés début août 2012 avec le logiciel « Sphinx ».

3. Traitement et analyse des données

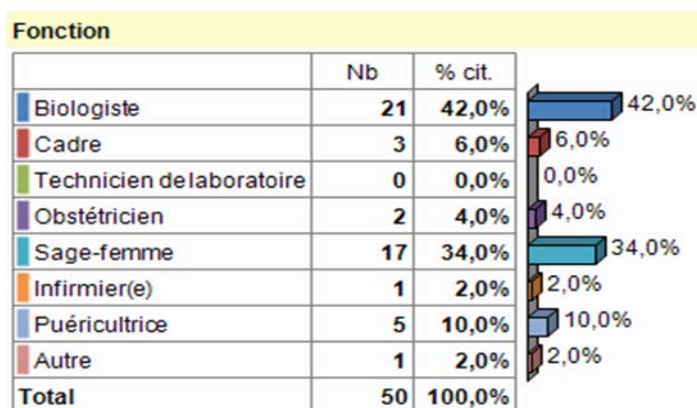
3.1 Type d'établissements



56% des réponses proviennent des maternités des hôpitaux publics ou privés. Les maternités d'Ile de France envoient directement à l'UF de Biologie du CNRHP les examens prévus dans le cadre de la prévention Rhésus D à la suite de l'accouchement des patientes Rhésus D négatif. Les laboratoires hospitaliers (4% des réponses) sont de ce fait peu sollicités.

Les laboratoires privés (24% de nos réponses) et les EFS (16% de réponses) envoient, pour leur part, les examens qu'ils ne peuvent réaliser tels que les identifications, les titrages et les dosages d'agglutinines irrégulières.

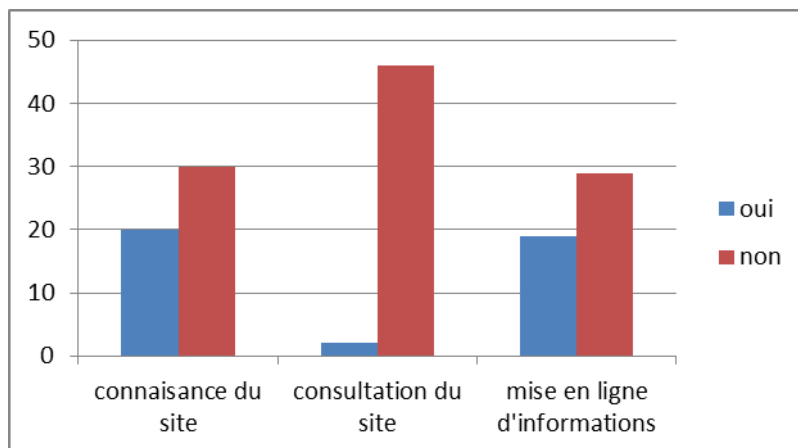
3.2 Fonction des répondants



La fonction exercée par ceux ayant renvoyés les questionnaires confirme les résultats par type d'établissements. En effet, les biologistes des laboratoires privés (42%) ainsi que les sage-femmes et puéricultrices (44% au total) des maternités des

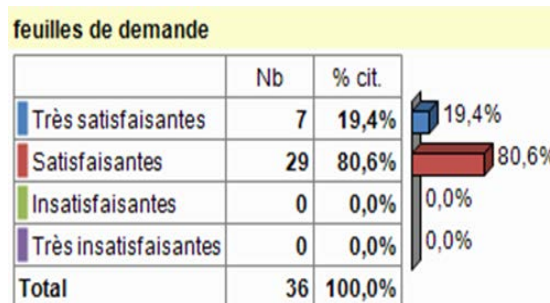
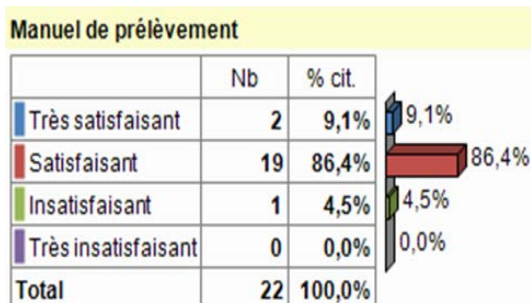
hôpitaux représentent 86% des réponses obtenues. Ceci s'explique par le fait que ce sont ces catégories socio-professionnelles qui prescrivent les examens, reçoivent et lisent les compte-rendus de résultats.

3.3 Site du CNRHP



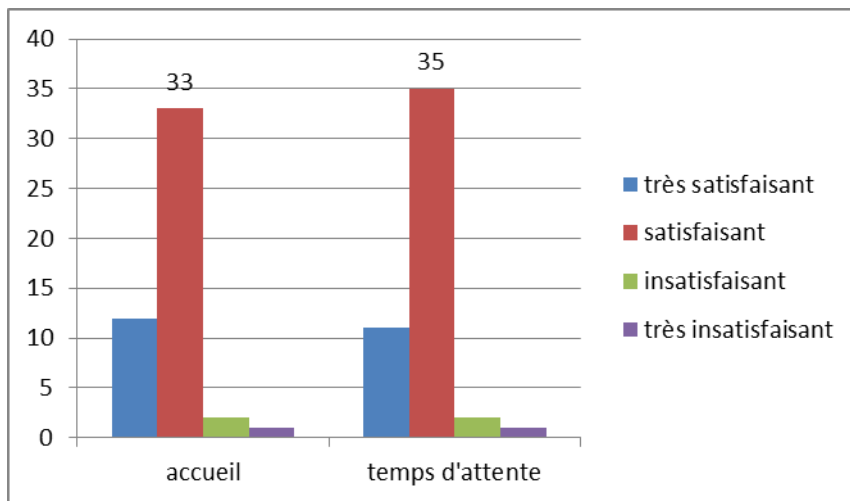
Malgré les courriers et fax envoyés, seuls 40% des répondants connaissent le site du CNRHP et très peu (4%) le consultent régulièrement.

Ceci était peut-être vrai au moment où ils ont répondu au questionnaire, mais l'étude de la fréquence de consultation du site (cf. annexe III) montre une nette croissance depuis le mois de janvier 2012. De 277 au mois de janvier, le nombre de consultation du site est passé à 1045 pour le mois d'août 2012 soit une progression de 38% de visites en France. Les mots-clés les plus souvent utilisés sont : cnrhp, génotypage, photothérapie, bilirubine, kleihauer, ictère et manuel de prélèvement.

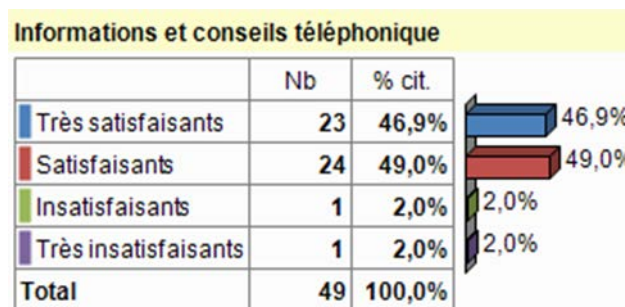


Cependant ceux qui connaissent le site et utilisent les informations qu'ils en tirent tels que le manuel de prélèvement et les feuilles de demande d'examens, sont satisfaits (95% à 100%). La consultation du manuel de prélèvement en ligne s'est accrue au cours des mois depuis le début de l'année 2012 (cf. annexe IV).

3.4 Accueil téléphonique



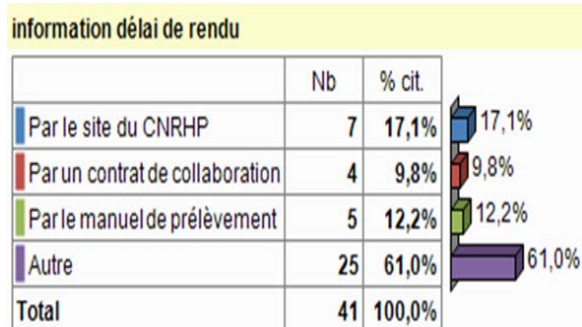
L'accueil téléphonique ainsi que le temps d'attente mis pour obtenir le bon interlocuteur satisfont pleinement les clients à 94%.



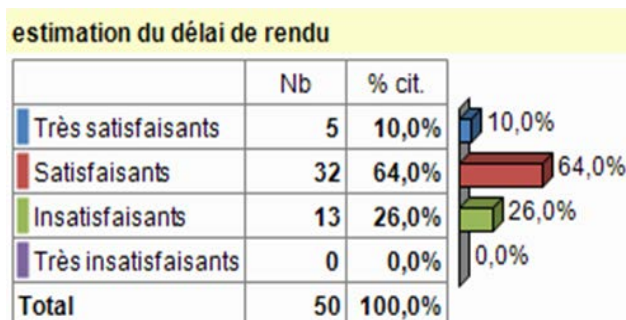
96% des répondants sont satisfaits des informations et des conseils obtenus par téléphone.

L'équipe de l'UF de Biologie du CNRHP, dans son intégralité, a une conscience aiguë de l'outil indispensable qu'est le téléphone dans notre métier et met tout en œuvre pour répondre le plus rapidement et le plus efficacement possible aux demandes émises par les clients.

3.5 Compte-rendu des résultats

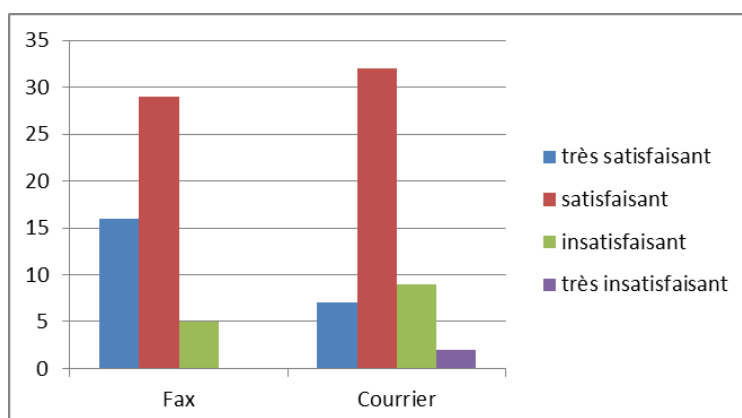


Le délai de rendu des résultats est la plupart du temps connu par appel téléphonique, fax, mail ou courrier (61% des clients interrogés ont répondu dans la case autre du questionnaire en annotant celle-ci avec 80% pour le téléphone).

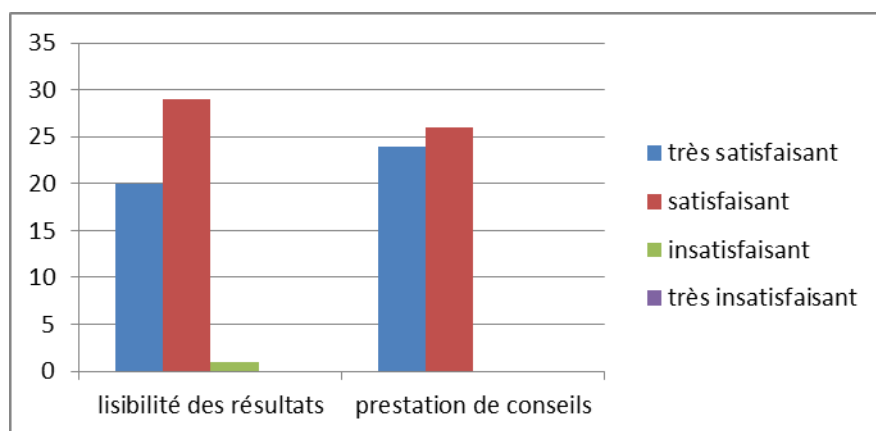


La satisfaction des clients envers ces délais est grande (74%) avec un bémol toutefois pour certains laboratoires privés (26%).

L'UF de Biologie du CNRHP respectent les délais qu'elle s'est imposée ; mais elle n'a pas d'influence sur ceux des services postaux ou des organismes privés de coursiers que ce soient pour les envois des examens ou pour les distributions de courriers contenant les résultats.



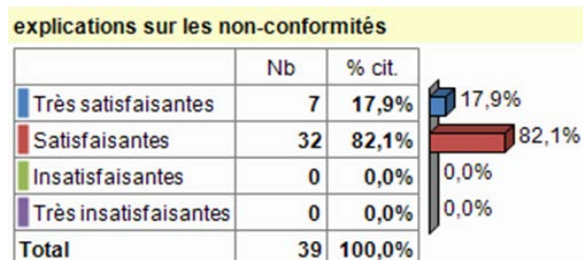
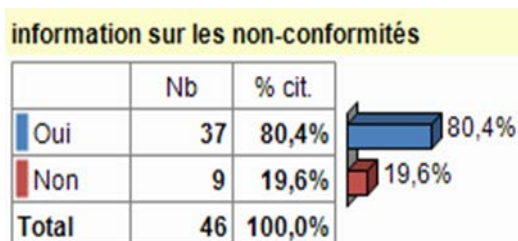
Les modes de transmission des résultats sont toutefois satisfaisants (90% pour le fax, 78% pour le courrier). Le fax est le moyen le plus rapide pour transmettre des résultats urgents ou pathologiques.



La lisibilité des résultats et la prestation de conseil les accompagnant satisfont 99% des répondants. Ces données confirment la satisfaction obtenue pour les informations et conseils donnés par téléphone.

L'UF de Biologie du CNRHP étant un laboratoire de référence et d'expertise, se doit de dispenser ses recommandations aux prescripteurs surtout dans la conduite à tenir pour le suivi clinico-biologique des patientes allo-immunisées. A cet effet le compte-rendu des résultats est toujours accompagné d'une lettre type ou d'une lettre personnalisée selon le cas.

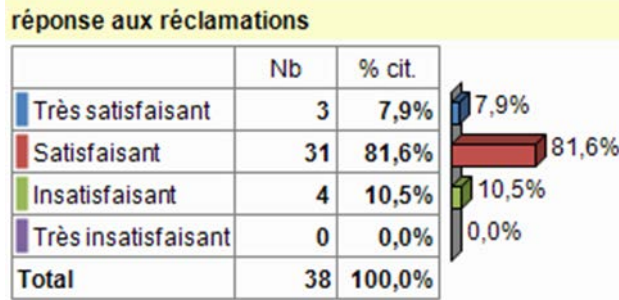
3.6 Non-conformités et réclamations



Tous les clients interrogés ont les informations requises sur les non-conformités et sont satisfaits des explications et conseils qui leur sont donnés pour les éviter.

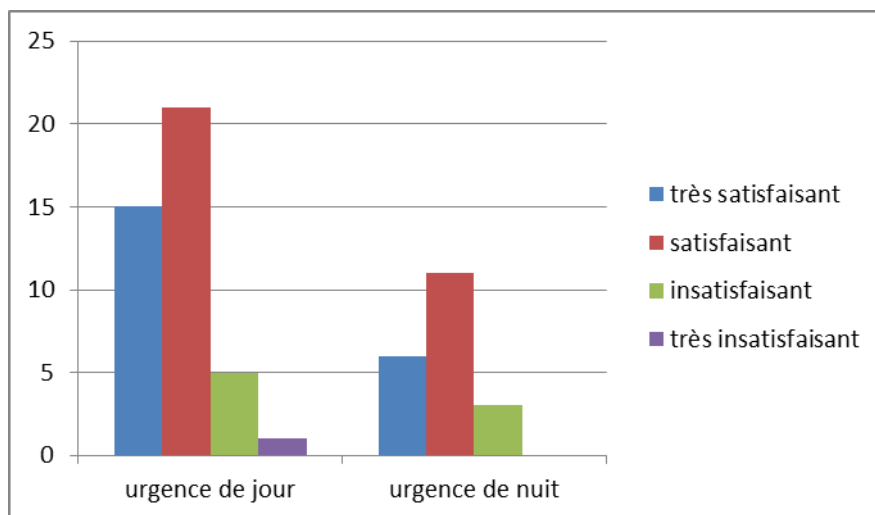
Ces non-conformités concernent surtout le pré-analytique (défaut du nom de naissance, de la date ou de l'heure de prélèvement, etc...).

Il est très difficile de ne pas avoir de non-conformités, mais tout est mis en œuvre pour améliorer ce point et surtout éviter les récurrences.



Les réponses et explications données aux réclamations faites par les clients les satisfont à 90%. Les 10% restants se plaignent surtout des délais de rendu des résultats qui à leur sens seraient dépassés.

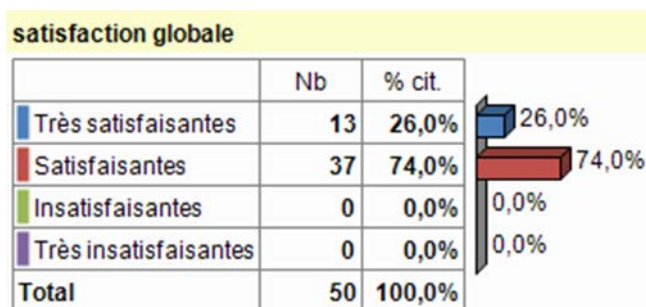
3.7 Prise en charge de l'urgence



Les examens urgents dans l'UF de Biologie du CNRHP sont peu nombreux. Il s'agit surtout du dosage de bilirubines dans le cadre de l'ictère néo-natal, du test de kleihauer autre que dans le cadre du bilan de prévention du Rhésus D du post-partum et de l'activité immuno-hématologique à visée transfusionnelle. Cette activité d'urgence s'avère vitale pour la plupart des cas.

Les répondants pour lesquels cet item est applicable sont néanmoins satisfaits à 85% que les examens soient envoyés de jour ou de nuit.

3.8 Satisfaction globale



100% des réponses obtenues reflètent la bonne image que les clients ont de l'UF de Biologie du CNRHP et de ses prestations.

Largement satisfaits de ces services, les clients qui ont retournés les questionnaires les ont manuellement annotés avec des messages pour renouveler leur confiance à l'unité et exprimer leur vive satisfaction et leurs encouragements.

Quelques exemples de ces messages :

« Merci de votre patience car nous appelons très souvent pour récupérer les tests de kleihauer et nous sommes toujours bien reçus. Continuez dans ce sens. »

« Les conduites à tenir donnés par les biologistes sont exceptionnelles et des échanges fructueux sur certains problèmes sont possibles. Merci à vous. »

« Le personnel est toujours très accueillant au téléphone. Merci de vos avis éclairés. »

4. Pistes d'amélioration

4.1 Le site internet du CNRHP

Nous avons pu constater que la fréquentation du site était en progression depuis le début de l'année (cf. annexe III). Les efforts de l'équipe de l'unité vont continuer dans ce sens, en incitant les clients qui téléphonent pour demander des informations se trouvant sur le site (manuel de prélèvement, feuilles de demande d'exams, accréditation, etc...), à se rendre sur ce dernier pour les trouver même si la réponse leur est fournie au cours de l'appel.

4.2 Le délai de rendu des résultats

Actuellement les délais de l'UF de Biologie du CNRHP s'échelonnent entre deux heures (rendu d'un dosage de bilirubines) à deux semaines (rendu du diagnostic non invasif KEL1). Une fiche technique existe au niveau du Pôle (cf. annexe V) expliquant l'extraction des délais de rendu des résultats dans « Synergie » (Système Informatique du Laboratoire). Elle est actuellement appliquée au Laboratoire de Biologie d'Urgence et le sera d'ici la fin de l'année 2012 à l'UF de Biologie du CNRHP. Les résultats de cette extraction serviront d'indicateur pour améliorer cet item.

4.3 Les réclamations

Un formulaire de non-conformités ou (et) de réclamation existe au niveau du Pôle (cf. annexe VI) ; il est appliqué dans l'UF de Biologie du CNRHP. Après traitement des réclamations par les biologistes de l'unité, les enregistrements sont transmis à la RAQ qui les exploite et les compile. Les résultats de son étude sont présentés en revue de direction.

L'indicateur, qui sera bientôt mis en place pour le suivi des délais de rendu de résultats, servira aussi à réduire les réclamations, puisque l'enquête de satisfaction menée pour l'unité montre que ces deux items sont étroitement liés.

CONCLUSION

Mener cette enquête de satisfaction, grâce aux outils fournis pendant la formation, m'a permis de comprendre toutes les difficultés à faire ce genre d'exercice. Une certaine réflexion intellectuelle est indispensable pour assimiler la méthodologie et les autres outils nécessaires tels que les logiciels « Sphinx » ou « Excel ».

L'échantillon choisi ne donne pas de résultats statistiques significatifs (50 réponses pour 91 questionnaires envoyés). Mais cette première enquête a rempli les objectifs fixés :

- Actuellement, les clients de l'UF de Biologie du CNRHP sont satisfaits des prestations proposées.
- Cette enquête a permis à l'unité de prendre conscience qu'un suivi beaucoup plus précis des délais de rendu des résultats ferait diminuer les réclamations émises à ce sujet.
- Elle a aussi permis à chaque membre de l'équipe de s'intéresser de plus près à l'accréditation du laboratoire et de mettre en avant les compétences de chacun pour atteindre ce but.

Une nouvelle enquête de satisfaction sera réalisée au cours du premier semestre 2013 pour vérifier l'impact de l'indicateur mis en place pour le suivi des délais de rendu de résultats.

L'unité continuera aussi d'étudier la fréquence de consultation du site internet du CNRHP.

BIBLIOGRAPHIE

Norme NF EN ISO 15189 : Août 2007

Loi Ballereau

Ordonnance n°2010-49 du 13 janvier 2010, publiée le 15 janvier 2010 au journal officiel

Surveystore.info comment réaliser une enquête par questionnaire.

<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>

Sysfal.be guideméthodologique enquête de satisfaction

<http://www.sysfal.be/upload//outils/Enquête%20satisfaction%20totale.pdf>

Réaliser une enquête de satisfaction en 5 étapes / Qualiblog

<http://www.qualiblog.fr/.../realiser-une-enquete-de-satisfaction-en-5-etapes>

Introduction au logiciel Sphinx

<http://www.enset-media.ac.ma/cpa/Fixe/sphinx.pdf>

LISTE DES ANNEXES

Annexe I : Les unités du CNRHP

Annexe II : Le questionnaire

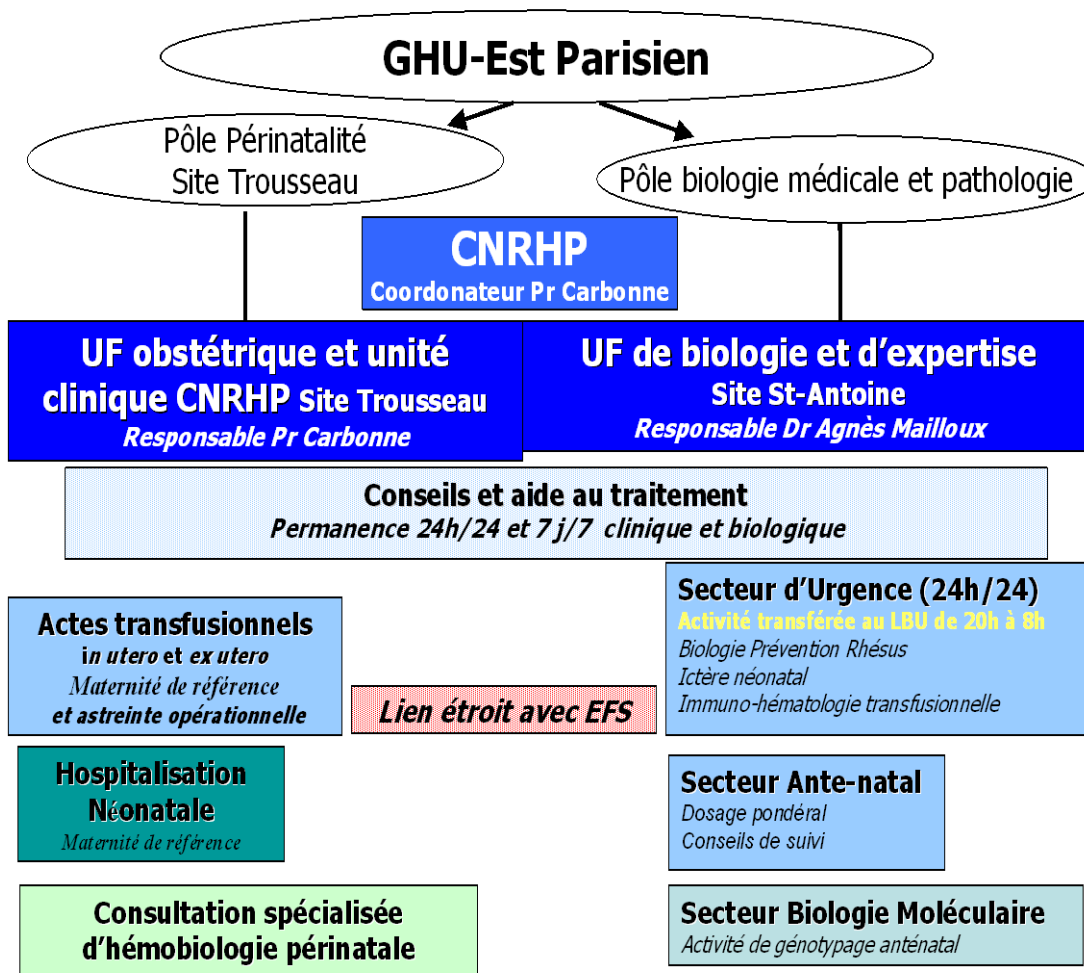
Annexe III : Consultation du site du CNRHP

Annexe IV : Consultation en ligne du manuel de prélèvement de l'UF de Biologie du CNRHP

Annexe V : Extraction des délais de rendu de résultats dans Synergie (Pôle UA 8007 – PO-INF-F3 – v. 1)

Annexe VI : Fiche de non-conformité ou de réclamation (Pôle UA 8007 – PO-QAL-E18 – v. 1)

Annexe I : Les unités du CNRHP



Annexe II : Le questionnaire

ENQUETE DE SATISFACTION CNRHP 2012

L'UF de biologie du CNRHP fait partie du Pôle de Biologie Médicale et Pathologie des Hôpitaux Universitaires de l'Est Parisien, accrédité au 1er juillet 2011 selon les normes NF EN ISO 15189 pour la biochimie générale et NF EN ISO 22870 pour la biologie délocalisée. L'UF de biologie du CNRHP entre en phase active d'accréditation.

Merci de bien vouloir remplir ce questionnaire et nous transmettre vos remarques et suggestions afin de mieux répondre à vos attentes

ETABLISSEMENT

1. Vous êtes un établissement ?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. EFS | <input type="radio"/> 2. Laboratoire privé |
| <input type="radio"/> 3. Laboratoire hospitalier | <input type="radio"/> 4. Maternité |
| <input type="radio"/> 5. Autre | |

FONCTION

2. Vous êtes ?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. Biologiste | <input type="radio"/> 2. Cadre |
| <input type="radio"/> 3. Technicien de laboratoire | <input type="radio"/> 4. Obstétricien |
| <input type="radio"/> 5. Sage-femme | <input type="radio"/> 6. Infirmier(e) |
| <input type="radio"/> 7. Puéricultrice | <input type="radio"/> 8. Autre |

SITE DU CNRHP

3. Connaissez-vous le site du CNRHP ?

1. Oui 2. Non

4. Si oui, le consultez-vous régulièrement ?

1. Oui 2. Non

5. Etes-vous informés de l'existence d'un manuel de prélèvement et de nouvelles versions de feuilles de demandes d'exams mis en ligne sur le site ?

1. Oui 2. Non

6. Pensez-vous que le manuel de prélèvement soit ?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. Très satisfaisant | <input type="radio"/> 2. Satisfaisant |
| <input type="radio"/> 3. Insatisfaisant | <input type="radio"/> 4. Très insatisfaisant |

7. Pensez-vous que les nouvelles versions de feuilles de demande d'exams soient ?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. Très satisfaisantes | <input type="radio"/> 2. Satisfaisantes |
| <input type="radio"/> 3. Insatisfaisantes | <input type="radio"/> 4. Très insatisfaisantes |

8. Avez-vous des remarques à formuler sur le site du CNRHP ?

ACCUEIL TELEPHONIQUE

9. Pensez-vous que l'accueil téléphonique soit ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
10. Pensez-vous que le temps d'attente pour avoir l'interlocuteur correct soit ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
11. Pensez-vous que les informations et conseils obtenus soient ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
12. Avez-vous des remarques à formuler sur l'accueil téléphonique?

COMPTE-RENDU DES RESULTATS

13. Comment êtes-vous informés des délais de rendu des résultats ?
1. Par le site du CNRHP
 2. Par un contrat de collaboration
 3. Par le manuel de prélèvement
 4. Autre
14. Pensez-vous que les délais de rendu de résultats soient ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
15. Pensez-vous que le mode de transmission des résultats par fax soit ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
16. Pensez-vous que le mode de transmission des résultats par courrier soit ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
17. Pensez-vous que la lisibilité des résultats soit ?
1. Très satisfaisante 2. Satisfaisante
 3. Insatisfaisante 4. Très insatisfaisante
18. Pensez-vous que la pertinence des conseils accompagnant les résultats soit ?
1. Très satisfaisante 2. Satisfaisante
 3. Insatisfaisante 4. Très insatisfaisante
19. Avez-vous des remarques à formuler sur les compte-rendu des résultats ?

NON-CONFORMITES ET RECLAMATIONS

20. Etes-vous informés sur vos non-conformités de prélèvement d'échantillons ou de feuilles de demande d'examen ?
1. Oui 2. Non

21. Pensez-vous que les explications fournies sur vos non-conformités soient ?
1. Très satisfaisantes 2. Satisfaisantes
 3. Insatisfaisantes 4. Très insatisfaisantes
22. Pensez-vous que le délai de retour après que vous ayez exprimé une réclamation soit ?
1. Très satisfaisant 2. Satisfaisant
 3. Insatisfaisant 4. Très insatisfaisant
23. Avez-vous des remarques à formuler sur les non-conformités et les réclamations?

PRISE EN CHARGE DE L'URGENCE

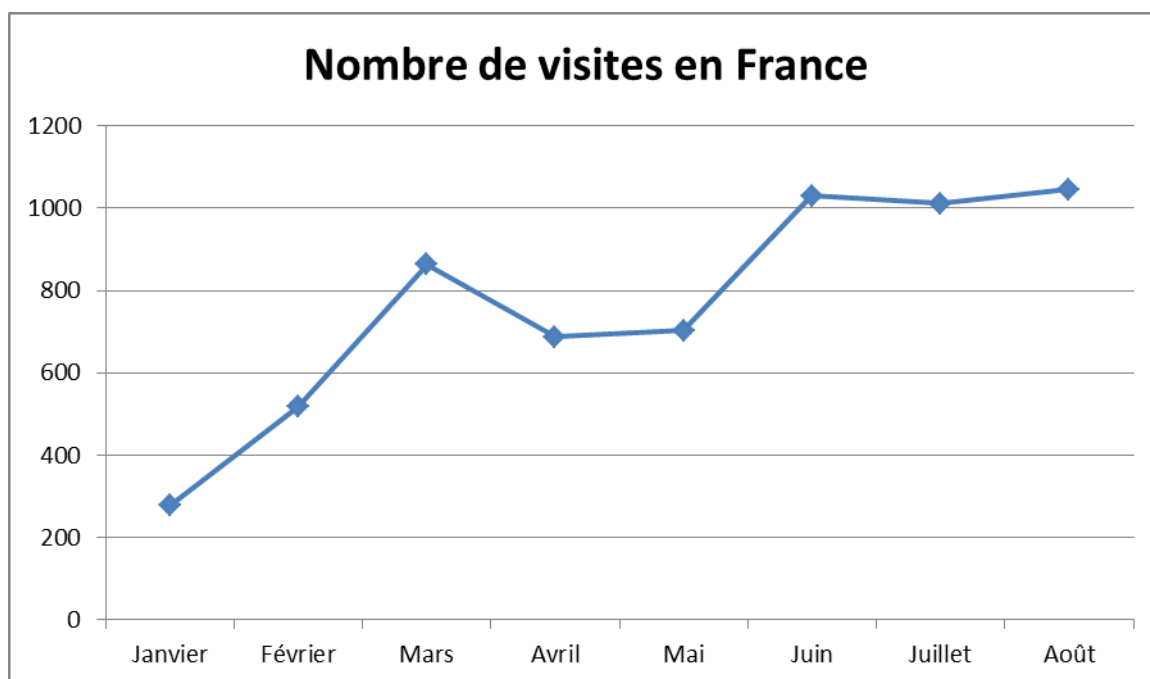
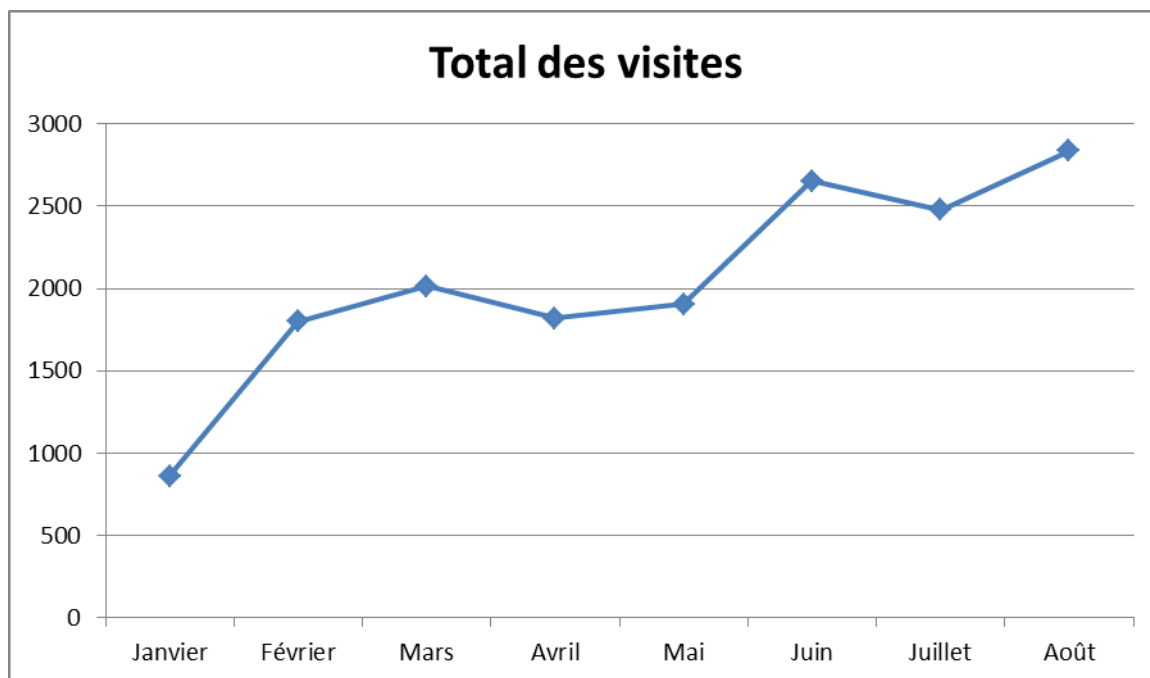
24. Pensez-vous que la prise en charge de l'urgence de jour soit ?
1. Très satisfaisante 2. Satisfaisante
 3. Insatisfaisante 4. Très insatisfaisante
25. Pensez-vous que la prise en charge de l'urgence de nuit soit ?
1. Très satisfaisante 2. Satisfaisante
 3. Insatisfaisante 4. Très insatisfaisante
26. Avez-vous des remarques à formuler sur la prise en charge de l'urgence?

SATISFACTION GLOBALE

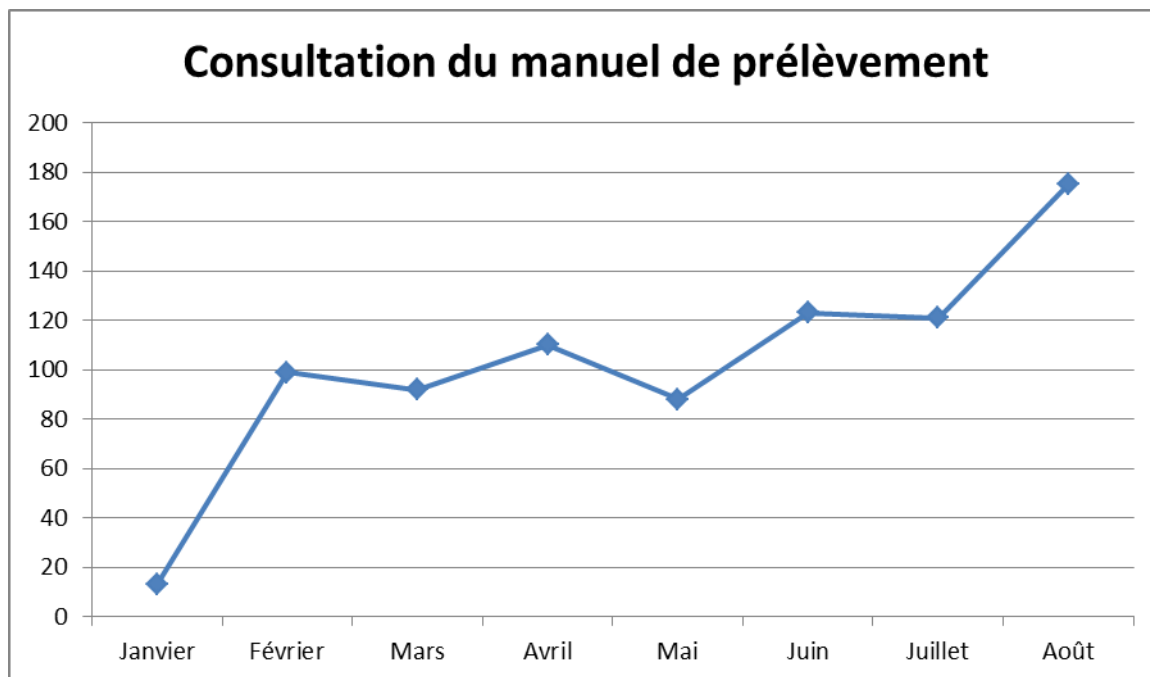
27. Globalement, pensez-vous que les prestations offertes par l'unité fonctionnelle de biologie du CNRHP soient ?
1. Très satisfaisantes 2. Satisfaisantes
 3. Insatisfaisantes 4. Très insatisfaisantes

28. Date :


Annexe III : Consultation du site du CNRHP



Annexe IV : Consultation en ligne du manuel de prélèvement de l'UF de Biologie du CNRHP

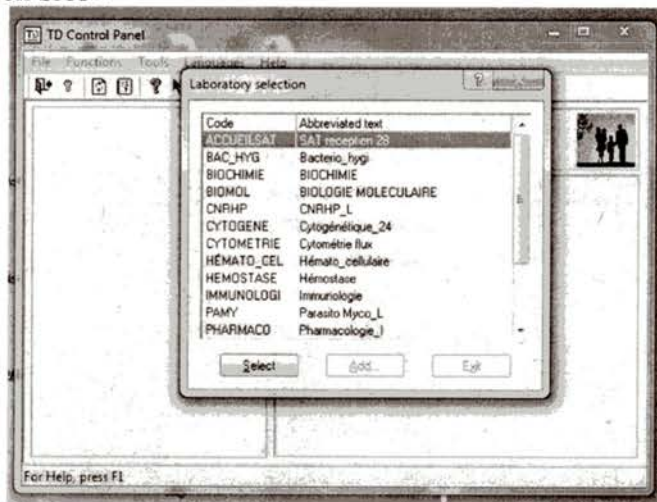


Annexe V : Fiche technique sur l'extraction des délais de rendu de résultats dans le SIL (Système Informatique du Laboratoire)

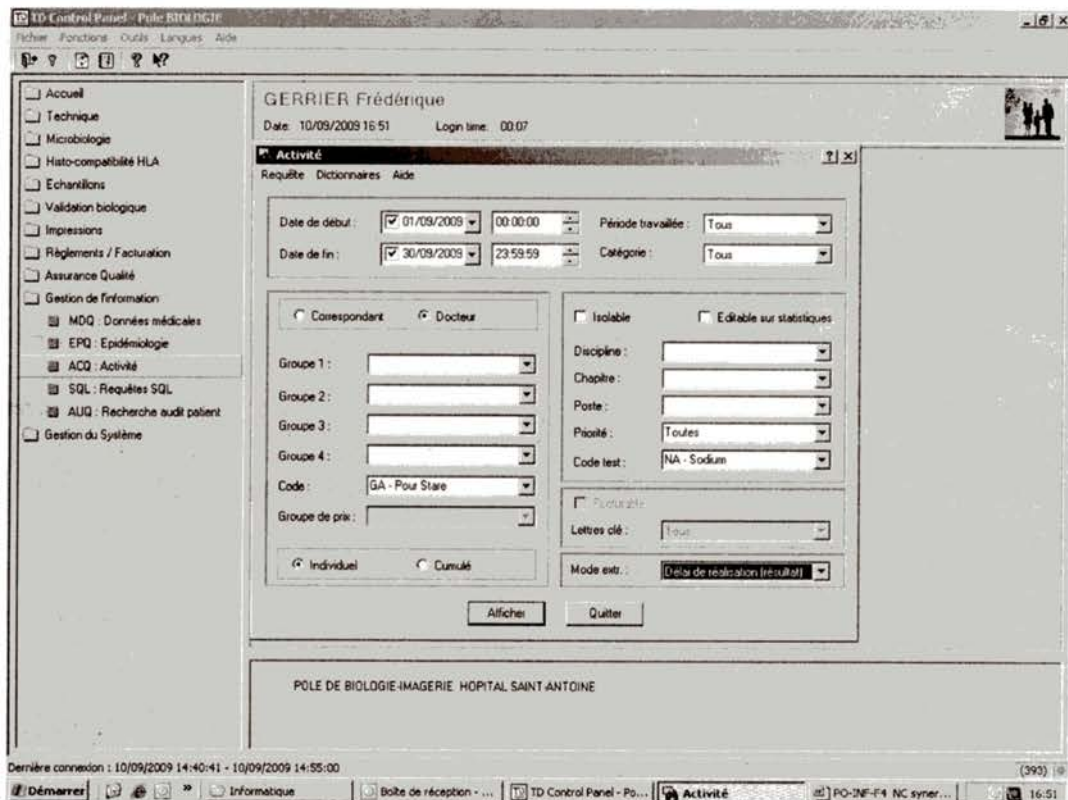
	Extraction des délais de rendu de résultats dans Synergie Saint-Antoine - Pôle UG 979 UA 8007 - Fiche technique PO-INF-F3 - v. 3 Réd. : FREDERIQUE GERRIER - Val. : NATHALIE MARIO (17/08/2012)
---	--

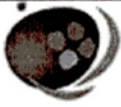
Extraction des délais de rendu des résultats au LBU

- se logger dans synergy
- choisir « Accueil SAT »



- aller dans « Gestion de l'information »
- ACQ





Extraction des délais de rendu de résultats dans Synergie

Saint-Antoine - Pôle UG 979 UA 8007 - Fiche technique PO-INF-F3 - v. 3
Réd. : FREDERIQUE GERRIER - Val. : NATHALIE MARIO (17/08/2012)

- renseigner la date de début et la date de fin
- cliquer sur « docteur »
- renseigner la zone « code » : GA
- cliquer sur « individuel »
- renseigner le code test :
 - NA pour ionogramme
 - TROPO pour troponine
 - HCG pour HCG
 - PO2 pour gaz du sang
 - HBG pour numération
 - TCAR pour TQ/TCA
- renseigner le champ mode d'extraction : « Délai de réalisation (résultats) »
- cliquer sur « afficher »
- exporter dans excel à l'aide de la croix située dans la barre d'outils

Annexe VI : Formulaire de non-conformité ou de réclamation

FICHE DE NON CONFORMITE FICHE DE RECLAMATION

Unité concernée :

Date et heure d'enregistrement :

NON CONFORMITE	RECLAMATION
	orale écrite (joindre courrier)
	Identité du réclamant (nom, fonction) :
	Motif de réclamation :
Identité de la personne complétant la fiche :	
N° complet de la demande dans le SGL (AMMJJxxxx) :	

Description de l'anomalie relevée
Erreur d'enregistrement dans le SGL Identité Correspondant Examens
Erreur d'étiquetage Laboratoire Service prescripteur
Analyse non réalisée
Dysfonctionnement analytique Paramètre : Description :
Autre :

L'incident a-t-il affecté les résultats déjà transmis ?	OUI NON
Révision des résultats ? Qui ?	Quand ?

Diffusion pour traitement à	le	
TRAITEMENT		
Date de cloture :	Signature	
Suivi des actions mises en œuvre le cas échéant :		

Une non-conformité est définie comme un écart à une procédure ou la non satisfaction d'une exigence.

RESUME

Réaliser une première enquête de satisfaction auprès des clients de l'Unité Fonctionnelle (UF) de Biologie du Centre National de Référence en Hémobiologie Périnatale (CNRHP) s'apparente à une aventure.

L'UF de Biologie du CNRHP est un laboratoire d'expertise dans le diagnostic et le surveillance des femmes enceintes allo-immunisées. Elle a, de ce fait, des missions au niveau national et régional et est en relation avec des clients provenant de tout le territoire.

Dans le cadre de l'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189, l'unité a désiré connaître le degré de satisfaction de ses clients envers les prestations actuellement proposées. Pour ce faire, une méthodologie simple a été mise en place.

Les résultats de l'enquête ont permis de constater une grande satisfaction des clients et de dégager des pistes afin d'améliorer la prise en charge des patients.