

**ENQUETE DE SATISFACTION A  
L'UNITE FONCTIONNELLE  
BIOLOGIQUE ET D'EXPERTISE DU  
CENTRE NATIONAL DE REFERENCE  
EN HEMOBIOLOGIE PERINATALE**

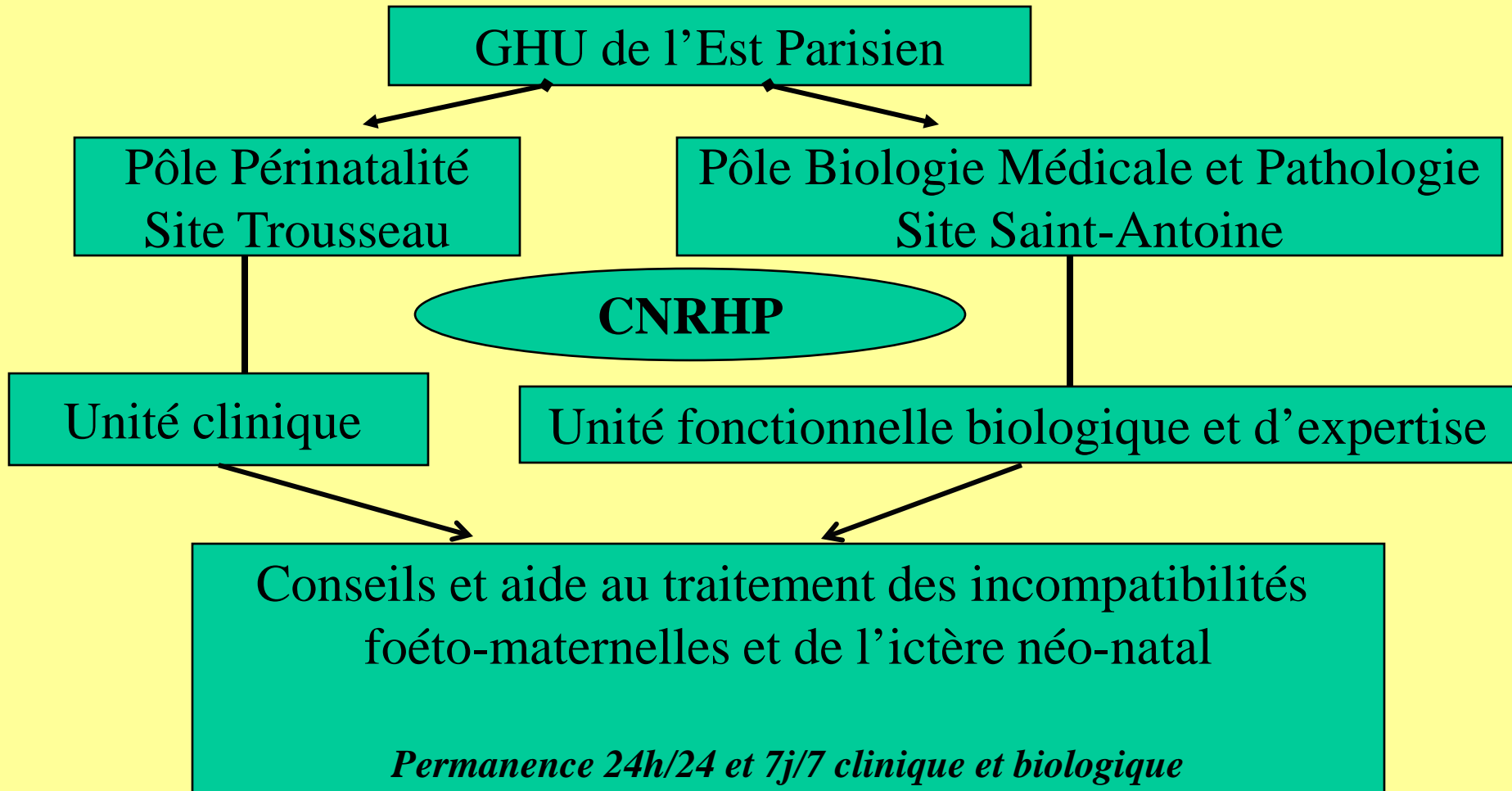
*DIPLÔME UNIVERSITAIRE*

*« Assurance qualité au laboratoire de Biologie Médicale »*

*BOQUE Marie-Chantal*

*Année 2011-2012*

# Le CNRHP



# Missions de l'UF biologique et d'expertise

- Diagnostic et surveillance des allo-immunisations sévères chez la femme enceinte
- Surveillance de l'ictère néo-natal et prévention de l'ictère nucléaire
- Immuno-prophylaxie Rhésus D du post-partum
- Activité immuno-hématologique à visée transfusionnelle pour la délivrance de PSL dans le cadre de transfusions foétales et néo-natales

# La Qualité (accréditation jusqu'en 2015)

## Dans le Pôle

Selon la norme NF EN ISO 17025 :

*Examens microbiologiques et biologiques des eaux*

Selon les normes NF EN ISO 15189 et NF EN ISO 22870 :

*Biochimie générale et spécialisée*

*Hématocytologie*

*Immuno-Hématologie*

*Génétique*

*Phases pré- et post-analytiques*

## Dans l'UF biologique et d'expertise du CNRHP

Détermination des groupes ABO, des phénotypes Rhésus et Kell  
et la recherche des agglutinines irrégulières

*(Portée A, Famille Immuno-Hématologie)*

Génotypage foétal non invasif Rhésus D

*(Portée B, Famille Génétique)*

# Choix faits pour l'enquête

## Objectifs

Mesurer le niveau de satisfaction actuel des clients  
Lister des points d'amélioration de la qualité des prestations  
Relancer l'équipe sur la voie de l'accréditation

## Echantillon

Choix de 91 clients (69% de l'activité de l'unité) :  
44 maternités d'hôpitaux, 35 laboratoires privés, 12 EFS

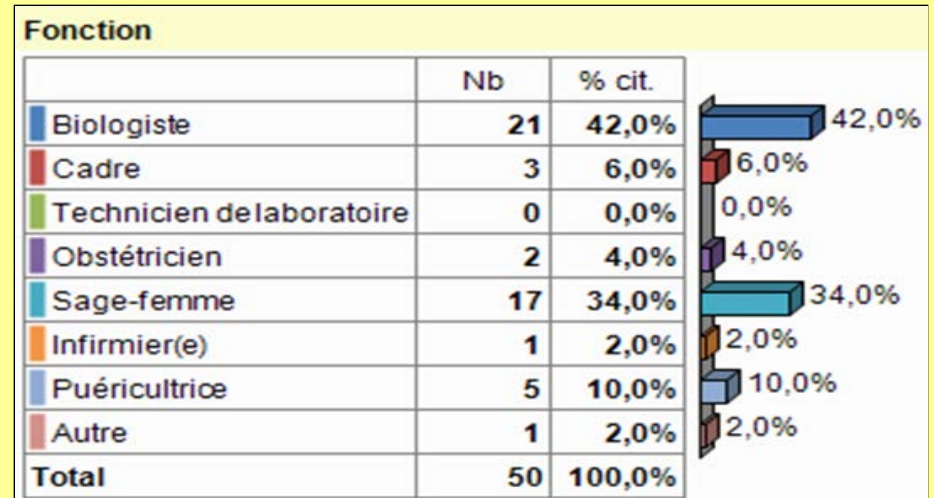
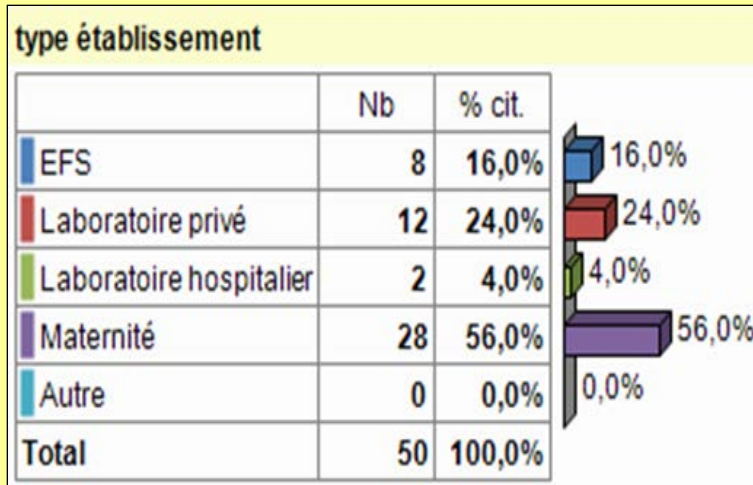
## Items des questions

Connaissance et exploitation du site internet du CNRHP  
Accueil téléphonique  
Compte-rendu des résultats d'examens  
Perception des non-conformités et réponse aux réclamations  
Prise en charge de l'urgence

# Calendrier

- Janvier 2012 : information des clients par courrier et fax de la réalisation d'une enquête de satisfaction par l'UF de biologie du CNRHP
- Mars 2012 : validation du questionnaire par la biologiste responsable de l'unité
- Mars 2012 : test du questionnaire sur un groupe de 5 clients (hors échantillon)
- Avril 2012 : diffusion de l'enquête à l'échantillon
- Mai 2012 : lettres de relance pour le retour des questionnaires
- Août 2012 : dépouillement des réponses et analyse des données

# Etablissements et fonction des répondants



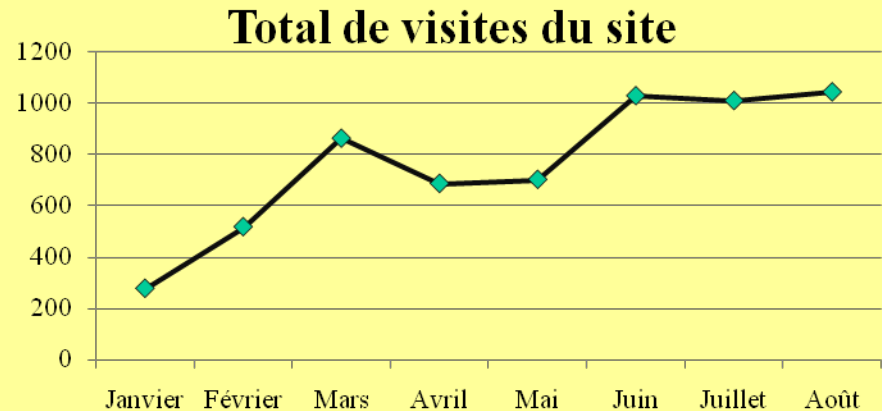
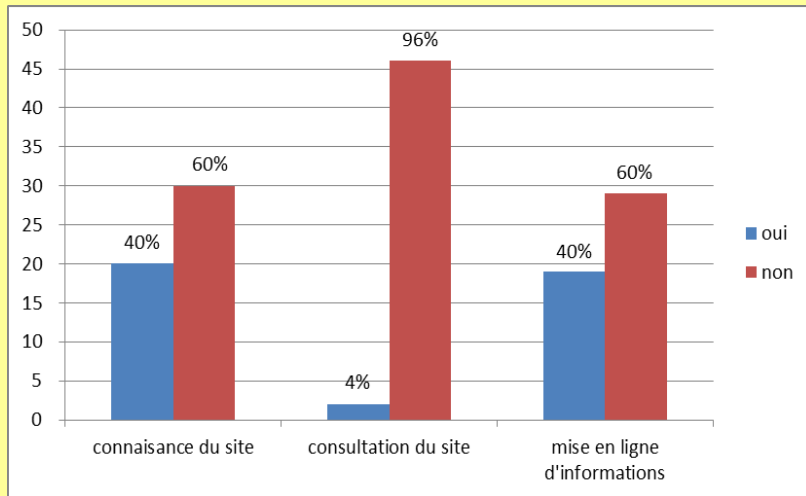
Envois directs des examens par les maternités d'Ile de France sans passer par les laboratoires hospitaliers

Demandes d'examens spécialisés par les laboratoires privés et les EFS

Sage-femmes et Biologistes prescrivent les examens et reçoivent les compte-rendu des résultats

# Le site internet du CNRHP

Connaissez-vous le site internet du CNRHP ?  
Si oui, le consultez-vous régulièrement ?  
Etes-vous informés de l'existence d'un manuel de prélèvement et  
de nouvelles versions de feuilles de demande d'examens mis en ligne sur le site ?



Fréquentation mensuelle du site internet du CNRHP en France  
(année 2012)

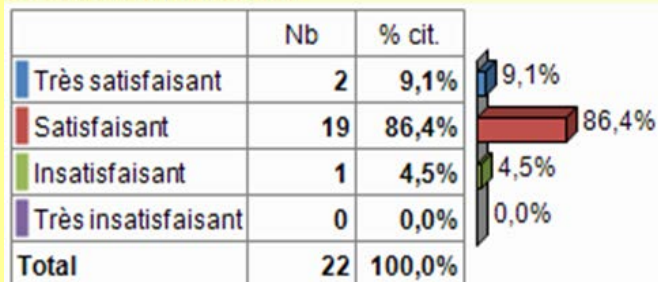
Site internet peu connu et peu  
consulté

Augmentation du nombre total de visites mensuelles du  
site internet de 48% entre Mai et Août 2012  
(703 à 1045 visites)

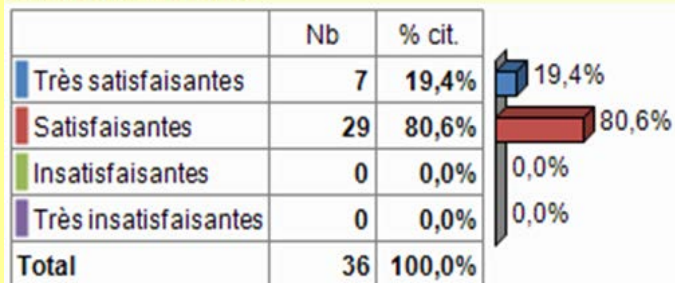
# Manuel de prélèvement et feuilles de demande d'examens

Pensez-vous que le manuel de prélèvement soit ?  
Pensez-vous que les nouvelles versions de feuilles de demande d'examens soient ?

## Manuel de prélèvement

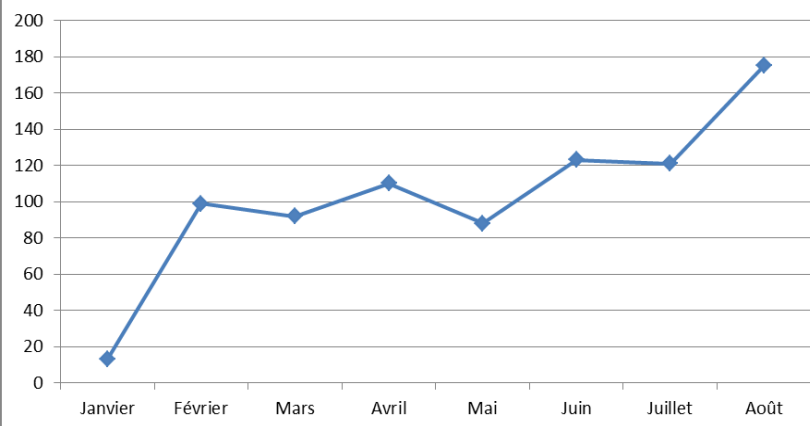


## feuilles de demande



Utilisation accrue des nouvelles feuilles de demande d'examens

## Consultation du manuel de prélèvement

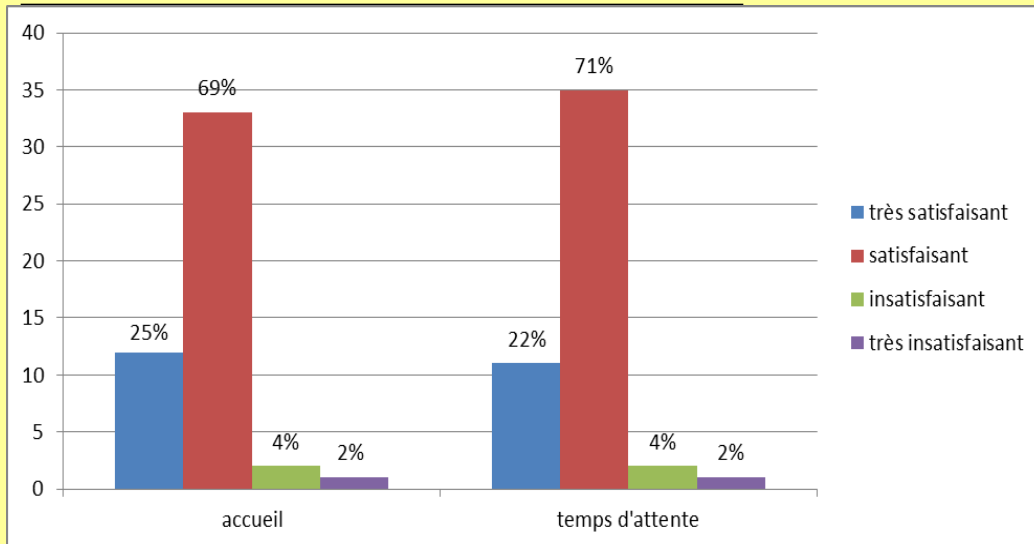


Fréquentation mensuelle du site internet du CNRHP en France (année 2012)

Augmentation de 98% de la consultation en ligne du manuel de prélèvement entre Mai et Août 2012 (88 à 175 consultations)

# Accueil téléphonique

Pensez-vous que l'accueil téléphonique soit ?  
Pensez-vous que le temps d'attente pour avoir l'interlocuteur correct soit ?  
Pensez-vous que les informations et conseils obtenus soient ?



## Informations et conseils téléphonique

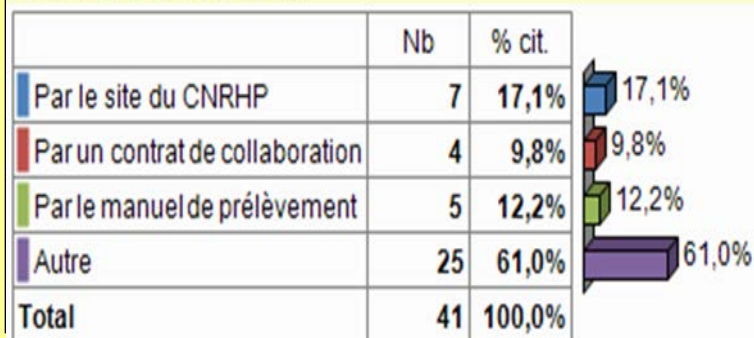
	Nb	% cit.
Très satisfaisants	23	46,9%
Satisfaisants	24	49,0%
Insatisfaisants	1	2,0%
Très insatisfaisants	1	2,0%
Total	49	100,0%

Le téléphone est un outil indispensable, efficace et rapide  
et qui permet de donner rapidement des informations et des conseils

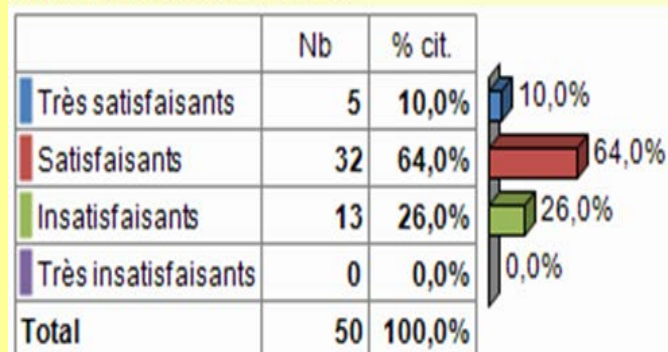
# Délais de rendu des résultats

Comment êtes-vous informés des délais de rendu des résultats ?  
Pensez-vous que les délais de rendu des résultats soient ?

information délai de rendu



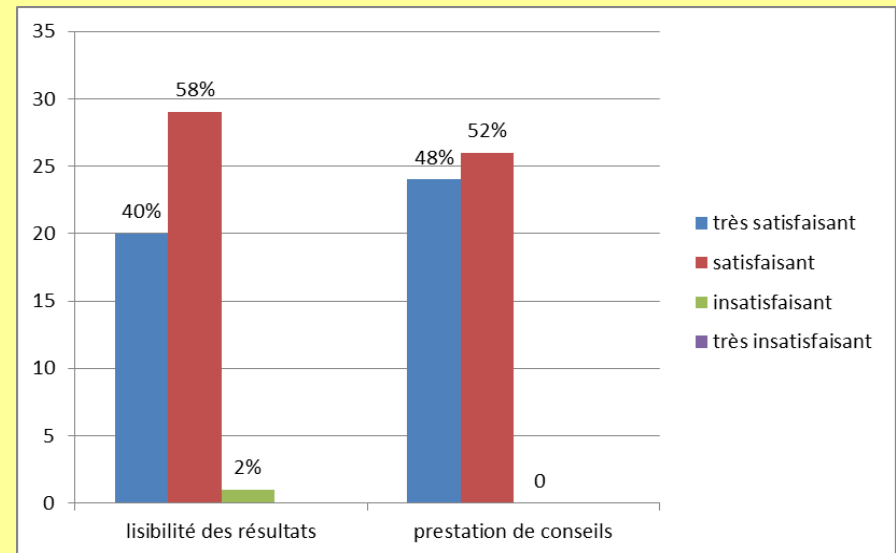
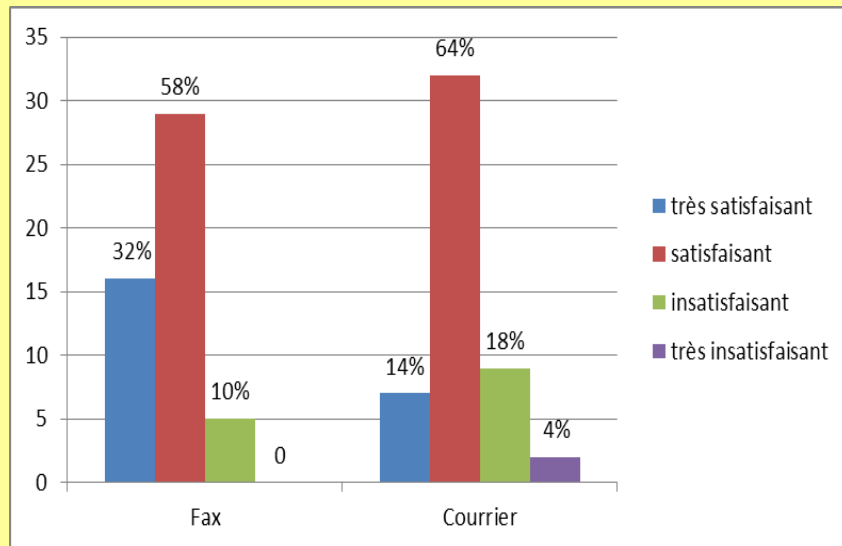
estimation du délai de rendu



Connaissance des délais de rendu des résultats par appel téléphonique, fax ou mail  
26% d'insatisfaits sur ces délais de rendu  
Respect des délais que l'unité s'est fixée  
Aucune influence sur les délais postaux ou des services de coursiers

# Transmission et compte-rendu des résultats

Pensez-vous que le mode de transmission des résultats par fax soit ?  
Pensez-vous que le mode de transmission des résultats par courrier soit ?  
Pensez-vous que la lisibilité des résultats soit ?  
Pensez-vous que la pertinence des conseils accompagnant les résultats soit ?

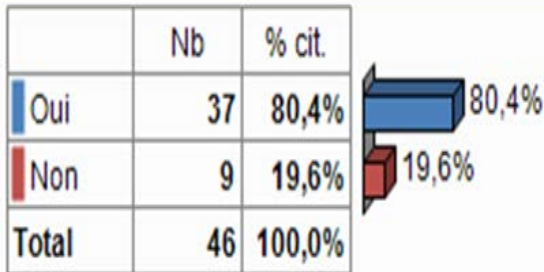


Fax utile en cas de résultats urgents ou pathologiques  
Compte-rendu des résultats toujours accompagnés d'une lettre type ou personnalisée

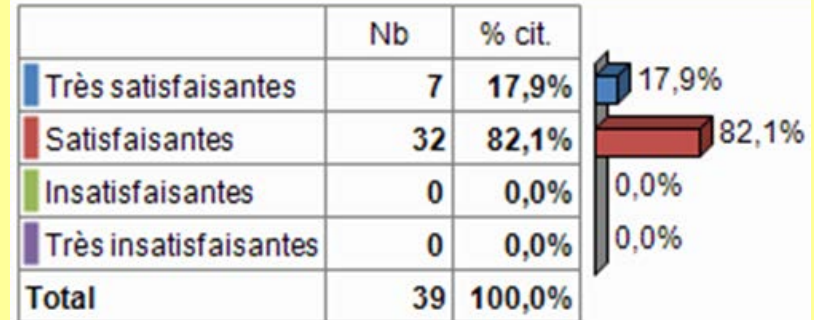
# Non-conformités et réclamations

Etes-vous informés sur vos non-conformités de prélèvement d'échantillons ou de feuilles de demande d'examens ?  
 Pensez-vous que les explications fournies sur vos non-conformités soient ?  
 Pensez-vous que le délai de retour après que vous ayez exprimé une réclamation soit ?

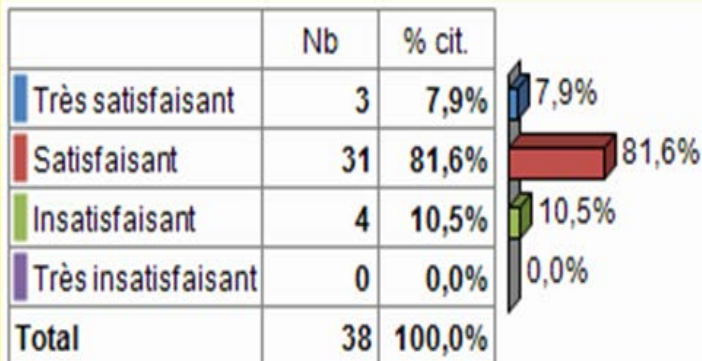
## information sur les non-conformités



## explications sur les non-conformités



## réponse aux réclamations



Informations sur les non-conformités connues

Explications appréciées

Concernent surtout le pré-analytique

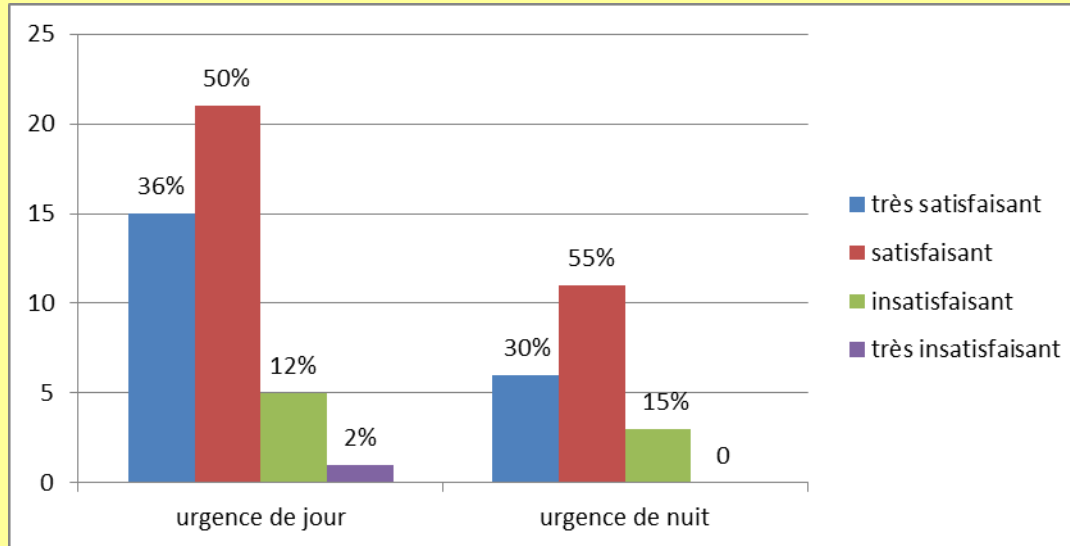
Réponses aux réclamations satisfaisantes

Insatisfaction exprimée sur

le délai de rendu des résultats

# Prise en charge de l'urgence

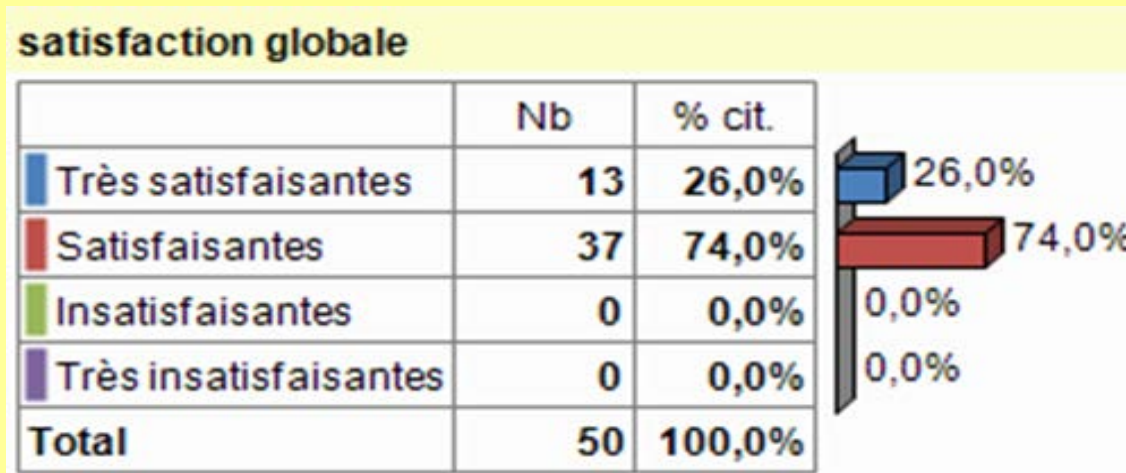
Pensez-vous que la prise en charge de l'urgence de jour soit ?  
Pensez-vous que la prise en charge de l'urgence de nuit soit ?



Peu d'examens urgents dans l'UF de biologie du CNRHP  
Peu de répondants concernés par cet item  
Grande satisfaction de jour comme de nuit

# Satisfaction globale

Globalement, pensez-vous que les prestations offertes par l'unité fonctionnelle de biologie du CNRHP soient ?



Les questionnaires ont généralement été annotés par les répondants pour exprimer leur satisfaction et renouveler leur confiance à l'unité

# Pistes d'amélioration de la qualité

- Site internet du CNRHP : inciter les clients à rechercher en ligne les informations
- Délai de rendu des résultats : indicateur en construction (extraction dans le SIL des délais de rendu)
- Réclamations : même indicateur que pour les délais de rendu des résultats (ces deux items étant liés)

# Conclusion

- Objectifs de l'enquête atteints : satisfaction actuelle des clients de l'unité, améliorations possibles, équipe relancée sur la voie de l'amélioration de la qualité
- Suivi de l'indicateur sur les délais de rendu des résultats
- Nouvelle enquête prévue en 2013 pour les délais de rendu des résultats : détermination des examens pour lesquels les délais semblent longs
- Suivi de la fréquentation du site internet du CNRHP

Site du CNRHP - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris OK Liens >>

Adresse http://cnrhp.fr/



**CNRHP**  
Centre National de Référence  
en Hémiobiologie Périnatale

## Centre National de Référence en Hémiobiologie Périnatale

Site Saint-Antoine - Hôpitaux Universitaires Paris Est - AP-HP  
184, rue du Faubourg Saint-Antoine - 75012 PARIS  
Coordonnateur : Pr Bruno Carbonne

### Bienvenue sur le site du CNRHP

Ce site se propose d'informer le public et les professionnels de santé sur l'ictère (la jaunisse) du nouveau-né et sur les incompatibilités foeto-maternelles





**Hôpitaux  
Universitaires  
Paris Est**

• Saint-Antoine • Rothschild  
• Trousseau La Roche-Guyon • Tenon

Organisation

Qui sommes nous ?

Documents

Liens

**Informations biologistes**

**Informations cliniciens**

**Informations familles**

Unité clinique de soins des incompatibilités foeto-maternelles et ictère néo-natal  
Pôle Gynécologie-Endocrinologie - Obstétrique  
**Responsable : Dr Anne Cortey**  
Tél. 01 71 97 11 16



**ASSISTANCE  
PUBLIQUE HÔPITAUX  
DE PARIS**

Unité fonctionnelle d'expertise en Immuno-Hémiobiologie Périnatale  
Pôle de Biologie-Imagerie  
**Responsable : Dr Agnès Mailloux**  
Tél. 01 71 97 03 24

Démarrer Boîte de réception - Micr... 30juin2011.ppt presentation.csl Site du CNRHP - Micro... Internet 13:08

Merci de votre attention  
Des questions ?