

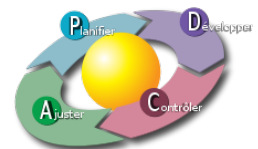


# Mesure de la satisfaction des clients du laboratoire de l'Hôpital Saint Camille de Bry-sur-Marne

*réalisation d'une enquête de satisfaction*



- ✓ *S'engager dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, d'accueil et de prise en charge des usagers*
- ✓ *Mesurer la satisfaction des prescripteurs et des patients du laboratoire*
- ✓ *Répondre aux exigences réglementaires et normatives ISO 15189*





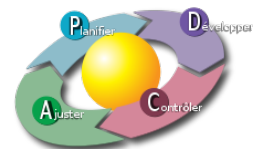
## Les moyens mobilisés :

- **humains :**

constitution d'une équipe projet : R.A.Q., Pilote de l'enquête (responsabilité que j'ai endossé afin de conduire efficacement le projet de mémoire), Secrétaire médicale  
(+ aide ponctuelle du technicien référent en qualité de secteur)

- **matériels :** outils bureautiques, logiciel Sphinx ©

- **organisationnels :** détachement temporaire pour la saisie des données et extraction des résultats





L'équipe projet a défini les préalables et objectifs clairs et précis :

<b>Objectifs</b>	<b>Application</b>
<b>Connaitre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaitre les attentes, besoins, les priorités des clients du laboratoire</li><li>• Connaitre le niveau de performance par rapport aux autres organisations</li></ul>
<b>Mesurer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les niveaux de satisfaction et de performance de l'organisation du laboratoire</li><li>• L'évolution de la satisfaction au cours du temps</li></ul>
<b>Expliquer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relever des explications à des dysfonctionnements</li></ul>
<b>Fidéliser</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoute client</li></ul>
<b>Solliciter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recueillir des points d'amélioration, des suggestions</li></ul>
<b>Piloter (manager)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibiliser les personnels, motiver, utiliser l'enquête comme outil de management</li></ul>



# Contexte et objectifs



- E.S.P.I.C. situé dans un territoire riche en offre de soins (secteur lucratif) et déficitaire en S.S.R. et unités de gériatrie
- Maintenir la certification H.A.S.
- Intégrer les projets institutionnels



- S.A.U. : 60 000 urgences médico-chirurgicales  
Capacité d'accueil de 270 lits  
Difficultés à trouver des lits d'aval
- Hôpital de jour – consultations spécialisées



- Accueil
- Panel d'analyses
- Documentation mise à disposition
- Délai et rendu des résultats (contrats clinico-biologiques)



- Prescription connectée
- Système de Gestion de laboratoire  
(DxLab Medasys ©)



- Niveau d'activité critique ( 21M B)

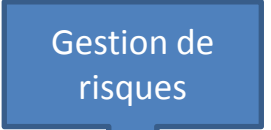
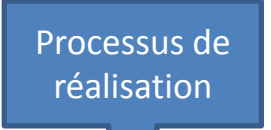
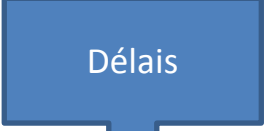
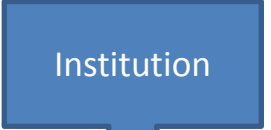
- Besoin de garantir spécificité et pérennité de l'établissement : laboratoire doit prendre sa place en entrant dans démarche qualité
- Lutte contre la douleur

- Transfert de patients « bilantés »
- Désengorgement des urgences
- Adaptation thérapeutique – épreuves fonctionnelles

- Disponibilité et qualité de l'information – traitement des réclamations
- Adaptation du panel aux spécialités et aux besoins exprimés par les prescripteurs
- Lisibilité des résultats (papier)

- Formation et adaptation à l'outil
- Exigences en terme d'information de la part du L.B.M.
- Communication et support
- Procédure dégradée
- Tracer des actions qui ne peuvent pas l'être, à ce jour, par le S.G.L.

- Conserver et développer les partenariats avec autres établissements de soins
- Fidéliser les patients externes  
(mesurer la confiance envers l'établissement)



- Contraintes normatives et réglementaires

- Amélioration continue de la qualité
- Prestations de conseil
- Mesure de la satisfaction des clients
- Processus de communication
- Traitement des réclamations - Gestion des non conformités
- Résultats critiques
- Manuel de prélèvement - Catalogue d'analyses
- Contrats clinico-biologiques
- Revue de direction

Accréditation  
ISO 15189  
SH- Ref 02

#### 4.8 - Traitement des réclamations

*(Ecoute client)*

#### 4.9 – Identification et maîtrise des non-conformités

#### 4.15 – Revue de direction

**4.15.2 h) Tout retour, y compris les réclamations, et autres éléments pertinents, provenant des cliniciens, des patients et autres parties**

4.15.2 l) Les enregistrements relatifs à l'amélioration de la qualité

#### 4.12 Amélioration continue de la qualité

➡ *Recueillir les point forts et faibles de l'organisation – dégager des pistes d'amélioration – mettre en place des actions corrective et suivre par des indicateurs*

4-12-4 Un des **indicateurs qualité** permettant de **surveiller** de manière systématique **la contribution du LBM aux soins prodigués au patient** peut être, par exemple, **le délai. rendu des résultats**. Il peut également s'agir, dans un établissement de santé, de **la contribution**, dans certains services cliniques, ... **à la diminution de la durée moyenne de séjour des patients**

#### 4.4 Revue de contrat

4.4.1 Lorsque le laboratoire conclut un **contrat de prestation** de services en biologie médicale, il doit établir et conserver des procédures pour la revue de contrats. Les politiques et procédures pour ces revues aboutissent à une modification des dispositions concernant les analyses et les contrats doivent assurer que :

- les exigences, y compris les méthodes à utiliser, sont adéquatement définies, documentées et comprises
- le laboratoire a la capacité et les ressources nécessaires pour satisfaire aux exigences et
- des **procédures appropriées choisies permettent de répondre aux exigences du contrat et au besoins cliniques**

#### 5.4 Procédures pré-analytiques

5.4.2 – 5.4.4 Lorsque le prélèvement est réalisé par du personnel externe au LBM, la convention prévoit des modalités de prise de connaissance du **manuel de prélèvement**

5.4.8 sauf justification médicale particulière, le LBM refuse les échantillon biologiques qui ne sont pas conformes à des critères d'acceptabilité lors arrivée au LBM

#### 4.2.4 Système de management de la qualité

*(Manuel qualité)*

u) **Communications et autres relations** avec les patients, les professionnels de la santé, les laboratoires sous-traitants et les fournisseurs

#### 4.7 – prestation de conseils

Le **biologiste médical modifie**, si nécessaire, **la prescription** sur le fondement des éléments cliniques du patient et en fonction de la question posée par le prescripteur. Cette modification se fait, sauf urgence ou indisponibilité, **après accord du prescripteur** (art. L 6211-8 Code santé publique).

Le conseil en matière de choix des examens de biologie médicale est une obligation. Cette modification peut conduire à des examens supplémentaires, à des suppressions d'exams inutiles, redondants ou trop fréquemment pratiqués chez le même patient, ou au remplacement d'exams par d'autres (art. L162-13-1 Code de la sécurité sociale)

La « prescription connectée » par un logiciel entre le Prescripteur et le biologiste médical, qui permet de guider dans ses choix le prescripteur en fonction de critères établis au préalable entre lui et le biologiste médical, est l'un des outils de cette prestation de conseil.

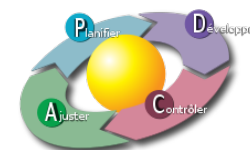
#### 5.8 Compte rendu de résultats

5.8.7 ➡ **résultats critiques**

5.8.13 ➡ **diffusion des résultats**

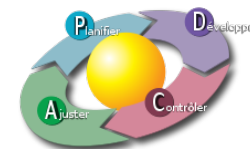
# Choix méthodologique

Option	Questionnement	Choix proposés	Choix retenu
<b>La cible de l'enquête</b>	A quelle population doit-on s'intéresser ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Patients externes</li> <li>2) Prescripteurs hospitaliers</li> <li>3) Prescripteurs externes – Médecine de ville</li> <li>4) Prescripteurs des établissements ayants établi un contrat de collaboration avec le LBM</li> <li>5) Prescripteurs des établissements de soins sollicitant ponctuellement le LBM</li> <li>6) Personnel paramédical (IDE)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patients externes</li> <li>• Prescripteurs hospitaliers</li> <li>• Prescripteur des établissements ayant établi un contrat de collaboration</li> </ul>
<b>L'échantillonnage</b>	Comment sélectionner les participants ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toute la population ?</li> <li>2. Un échantillon de la population (selon quelle méthode d'échantillonnage ?)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des praticiens hospitaliers</li> <li>• Patients externes à raison d'un questionnaire par an</li> </ul>
<b>La mesure</b>	Que va-t-on mesurer ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfaction globale ?</li> <li>2. Satisfaction portant sur un évènement, un point révérenciel ou un intervalle donné ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction globale de la prestation du LBM et de son environnement pour les patients externes</li> <li>• Satisfaction globale et prescription connectée pour praticiens institutionnels</li> <li>• Satisfaction globale pour les autres praticiens</li> </ul>



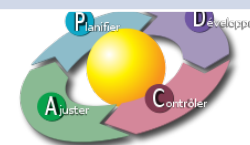


Option	Questionnement	Choix proposés	Choix retenu
<b>Le moment</b>	A quel moment réalisera-t-on l'enquête ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En début d'année</li> <li>2. Après arrivée des nouveaux internes</li> <li>3. Au fil de l'eau</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour l'Hôpital Saint Camille : après arrivée des internes (utilisation prescription connectée)</li> <li>• Pour les autres prescripteurs : début année</li> <li>• Pour les externes : au fil de l'eau</li> </ul>
<b>La méthode de recueil des données</b>	Comment les répondants seront-ils contactés ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Questionnaires papier ?</li> <li>2. Questionnaires électronique ?</li> <li>3. Entretien individuel ?</li> <li>4. Par téléphone ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire papier accompagné d'une note explicative</li> </ul>
<b>La périodicité</b>	Combien d'enquêtes ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enquête ponctuelle à l'occasion d'un évènement ?</li> <li>2. Enquêtes périodiques ?</li> <li>3. Enquêtes continues ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête continue pour externes</li> <li>• Enquête ponctuelle pour praticiens (1/ an)</li> </ul>
<b>Mesure de la satisfaction</b>	Quels types de questions ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Type échelle ?</li> <li>2. Note ?</li> <li>3. Questions ouvertes ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Type échelle ?</li> <li>• Note ?</li> <li>• Questions ouvertes ?</li> </ul>
<b>La criticité</b>	Comment déterminer l'importance des critères ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Par calcul statistique ?</li> <li>2. Par question directe ?</li> <li>3. Les deux ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Question directe</li> </ul>





Option	Questionnement	Choix proposés	Choix retenu
<b>L'analyse des données recueillies</b>	Quels calculs ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indice de satisfaction simple ?</li> <li>2. Hiérarchisation des critères ?</li> <li>3. Indice de comparaison relatif aux autres organisations ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indice de hiérarchisation simple</li> </ul>
<b>La présentation des résultats ?</b>	Quelle présentation pour faciliter la lecture et compréhension des résultats ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Graphes ?</li> <li>2. Matrice de satisfaction / importance</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graphes</li> </ul>
<b>Diffusion</b>	A qui diffuse t'on les résultats ? Comment ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Article journal interne</li> <li>2. Note de synthèse transmise à tous les répondants ?</li> <li>3. Affichage ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Note de synthèse pour les praticiens</li> <li>• Affichage pour les externes</li> </ul>
<b>Actions correctives</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choix des actions prioritaires à mener ?</li> <li>2. Suivi des actions ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussion au sein de la cellule qualité</li> <li>• Revue de direction</li> </ul>
<b>Amélioration de l'enquête</b>	Quelles sont les améliorations à porter aux prochaines enquêtes ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirer questions ayant une satisfaction &gt; X% ?</li> <li>2. Retirer une question dont indice de comparaison relatif aux autres organisation &gt; X ?</li> <li>3. Modification type de question ?</li> <li>4. Ajouter thématique / questions ?</li> <li>5. Modification du support ?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussion au sein de la cellule qualité avec l'équipe projet</li> </ul>



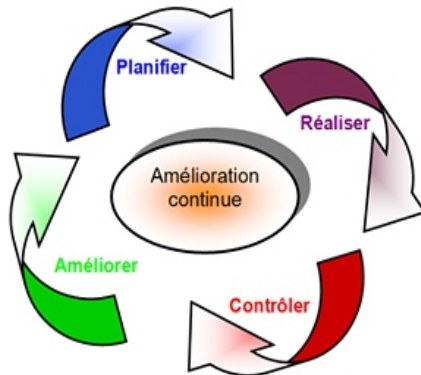


## Déroulement du projet



Calendrier

- Très bien
- Bien
- Moyen
- Insuffisant
- Médiocre



AVRIL 2012

- Définition des préalables et objectifs
- Détermination des Choix méthodologiques
- Elaboration des questionnaires

MAI 2012

- Test des questionnaires
- Validation des questionnaires

JUIN 2012

- Diffusion des questionnaires

JUILLET  
AOUT 2012

- 15 aout – Clôture de l'enquête et analyse des données

SEPTEMBRE  
2012

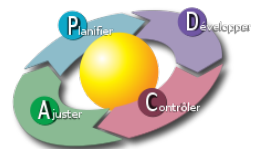
- Elaboration du plan d'action (actions correctives)
- Diffusion des résultats

**Planifier**

**Réaliser**

**Contrôler**

**Améliorer**





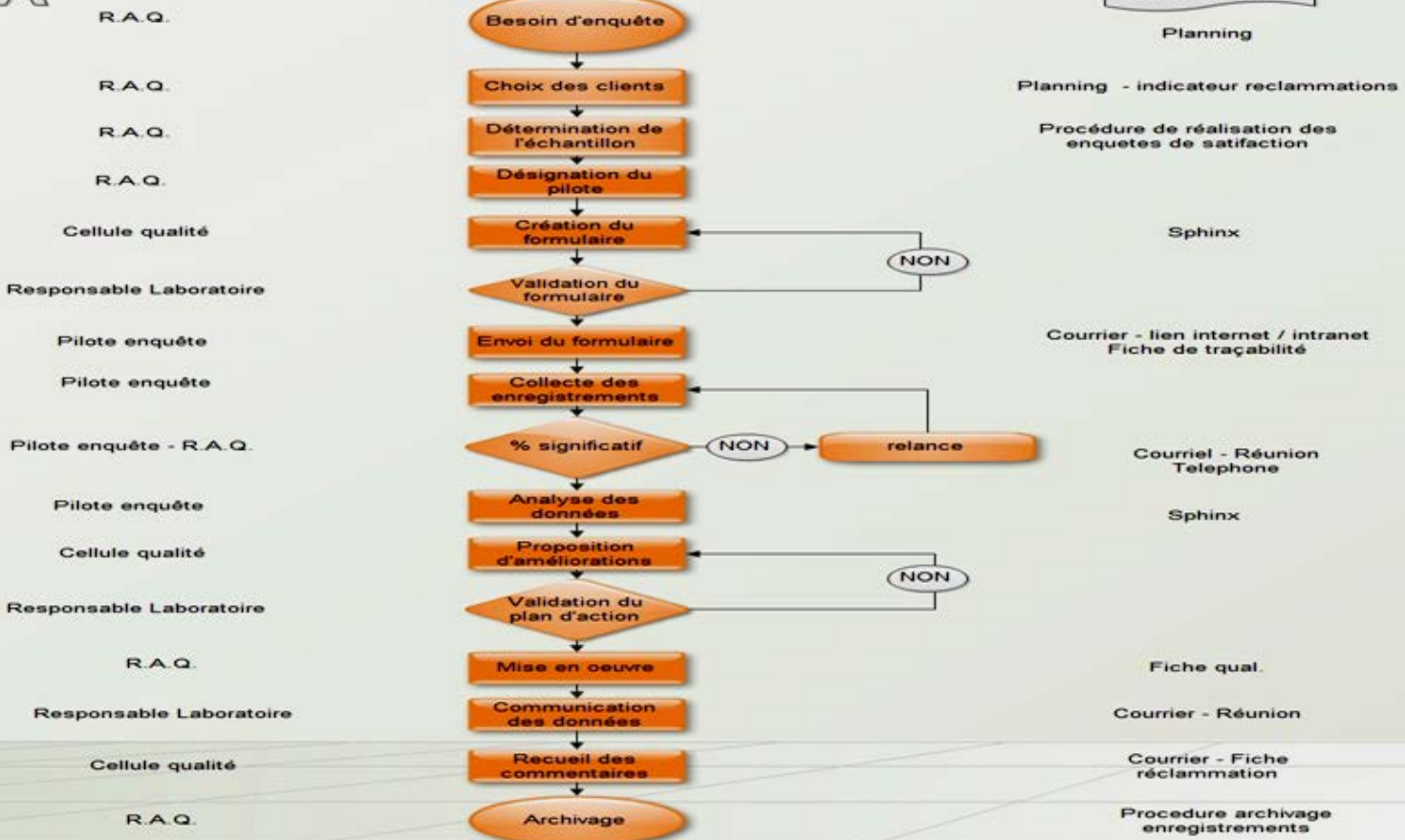
# SATISFACTION CLIENT



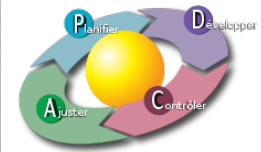
## Qui ?

## Action

## Comment



Elaboration, administration et analyse des données





## Principaux items abordés



### Enquête de satisfaction aux patients



Juillet 2012

Le laboratoire de biologie médicale de l'Hôpital Saint Camille est engagé dans une démarche d'accréditation selon la norme ISO 15189. Cette accréditation est orientée sur l'écoute des patients et l'amélioration continue de la qualité ; c'est pourquoi nous sollicitons aujourd'hui votre avis.

#### A propos du laboratoire

##### 1. Pour quelles raisons avez-vous choisi ce laboratoire ?

- 1. La réputation de l'hôpital
- 2. La recommandation de mon médecin traitant
- 3. La recommandation d'un praticien de l'hôpital
- 4. Je n'est pas trouvé d'autres laboratoires pouvant réaliser un/des examen(s) prescrit(s)
- 5. La proximité de mon domicile
- 6. La proximité de mon lieu de travail
- 7. La facilité d'être pris(e) en charge
- 8. Raisons économiques et financières

La réponse est obligatoire.

##### 2. Étiez-vous déjà venu au laboratoire ?

- 1. Oui  2. Non

##### 3. si "Oui", quand êtes-vous venu la dernière fois ?

#### L'accès à l'hôpital

##### 4. Comment êtes-vous arrivé(e) à l'hôpital ?

- 1. Je suis venu seul
- 2. J'étais conduit par un proche
- 3. Je suis arrivé en ambulance

##### 5. Moyens de locomotion :

- 1. Voiture / Cycle
- 2. Transport en commun
- 3. Taxi
- 4. A pied

La question n'est pertinente que si vous n'êtes pas arrivé en ambulance.

##### 6. Les possibilités des stationnement sont :

- 1. Pas du tout satisfaisantes
- 2. Plutôt pas satisfaisantes
- 3. Plutôt satisfaisantes
- 4. Tout à fait satisfaisantes

La réponse est obligatoire.



#### L'accès au Laboratoire de Biologie Médicale

##### 7. Les indications au sein de l'hôpital sont :

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout a fait satisfaisant

La question n'est pertinente que si vous n'êtes pas arrivé en ambulance.

##### 8. Avez-vous bénéficié d'une aide du personnel pour vous conduire au laboratoire ?

- 1. Oui  2. Non

##### 9. si "Oui", précisez la qualité de la personne qui vous a aidé:

##### 10. Avez-vous bénéficié de moyens pour faciliter vos déplacements ?

- 1. Oui  2. Non

##### 11. si Oui, lesquels ? :

##### 12. Ces moyens étaient rapidement disponibles ?

- 1. Oui  2. Non

La réponse est obligatoire.

##### 13. Globalement, la facilité d'accès au laboratoire est :

- 1. Pas du tout satisfaisante
- 2. Plutôt pas satisfaisante
- 3. Plutôt satisfaisante
- 4. Tout à fait satisfaisante

#### L'accueil

##### 14. L'accueil au point d'information et orientation de l'hôpital :

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout a fait satisfaisant

##### 15. L'accueil au laboratoire :

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout a fait satisfaisant

##### 16. Le délai d'attente au laboratoire :

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout a fait satisfaisant

##### 17. Le délai d'attente aux caisses :

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout a fait satisfaisant

##### 18. Votre handicap a-t'il été correctement pris en charge par le laboratoire ?

- 1. Oui  2. Non

La question n'est pertinente que si Handicap = "Non"

##### 19. Si 'Non', précisez pourquoi:



20. Auriez-vous apprécié la présence de personnel s'exprimant dans votre langue ? Laquelle ?

#### A propos du rendez-vous

21. Vous avez pris rendez-vous auprès du laboratoire :

- 1. Sur place
- 2. Par téléphone
- 3. Par l'intermédiaire d'un tiers
- 4. Par l'intermédiaire de mon médecin
- 5. autre, précisez :

22. Le délai de rendez-vous vous semble :

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout à fait satisfaisant

23. Ce délai vous semble t'il prendre en compte votre état de santé et/ou l'urgence :

- 1. Oui  2. Non

24. Si 'Non', précisez pourquoi :

25. Les heures d'ouverture vous semblent t'elles appropriées :

- 1. Oui  2. Non

26. Si 'Non', précisez pourquoi :

27. A propos de la clarté des réponses à vos questions, vous êtes :

- 1. Pas du tout satisfait
- 2. Plutôt pas satisfait
- 3. Plutôt satisfait
- 4. Tout à fait satisfait

28. La documentation remise vous a semblé

- 1. Pas du tout satisfaisante
- 2. Plutôt pas satisfaisante
- 3. Plutôt satisfaisante
- 4. Tout à fait satisfaisante

29. Lors de la prise de rendez-vous vous a t'on expliqué les conditions nécessaires pour permettre un prélèvement de qualité ?

- 1. Oui  2. Non

30. Comment qualifiez-vous ces conditions :

- 1. Contraignantes
- 2. Inutiles, car les autres laboratoires ne les demandent pas
- 3. Acceptables
- 4. Nécessaires pour obtenir des résultats de qualité

#### L'information donnée par le personnel

A propos de la prise en charge :

	1	2	3	4
31. Les informations étaient :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. La clarté des réponses à vos questions étaient :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Les explications données spontanément par le personnel étaient :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Pas du tout satisfaisantes (1), Plutôt pas satisfaisantes (2), Plutôt satisfaisantes (3), Tout à fait satisfaisantes (4).*

34. La confidentialité vous semble t'elle avoir été correctement préservée ?

- 1. Pas du tout  2. Plutôt non
- 3. Plutôt oui  4. Tout à fait

A propos des délais de remise des résultats, comment jugez-vous :

	1	2	3	4
35. Les informations relatives aux délais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Les explications données spontanément par le personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Pas du tout satisfaisantes (1), Plutôt pas satisfaisantes (2), Plutôt satisfaisantes (3), Tout à fait satisfaisantes (4).*

37. Au regard de votre pathologie, ce délai vous semble :

- 1. Trop long  2. Plutôt long
- 3. Raisonnable  4. Correct

A propos de la facturation des actes, comment jugez-vous :

	1	2	3	4
38. L'information sur la facturation des actes :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Les explications données spontanément par le personnel :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. La clarté des réponses à vos question :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Pas du tout satisfaisante (1), Plutôt pas satisfaisante (2), Plutôt satisfaisante (3), Tout à fait satisfaisante (4).*

41. Avez-vous été informé que certains examens n'étaient pas remboursés par l'Assurance maladie (totale à votre charge) ?

- 1. Oui  2. Non

#### A propos des résultats

42. Vous a t'on présenté les divers moyens d'en prendre possession ?

- 1. Oui  2. Non

43. Lequel avez-vous choisi ?

- 1. Remis personnellement au laboratoire
- 2. Envoi à mon domicile
- 3. Remis à un tiers désigné par mes soins





### Le prélèvement et ses conditions

comment jugez-vous :

- |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 44. Le délai d'attente avant le prélèvement :                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 45. Les informations relatives à la réalisation du prélèvement : | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 46. Les réponses apportées par le préleveur à vos questions :    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 47. A propos de la qualité du prélèvement je suis :              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 48. La prise en charge de votre douleur par le Biologiste :      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 49. La prise en charge de votre douleur par le préleveur :       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 50. La propreté et l'hygiène :                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 51. Le Confort :   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Pas du tout satisfait (1), Plutôt pas satisfait (2), Plutôt satisfait (3), Tout à fait satisfait (4).*

52. Que proposeriez-vous pour améliorer les conditions du prélèvement ?

### La remise de vos résultats et le conseil Biologique

53. Les délais annoncés pour la remise des résultats ont-ils été tenus :  
 1. Oui  2. Non

54. si "NON", vous a-t-on informé de la cause de ce retard ? Quelle était-elle ?

55. Lors de la remise des résultats, avez-vous souhaité l'avis d'un Biologiste, pour donner des explications ?  
 1. Oui  2. Non

A propos du Biologiste, comment jugez-vous :

- |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 56. sa disponibilité :                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 57. la clarté des réponses à vos questions : | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 58. les explications données spontanément :  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Pas du tout satisfaisante (1), Plutôt pas satisfaisante (2), Plutôt satisfaisante (3), Tout à fait satisfaisante (4).*

### Les réclamations

59. Avez-vous été amené à formuler une réclamation ou fait part de votre mécontentement ? Si Oui, pourquoi ?

60. Comment jugeriez-vous la qualité de l'écoute ?

61. Comment jugeriez-vous la qualité du suivi à votre réclamation ?

- 1. Pas du tout satisfaisant
- 2. Plutôt pas satisfaisant
- 3. Plutôt satisfaisant
- 4. Tout à fait satisfaisant

62. Pourquoi ?

*La question n'est pertinente que si vous avez exprimé de l'insatisfaction :*

### Votre satisfaction globale :

63. Au laboratoire de l'hôpital, qu'est-ce qui vous importe le plus ?

- 1. La compétence des employés
- 2. Les contacts avec le corps médical
- 3. La disponibilité du personnel
- 4. Les informations fournies
- 5. Le réconfort apporté par le personnel
- 6. L'assurance d'une prestation de qualité
- 7. La garantie donnée par la certification H.A.S.
- 8. La prise en considération d'éléments économiques et financiers
- 9. autre, précisez :

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum).*

64. Notez de 1 à 10 votre satisfaction globale

*(La note 1 correspondant au moins satisfait et 10 au plus satisfait)*

65. L'évolution de votre opinion nous intéresse. Comparé à la précédente visite, vous diriez que la qualité de prestation globale du laboratoire :

- 1. S'est améliorée
- 2. Reste inchangée
- 3. S'est dégradée

*La question n'est pertinente que si Venu-1 = "Oui"*





**66. Avez-vous des suggestions qui nous permettraient d'améliorer la qualité de nos prestations ?**

**Pour mieux vous connaître :**

**67. Votre code postal :**

*le code à 5 caractères, si étranger indiquez : 99*

**68. Pays :**

*La question n'est pertinente que si Code-postal = 99*

**69. Vous êtes :**

1. Un homme  2. Une femme

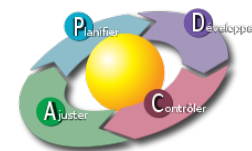
**70. Votre âge :**

1. - de 15 ans  
 2. de 15 à 20 ans  
 3. de 21 à 30 ans  
 4. de 31 à 40 ans  
 5. de 41 à 50 ans  
 6. de 51 à 60 ans  
 7. de 61 à 70 ans  
 8. de 71 à 80 ans  
 9. de 81 à 90 ans  
 10. + 91 ans

**71. Votre catégorie socio-professionnelle :**

1. Agriculteur  
 2. Artisan-Commerçant  
 3. Ouvrier  
 4. Employé  
 5. Professions intermédiaires  
 6. Cadre Sup.  
 7. Etudiant (post bac)  
 8. Elève - Lycéen  
 9. Apprenti  
 10. En recherche d'emploi  
 11. Retraité  
 12. autre, précisez :

*Deux réponses possibles [CSP et situation actuelle]*



Juillet 2012

Le laboratoire de biologie médicale est engagé dans une démarche d'accréditation selon la norme ISO 15189.

Cette accréditation est orientée sur l'écoute des prescripteurs et l'amélioration continue de la qualité, c'est pourquoi nous sollicitons aujourd'hui votre avis. Cette enquête ne couvre pas l'activité associée au Dépôt de sang.

**Comment jugez-vous l'accueil téléphonique ?**

L'accueil téléphonique est centralisé au secrétariat. Si besoin il acheminera votre appel vers un poste technique afin d'apporter une solution adaptée à votre demande.

**Au Secrétariat :**

- |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Au regard des horaires d'ouverture, vous les jugez                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Considérez-vous que le temps d'attente avant que quelqu'un réponde est    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. L'accueil et l'amabilité qui vous sont réservés                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. La qualité et précision des informations qui vous ont été données étaient | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. L'efficacité d'orientation vers le bon interlocuteur est                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Pas du tout satisfaisant (1), Plutôt pas satisfaisant (2), Plutôt satisfaisant (3), Tout à fait satisfaisant (4).*

6. L'évolution de votre opinion nous intéresse. Comparé à la précédente enquête, vous diriez que l'accueil téléphonique :

1. S'est amélioré  2. Reste inchangé  3. S'est détérioré

La Nuit et en période de garde le personnel technique du secteur traite directement votre appel.

**En Biochimie générale :**

- |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7. Considérez-vous que le temps d'attente avant que quelqu'un réponde est    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. L'accueil et l'amabilité qui vous sont réservés                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. La qualité et précision des informations qui vous ont été données étaient | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. L'efficacité d'orientation vers le bon interlocuteur est                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Pas du tout satisfaisant (1), Plutôt pas satisfaisant (2), Plutôt satisfaisant (3), Tout à fait satisfaisant (4).*

11. L'évolution de votre opinion nous intéresse. Comparé à la précédente enquête, vous diriez que l'accueil téléphonique :

1. S'est amélioré  2. Reste inchangé  3. s'est détérioré



**La Nuit et en période de Garde :**

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 27. Considérez-vous que le temps d'attente avant que quelqu'un réponde est    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28. L'accueil et l'amabilité qui vous sont réservés                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 29. La qualité et précision des informations qui vous ont été données étaient | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 30. L'efficacité d'orientation vers le bon interlocuteur est                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Pas du tout satisfaisant (1), Plutôt pas satisfaisant (2), Plutôt satisfaisant (3), Tout à fait satisfaisant (4).*

31. L'évolution de votre opinion nous intéresse. Comparé à la précédente enquête, vous diriez que l'accueil téléphonique :

1. s'est amélioré  2. reste inchangé  3. s'est détérioré

**Auprès des Biologistes :**

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 32. Considérez-vous que le temps d'attente avant qu'un Biologiste réponde est | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33. L'accueil et l'amabilité qui vous sont réservés                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 34. La qualité et précision des informations qui vous ont été données étaient | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Pas du tout satisfaisant (1), Plutôt pas satisfaisant (2), Plutôt satisfaisant (3), Tout à fait satisfaisant (4).*

35. Comparé à la précédente enquête, vous diriez que l'accueil téléphonique :

1. s'est amélioré  2. reste inchangé  3. s'est détérioré

**A propos du catalogue des analyses**

**Comment jugez-vous la clarté et précision de l'information relative :**

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 36. à la nature du prélèvement, le contenant de l'échantillon, la méthode de dosage, les jours et plages horaires de réalisation de l'analyse traitées dans le cadre de l'urgence | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 37. aux protocoles de prélèvement et préparation pré-analytique   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 38. la facilité de recherche d'une analyse (table des matières - tri - libellé clair)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Mauvaise (1), Passable (2), Moyenne (3), Bonne (4), Excellente (5).*

**Connaissez-vous ?**

- |  | 1                     | 2                     |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 39. la liste des analyses réalisées dans le cadre de l'urgence ?                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 40. la liste des analyses réalisées dans le cadre du service restreint (Nuit - week end) ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Oui (1), Non (2).*

41. Souhaitez-vous que d'autres analyses soient proposées dans le cadre du laboratoire d'urgence et de garde ?  
Lesquelles ?



**A propos des informations complémentaires et/ou demandes particulières :**

- |  |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | <b>1</b>              | <b>2</b>              |
| 42. Je sais où trouver l'information :   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 43. Je connais le correspondant à contacter :  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 44. Pour les analyses nécessitant de compléter un formulaire (consentement, etc), je sais comment me le procurer ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Oui (1), Non (2).

**45. Le catalogue d'analyses est adapté au recrutement de mon service :**

1. Pas du tout     2. Plutôt non  
 3. Cela dépend     4. Plutôt oui  
 5. Tout à fait

**A propos de la modification de ma prescription et de l'ajout d'une analyse complémentaire**

46. Avez-vous déjà été contacté par le biologiste afin de vous inviter à modifier votre prescription (suppression / ajout analyse)  
 1. Oui     2. Non

**47. Quelle est la fréquence des appels ?**

1. Jamais  
 2. Quelques fois dans l'année  
 3. Une fois par mois  
 4. Une fois par semaine  
 5. Plusieurs fois par semaine  
 6. Plusieurs fois par jour  
 7. autre, précisez :

**48. Comment jugez-vous la pertinence des éléments évoqués par votre correspondant ?**

1. Mauvaise     2. Médiocre  
 3. Moyenne     4. Bonne  
 5. Excellente

**49. Connaissez-vous le protocole relatif à l'ajout d'une analyse complémentaire ?**

1. Oui     2. Non

**50. Vos commentaires :**

**A propos de la Réactivité à URGENCE**

**51. Comment alertez-vous le laboratoire de la nécessité à traiter en priorité un échantillon en cours d'acheminement, ou déjà acheminé**

**52. Votre demande est-elle prise en compte ?**

1. Oui     2. Non

**53. Si Non, pourquoi ?**



**A propos des Non conformités**

*En présence d'un échantillon non conforme pour la réalisation globale des examens, le poste technique contacte le prescripteur afin de déterminer les paramètres à traiter prioritairement.*

**54. Etes-vous informé des non-conformités des échantillons empêchant la réalisation des examens, ou réduisant leur nombre ?**

1. Oui     2. Non

**55. Comment jugez-vous les moyens proposés par le laboratoire pour réaliser les analyses prescrites ?**

**A propos des délais de réalisation**

*Evaluez maintenant la rapidité du rendu partiel et tenue des délais annoncés. Comment jugez-vous le délai de réalisation ?*

- |  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <b>1</b>              | <b>2</b>              | <b>3</b>              | <b>4</b>              | <b>5</b>              |
| 56. en situation d'urgence comme         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 57. en situation la nuit et week end     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 58. en situation de service restreint    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 59. en situation de service hors-urgence | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Mauvaise (1), Passable (2), Moyenne (3), Bonne (4), Excellente (5).*

**A propos des Résultats critiques**

**60. Afin d'améliorer la prise en charge du patient, le laboratoire vous alerte t'il de résultats critiques ?**

1. Oui     2. Non



**61. Comment jugez-vous la pertinence de cette information ?**

**A propos du Compte rendu de résultats**

**62. Comment jugez-vous la présentation la clarté du compte rendu ?**

1. Mauvaise     2. Passable  
 3. Moyenne     4. Bonne  
 5. Excellente

**63. Comment jugez-vous le délai de réception ?**

**64. Quels éléments supplémentaires est t'il souhaitable d'y voir figurer ?**

**65. Comment jugez-vous le respect de la confidentialité ?**



### A propos du conseil biologique

66. L'information donnée sur les analyses est selon vous :

67. Comment jugeriez-vous la qualité des réponses et l'efficacité (le délai d'obtention d'une réponse)?

68. Comment appréciez-vous la disponibilité du Biologiste ?

69. Comment appréciez-vous la disponibilité du Biologiste référent ?

### LES RECLAMATIONS

70. Avez-vous déjà effectué une réclamation ou fait part de votre mécontentement? Par quel Moyen ? Pourquoi ?

Comment jugeriez-vous ?

71. la qualité de l'écoute :  1  2  3  4  
72. la qualité du suivi :

*Pas du tout satisfaisante (1). Pluôt pas satisfaisante (2). Plus satisfaisante (3). Tout à fait satisfaisante (4).*

### LA COMMUNICATION

73. Connaissez-vous l'existence d'un contrat de collaboration entre votre institution et le laboratoire ?

1. Oui, Non

74. Comment êtes-vous averti de l'ajout, de la suppression d'une analyse au catalogue, d'une modification technique de dosage, d'une modification de protocole ?

Avez-vous été ?

75. sensibilisé par le laboratoire à la norme ISO 15189, et sa mise en place  1  2  
76. invité à visiter le laboratoire, afin notamment de connaître son organisation, ses contraintes,....

*Oui (1), Non (2).*

77. Êtes-vous invité à participer au staffs organisés par le laboratoire ? A quelle fréquence ?

Comment jugez-vous :

78. la qualité le service rendu  1  2  3  4  
79. la qualité du service rendu en garde      
80. la qualité du service rendu dans l'URGENCE      
81. les relations avec le labo      
82. le conseil biologique      
*-(1), -(2), +(3), ++(4).*

83. Le Niveau de qualité perçu :

1. S'est amélioré  2. Reste inchangé  
 3. S'est détérioré

84. Notez votre satisfaction globale de 1 à 10 :

*[la note 1 correspondant au moins satisfait et 10 au plus satisfait]*

85. Vos commentaires :

### VOUS

86. Votre service :

- 1. S.S.R. Les Murets - site Hôpital Saint camille
- 2. Hôpital Les Murets - Sarah Bernhardt 1
- 3. Hôpital Les Murets - Sarah Bernhardt 2
- 4. Hôpital Les Murets - kepler
- 5. Hôpital Les Murets - Manet
- 6. Hôpital Les Murets - Corot
- 7. Hôpital Les Murets - Héloïse
- 8. Hôpital Les Murets - Logos
- 9. Hôpital Les Murets - Gauguin
- 10. Hôpital Les Murets - Médecine du travail
- 11. Hôpital Les Murets - U.S.L.D. Marie Cazin
- 12. Hôpital Les Murets - autres secteurs
- 13. E.H.P.A.D. SNCF - Oasis
- 14. C.M. de Forcilles
- 15. Hôpital Privé de Marne-la-Vallée
- 16. autre, précisez :

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum).*

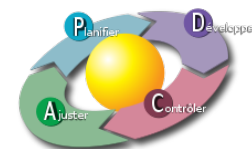




## Les résultats – taux de réponse

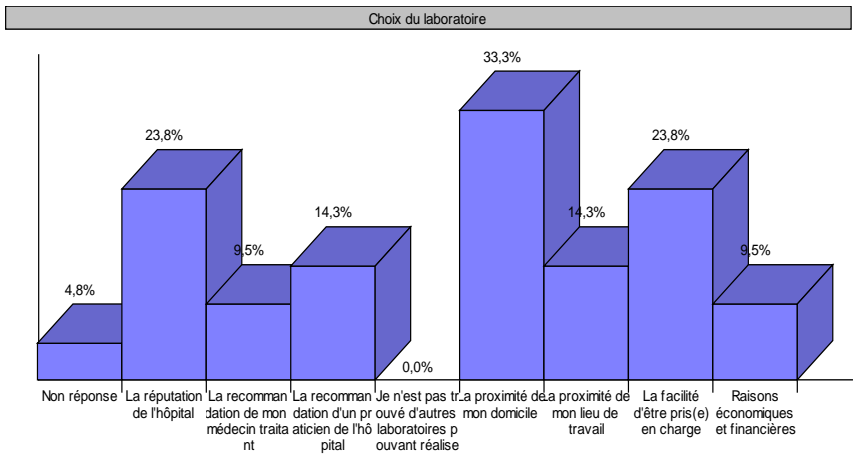
Cible	Nombre de questionnaires	Nombre de retours	Taux de réponse
Prescripteurs de l'institution	100	2	Non significatif
Prescripteurs de Hôpital les Murets et S.S.R. (*)	12	12	100 %
Patients externes	50	21	42 %

(\*) 85% des prescriptions d'examens sont issues du S.S.R.





## Exemple de résultats – Choix du laboratoire



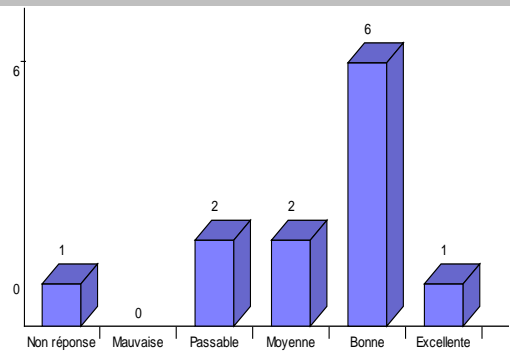
**Les usagers font le choix du laboratoire de l'hôpital saint Camille essentiellement pour la proximité du domicile (33.3%), la facilité d'être pris en charge 23.8 % et la réputation de l'institution 23.8%.**

## Exemple de résultats – Respect des délais de réalisation (contrat clinico-biologique)

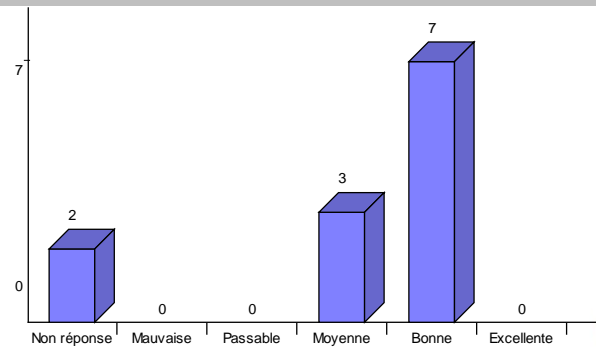
### A propos des délais de réalisation

*Evaluation de la rapidité du rendu partiel et tenue des délais annoncés.*

En situation d'urgence



En situation de service restreint (après-midi)





## Points forts :

- Accueil téléphonique et orientation vers le bon correspondant
- Clarté et précision de l'information contenue au catalogue des analyses
- Catalogue d'analyses adapté au recrutement des unités de soins
- Communication relative aux analyses réalisées dans le cadre de l'urgence
- Communication du protocole d'ajout d'analyses
- Réactivité face à l'urgence
- Respect des délais de réalisation annoncés aux contrats clinico-biologiques
- Alerte du prescripteur face à résultats critiques
- Clarté et présentation du Compte rendu de résultats



## Points à améliorer :



- Délai de réception du compte rendu de résultats
- Conseil biologique : modification des prescriptions
- Information relative aux non-conformités pré-analytiques
- Traitement des réclamations
- La communication (sensibilisation à la norme ISO15189 – staff médicaux – visite du laboratoire pour connaître son organisation, contraintes, etc.)

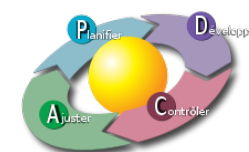


## Synthèse



Le laboratoire remplit ses principaux objectifs à savoir :

- sa capacité de prise en charge des usagers
- l'Information relative au prélèvement , protocole de recueil et à la facturation
- le respect des délais annoncés
- le respect des clauses contenues aux contrats clinico-biologiques et de collaboration
- la prestation de conseil (commentaires relatifs aux résultats)
- la fidélisation des usagers
- démontre son entrée active dans la démarche d'accréditation
- participe pleinement à la mise en avant de l'établissement pour pérenniser son existence





Le faible taux de réponses des prescripteurs institutionnels oblige à effectuer des relances. Attendu qu'ils représentent la part la plus importante des clients du laboratoire, il n'a pas été possible d'élaborer le plan d'action.

Le bon niveau de la satisfaction globale exprimé par les prescripteurs externes et les patients externes n'amène pas à mettre en place des actions correctives immédiates.

Il plan d'action devra :

- **Relever tous les motifs d'insatisfaction et les manquements constatés**

Le critère proposé est de considérer comme relevant d'insatisfaction les items n'ayant pas reçu une appréciation « Tout à fait satisfait ou satisfait »

- **Déterminer des indicateurs de suivi qui vont contribuer à pérenniser les améliorations selon la méthode dite roue de Deming**

- **Proposer des actions correctives adaptées et conformes aux moyens et organisation du laboratoire, à mettre en place selon un calendrier raisonnable**



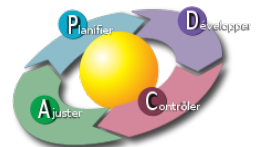
## Difficultés et limites

### Difficultés :

- lourdeurs de mise en place : présentation préalable en C.M.E., communication
- adhésion des prescripteurs institutionnels
- absence de recours au questionnaire en ligne

### Limites :

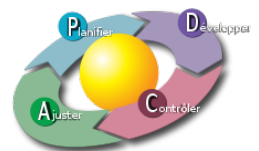
- les prescripteurs de ville n'ont été audités
- les prescripteurs des autres établissements ayant conclu un contrat de collaboration n'ont pas été audités
- les internes n'ont pas été audités (appropriation de la prescription connectée)





# Conclusion

- But atteint : la démarche d'écoute client est enclenchée
- Malgré la difficulté de parvenir à conclure la démarche dans un calendrier resserré, une réflexion relative à la mise en place du plan d'action est cependant menée  
(Les principaux indicateurs de suivi ont été déterminés)
- Les enseignements acquis en formation ont été mis en action
- Ce travail a permis de redynamiser l'équipe en démontrant que globalement le laboratoire répond aux exigences et sa qualité de prestation est reconnue
- Expérience très enrichissante d'un point de vue intellectuel et méthodologique





Merci pour votre écoute

