

ENQUETES DE SATISFACTION SUR LE POLE BIOLOGIE DU GROUPE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE PARIS NORD VAL DE SEINE

1

RAYAPIN Muriel

Soutenu le 24 octobre 2013

Pour l'obtention du DU Assurance Qualité



Introduction

Présentation du groupe HUPNVS

Contexte local

Exigences réglementaires

Le groupe HUPNVS

○ Les différents sites :

- Hôpital Beaujon (Clichy 92)
- Hôpital Bichat-Claude Bernard (Paris 18ème)
- Hôpital Bretonneau (Paris 18ème)
- Hôpital Louis Mourier (Colombes 92)
- Hôpital Charles Richet (Villiers-le-bel 95)

○ Démarche qualité depuis 2010 :

- Organisation qualité mise en place
- Système de management de la qualité commun à l'ensemble des sites
- Demande d'accréditation partielle (Voie A1)

Contexte local

○ Point sur la documentation qualité :

- Finalisation de plusieurs documents :
 - manuel qualité
 - manuel de prélèvement
 - rédaction de conventions avec la direction des soins et les pôles cliniques

○ Audits :

- Réalisation de 2 audits internes (absence d'enquête de satisfaction notifiée à chaque fois)
- Visite de certification par l'HAS de l'hôpital Bichat : écart suite à l'absence d'enquête de satisfaction

Les exigences réglementaires

- **Point 4.8 de la norme NF EN ISO 15189 :**
 - « Traitement des réclamations : le laboratoire doit avoir une procédure documentée pour la gestion des réclamations ou de tout autre retour d'information de la part des cliniciens, des patients, du personnel de laboratoire ou autres parties »

- **Point 4.14.3 de la norme NF EN ISO 15189 :**
 - « Evaluation des retours d'informations de la part des utilisateurs : le laboratoire doit obtenir des informations relatives à la perception de l'utilisateur pour savoir si la prestation a répondu aux besoins et aux exigences des utilisateurs ...»

Mise en conformité du processus

Stratégie générale

Questions posées

Calendrier de mise en place du processus

Stratégie adoptée

- Deux enquêtes réalisées en parallèles :
 - Une enquête destinée aux soignants
 - Un questionnaire prescripteurs
 - Un questionnaire préleveurs
 - Diffusion sur le site intranet du GH, du 13 au 24 Mai 2013
 - Une enquête destinée aux patients prélevés au laboratoire
 - sur les différents sites
 - Formulaire papier, du 13 Mai au 7 Juin 2013

Enquête Prescripteurs

○ Thèmes abordés :

- La prescription (qui remplit, identité prescripteurs, panel d'analyse)
- Le prélèvement (manuel de prélèvement)
- Les feuilles de demande (type de feuille utilisée, renseignements inscrits)
- Le rendu des résultats (délais, lisibilité des compte-rendus)
- La communication (qualité discussion avec biologistes/laboratoires)

○ Panel interrogé :

- Sages – femmes
- Médecins

○ Sites concernés :

- | | | |
|------------------|---|------------------------|
| • Bichat | } | Bichat/Bretonneau |
| • Bretonneau | | |
| • Beaujon | } | Beaujon/Charles Richet |
| • Charles Richet | | |
| • Louis Mourier | | |

Enquête Préleveurs

○ Thèmes abordés :

- ~~La prescription~~ (qui remplit, identité prescripteurs, panel d'analyse)
- Le prélèvement (manuel de prélèvement)
- Les feuilles de demande (type de feuille utilisée, renseignements inscrits)
- ~~Le rendu des résultats~~ (délais, lisibilité des compte-rendus)
- La communication (qualité discussion avec biologistes/laboratoires)

○ Panel interrogé :

- Infirmières

○ Sites concernés :

- Bichat
 - Bretonneau
 - Beaujon
 - Charles Richet
 - Louis Mourier
- } Bichat/Bretonneau
- } Beaujon/Charles Richet

Enquête Patients

○ Thèmes abordés

- L'accueil (qualité de l'accueil, temps d'attente)
- Le prélèvement (prise en charge, écoute, règles d'hygiène)
- Les locaux (propreté, confort de la salle de prélèvement)

○ 6 sites concernés

- Hématologie/Immunologie, Parasitologie et AMP à Bichat
- Centre national des porphyries Louis Mourier
- Hématologie à Beaujon

Calendrier de la mise en place du processus

- **1er trimestre 2013 :**
 - Rédaction de la fiche processus, des fiches projets, de la procédure et des modes opératoires nécessaires.
- **Avril 2013 :**
 - Approbation du calendrier prévisionnel par la cellule opérationnelle et les COPIL
- **Mai et Juin 2013 :**
 - Réalisation des deux enquêtes
- **Juin et Août 2013 :**
 - Analyse des résultats et rédaction des rapports
- **Septembre 2013 :**
 - Communication des rapports pour les COPIL fin octobre

Résultats

Taux de retour

Résultats enquête prescripteurs/préleveurs

Résultats enquête patient

Taux de retour

○ Prescripteurs

• Médecins

○ Bichat/Bretonneau : _____	20 (3 %)	}	22 (3 %)
○ Beaujon/Charles Richet : _____	1 (<1 %)		
○ Louis Mourier : _____	4 (1 %)		

• Sages-femmes

○ Bichat/Bretonneau : _____	2 (5 %)	}
○ Beaujon/Charles Richet : _____	0 (0 %)	
○ Louis Mourier : _____	0 (0 %)	

○ Préleveurs

• Infirmières

○ Bichat/Bretonneau : _____	135 (11 %)
○ Beaujon/Charles Richet : _____	32 (5 %)
○ Louis Mourier : _____	14 (4 %)

Taux de retour

○ Patient :

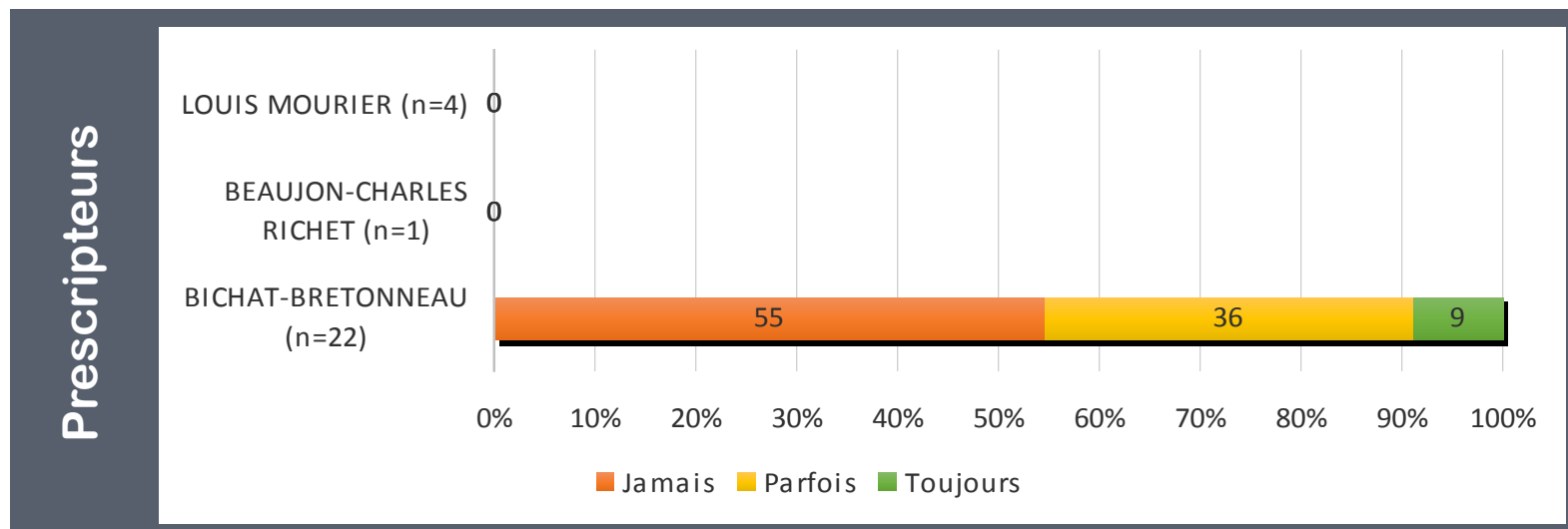
- > 90% pour chacun des sites de prélèvements

○ Taux de retour significatif

- Préleveurs (Médecins/sages-femmes) :
 - Hôpital Bichat/Bretonneau
- Prescripteurs (infirmières) :
 - Hôpital Bichat/Bretonneau
 - Hôpital Beaujon/Charles Richet
 - Hôpital Louis Mourier

Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Remplissez vous vous-même les feuilles de demande ?

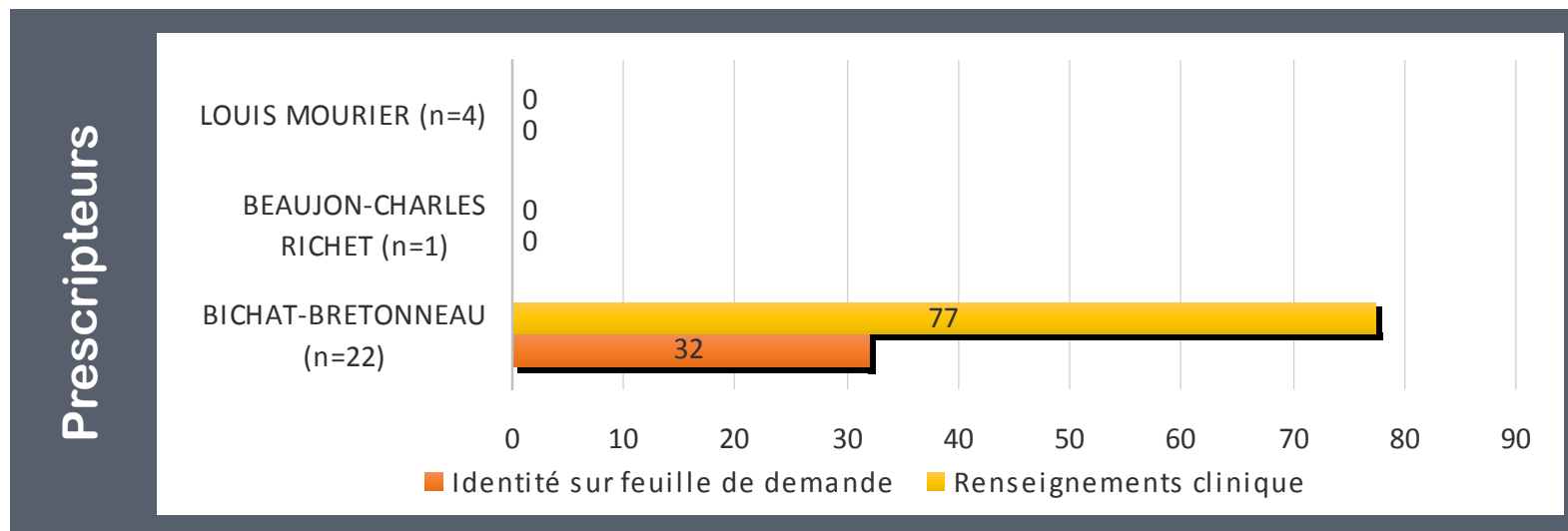


Préleveurs

Question non adressée aux préleveurs

Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Remplissez vous votre identité ? les rens. cliniques ?

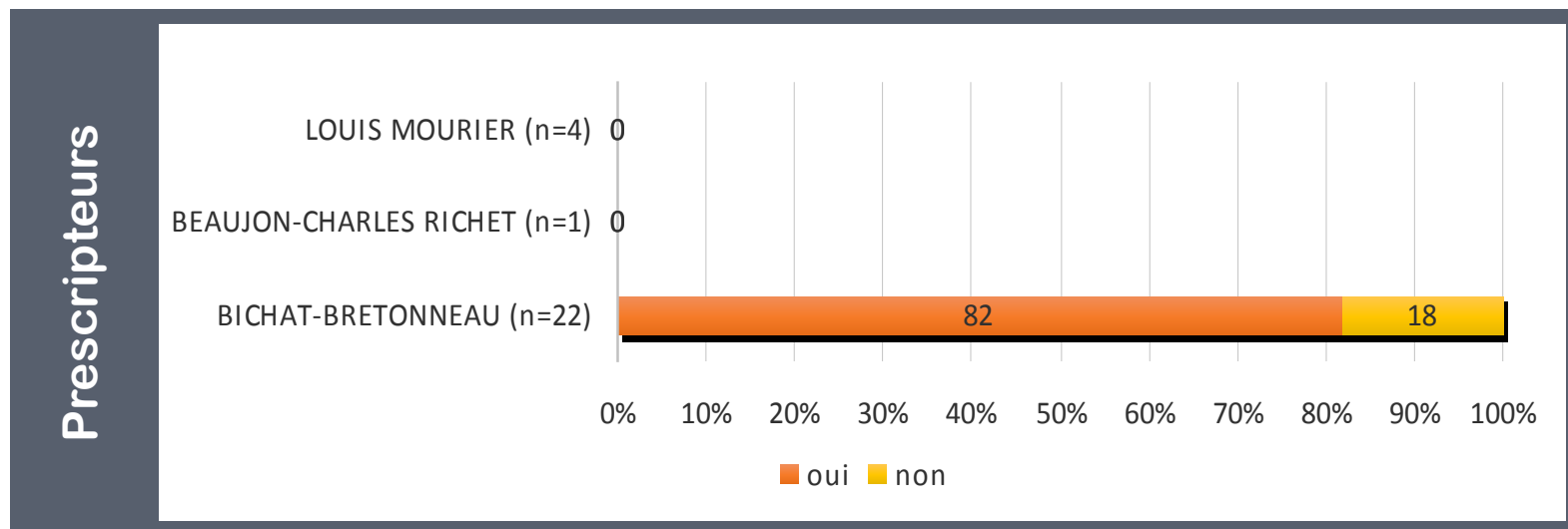


Préleveurs

Question non adressée aux préleveurs

Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Le panel d'analyse est-il complet ?

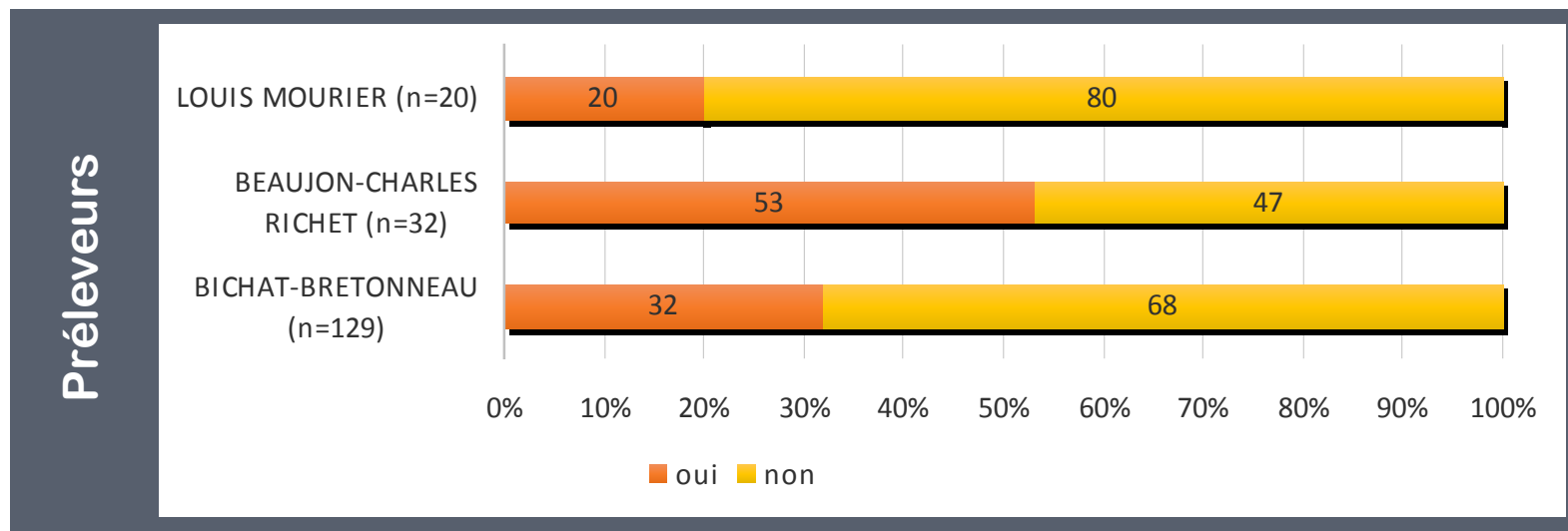
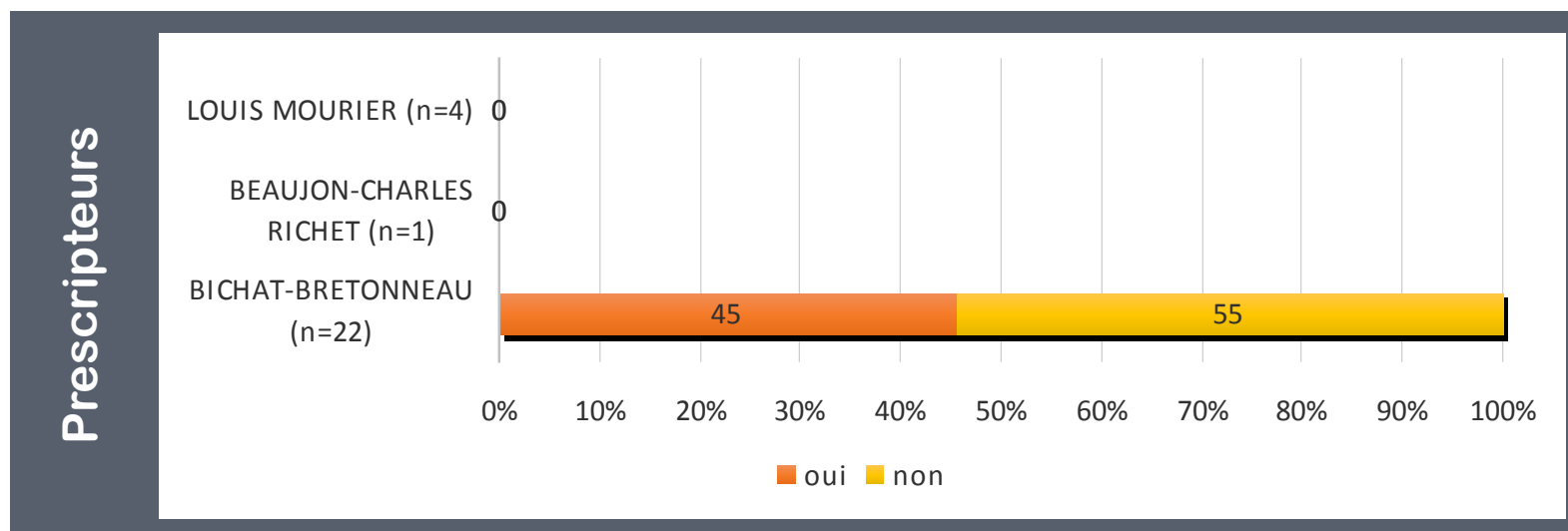


Préleveurs

Question non adressée aux préleveurs

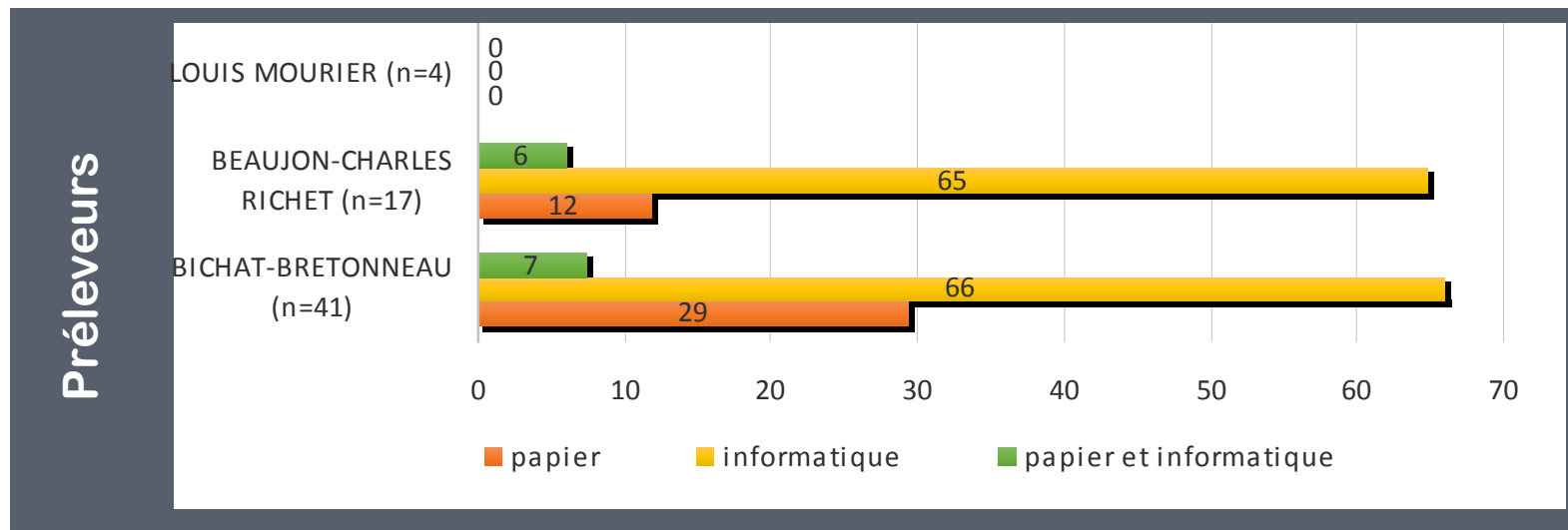
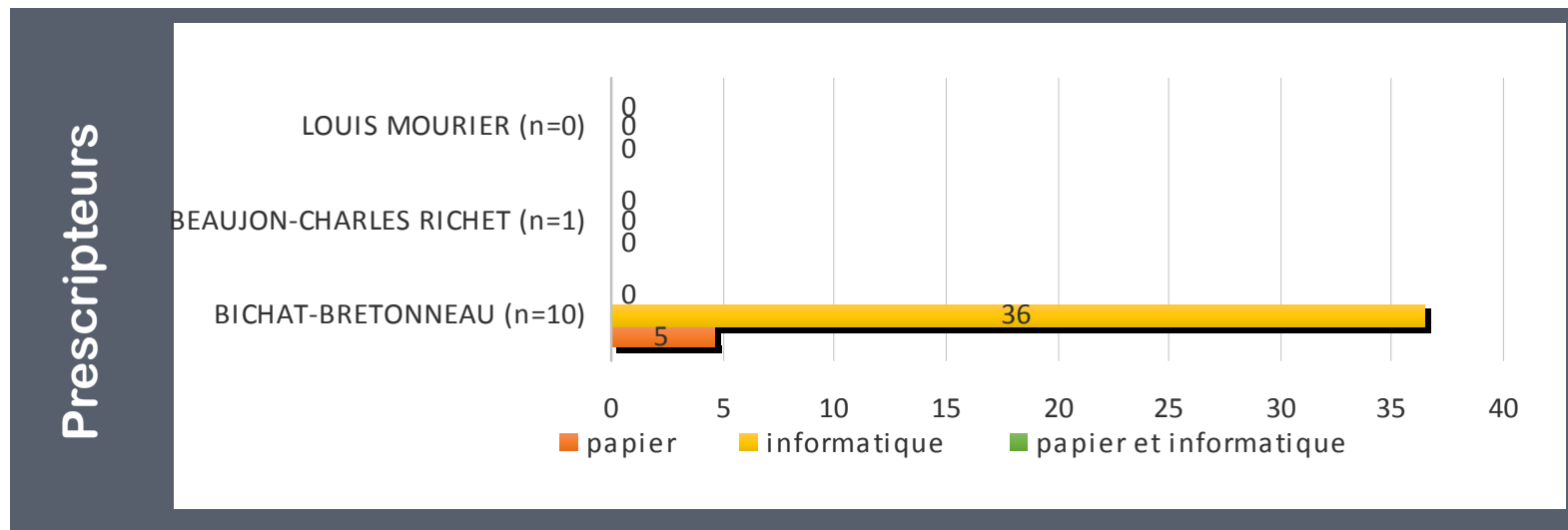
Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Avez-vous connaissance du manuel de prélèvement ?



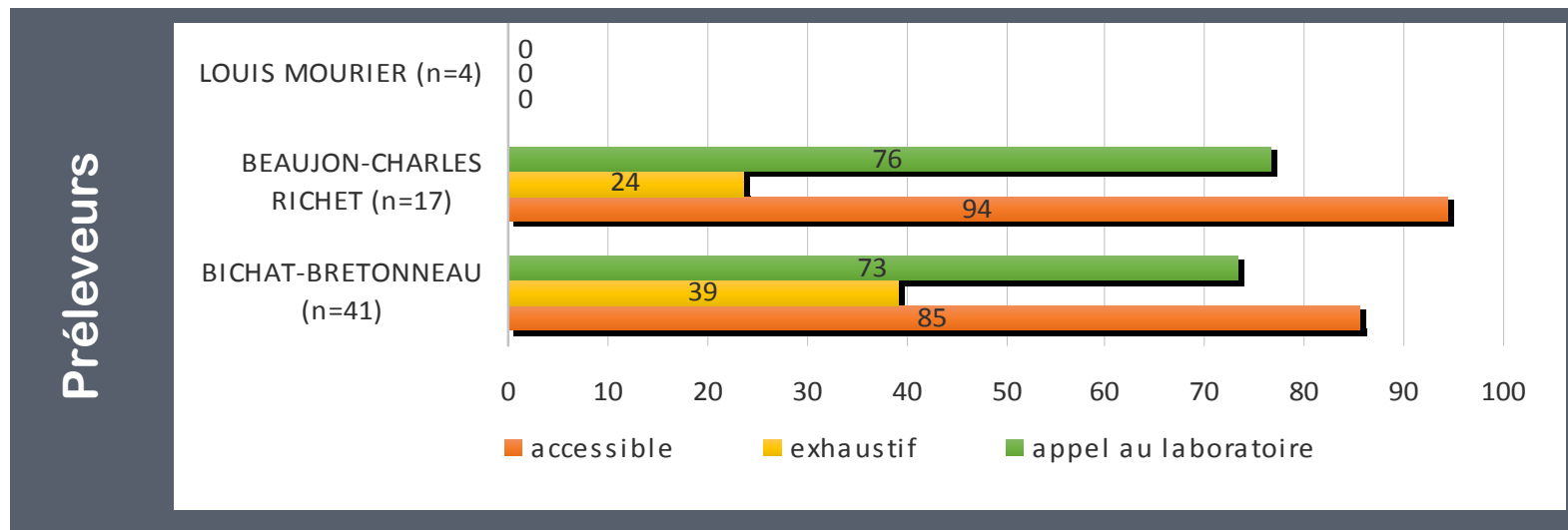
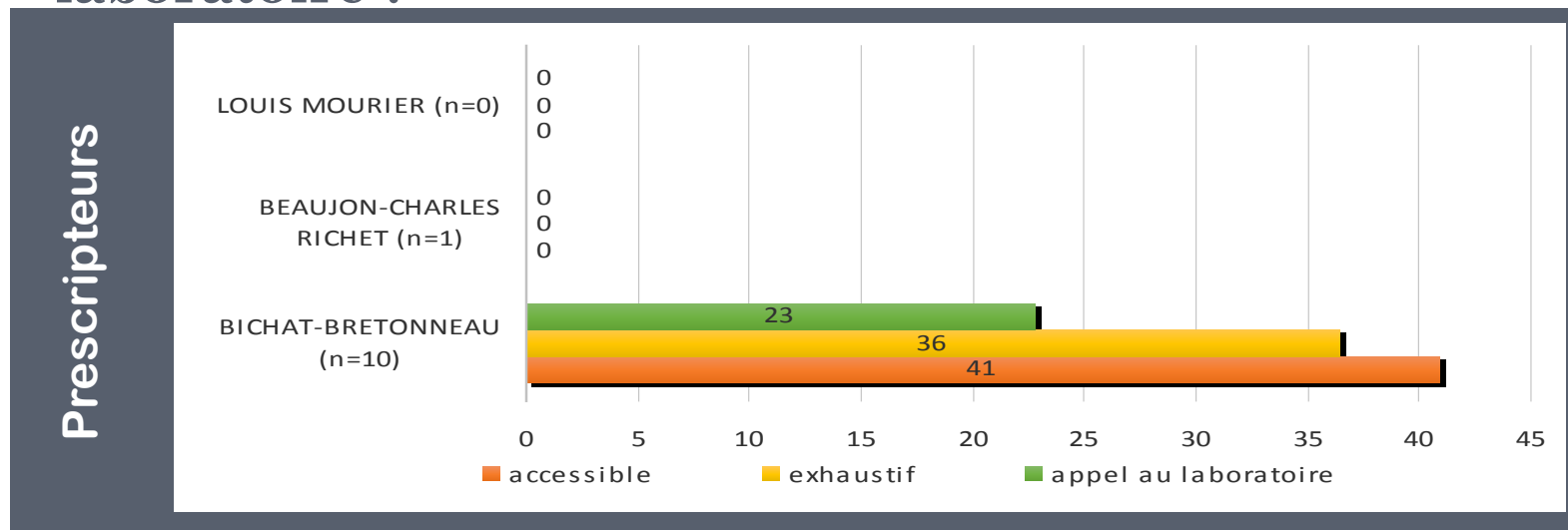
Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Si oui, utilisez-vous la version papier ou informatique ?



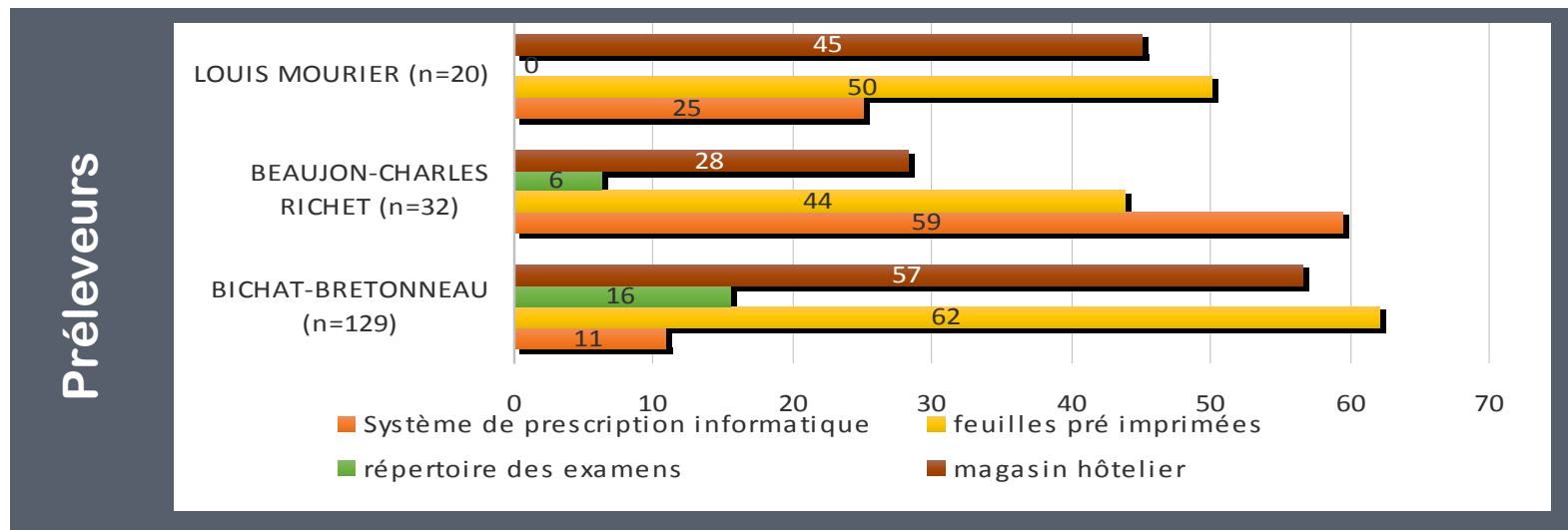
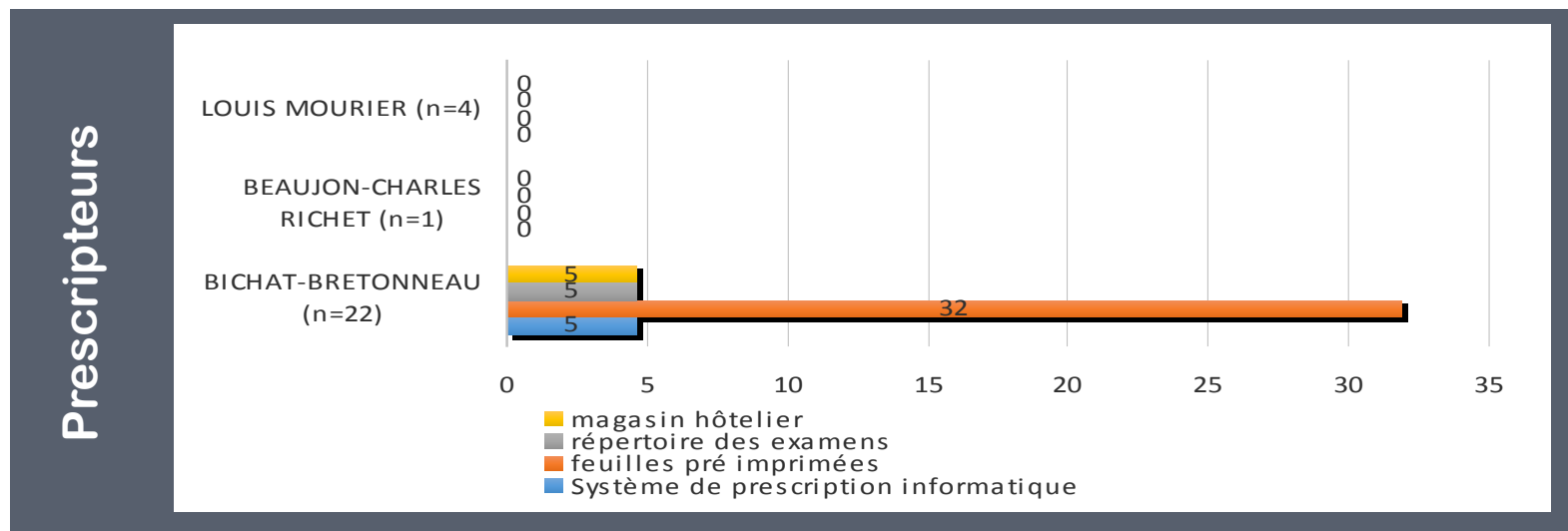
Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Est-il accessible, exhaustif ? Si non avez-vous du appeler le laboratoire ?



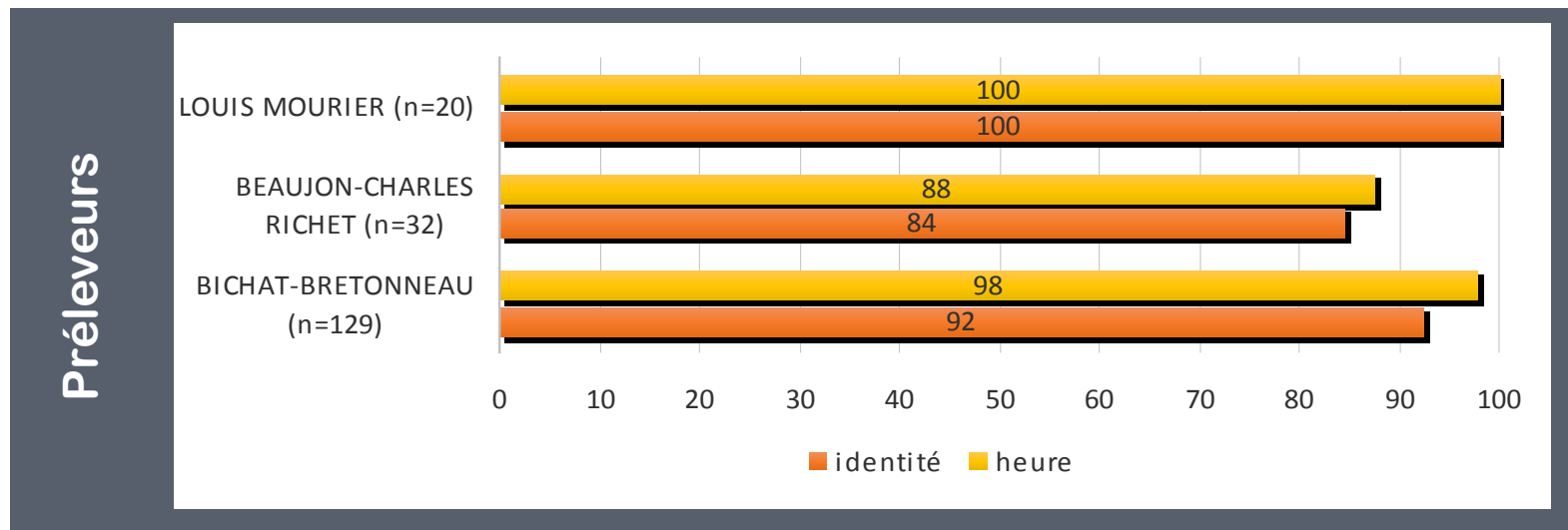
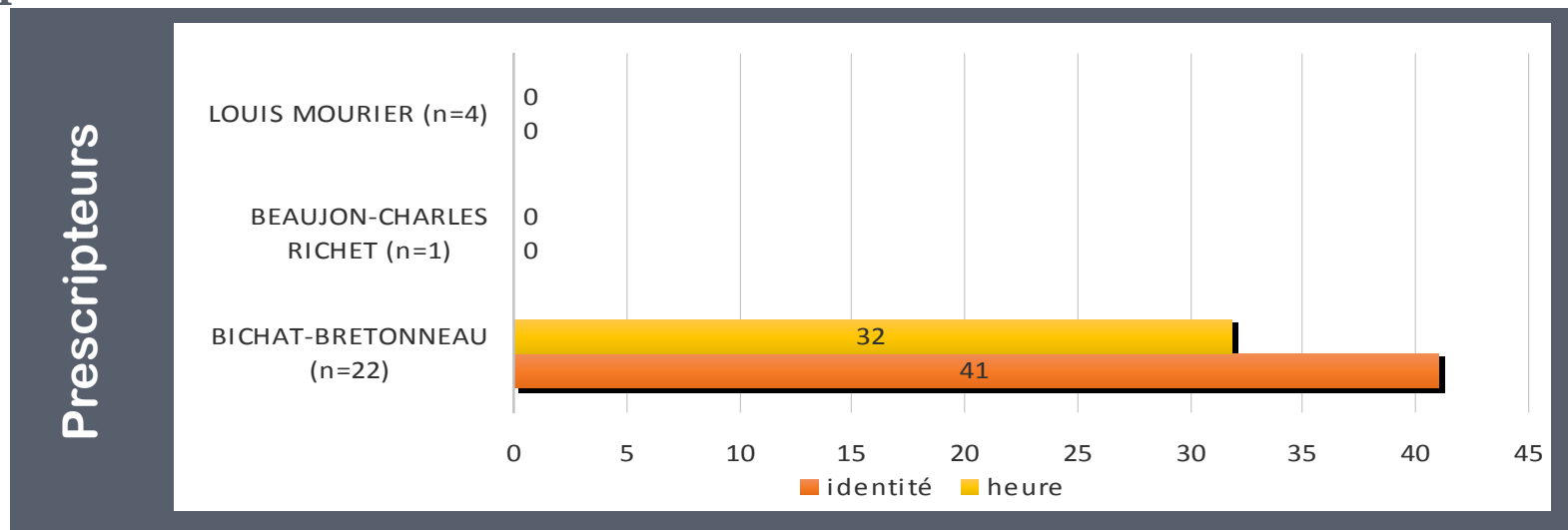
Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Les feuilles de demande que vous utilisez sont issues :



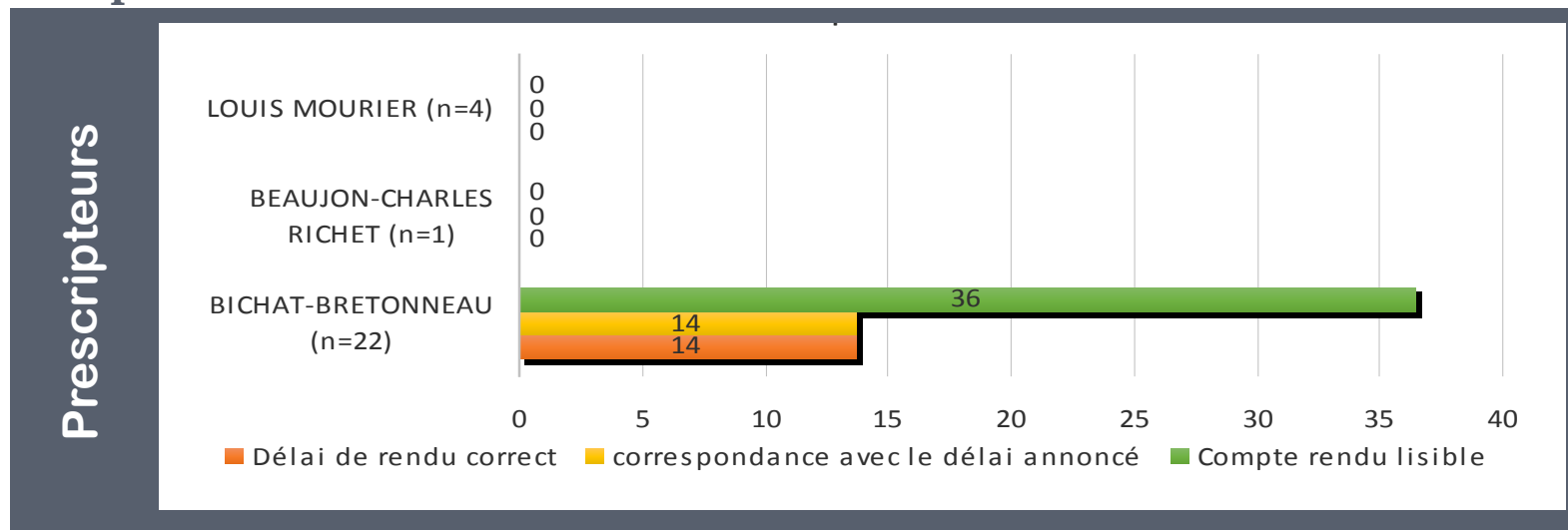
Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Notez-vous sur les feuilles de demande votre identité? L'heure du prélèvement



Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Délais de rendu correct ? Correspondent à ceux fixés par le labo ?
Compte rendu lisible?

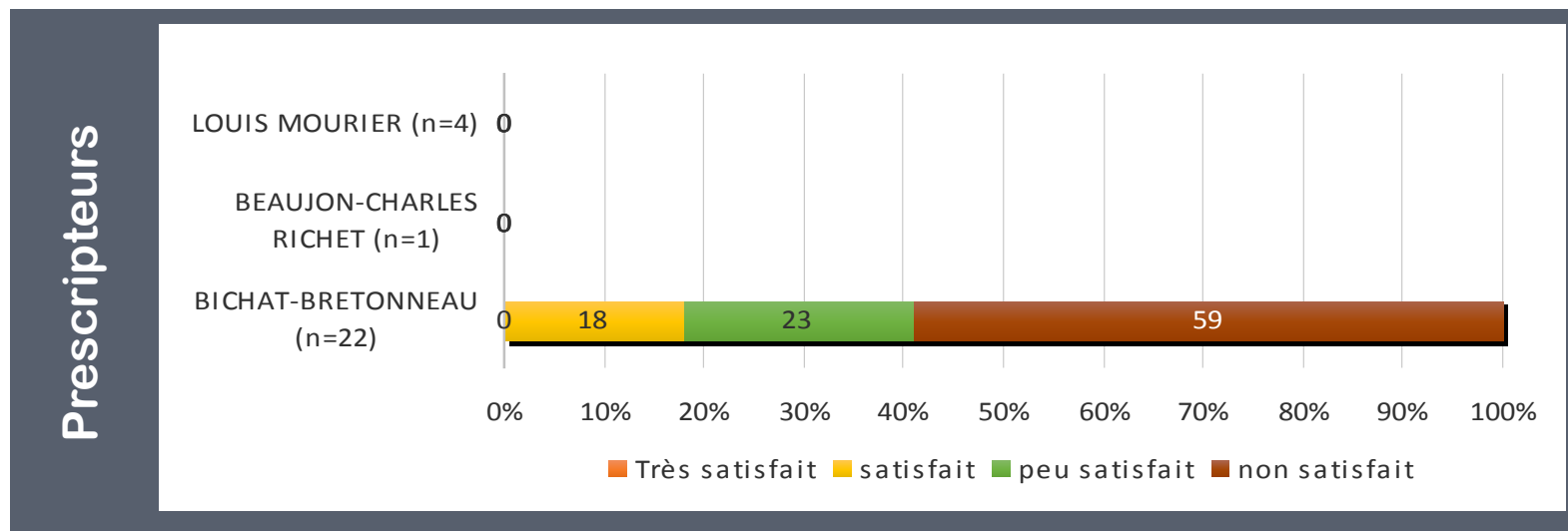


Préleveurs

Question non adressée aux préleveurs

Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Etes-vous satisfait des prestations du laboratoire ?

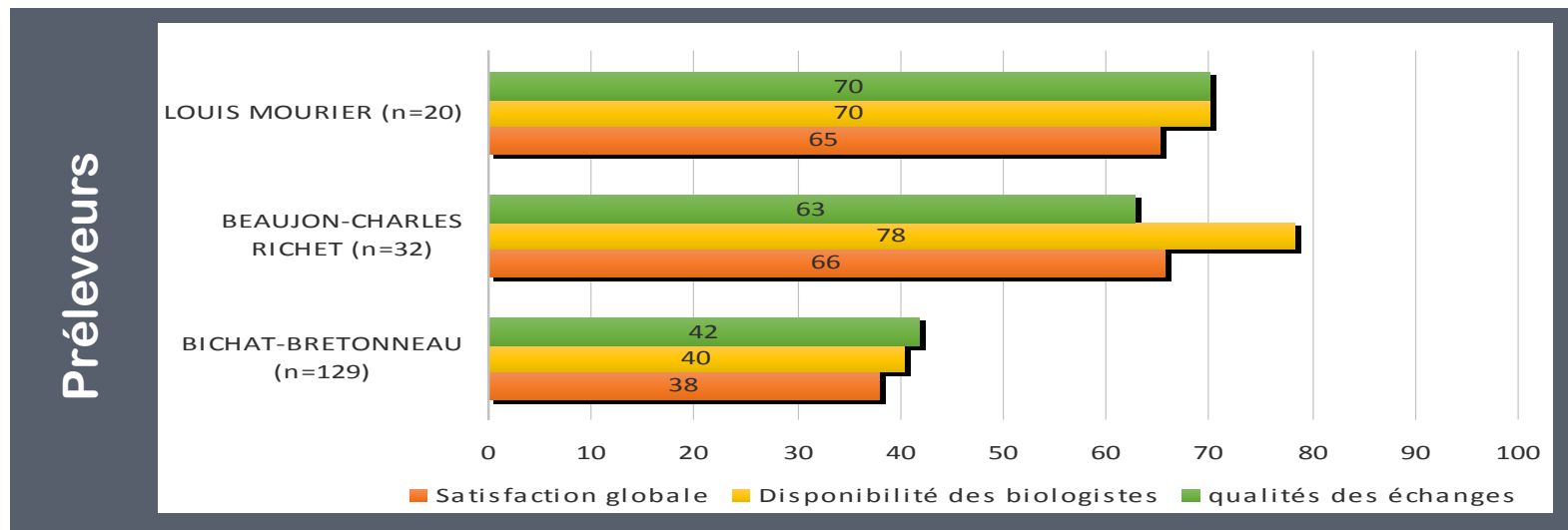
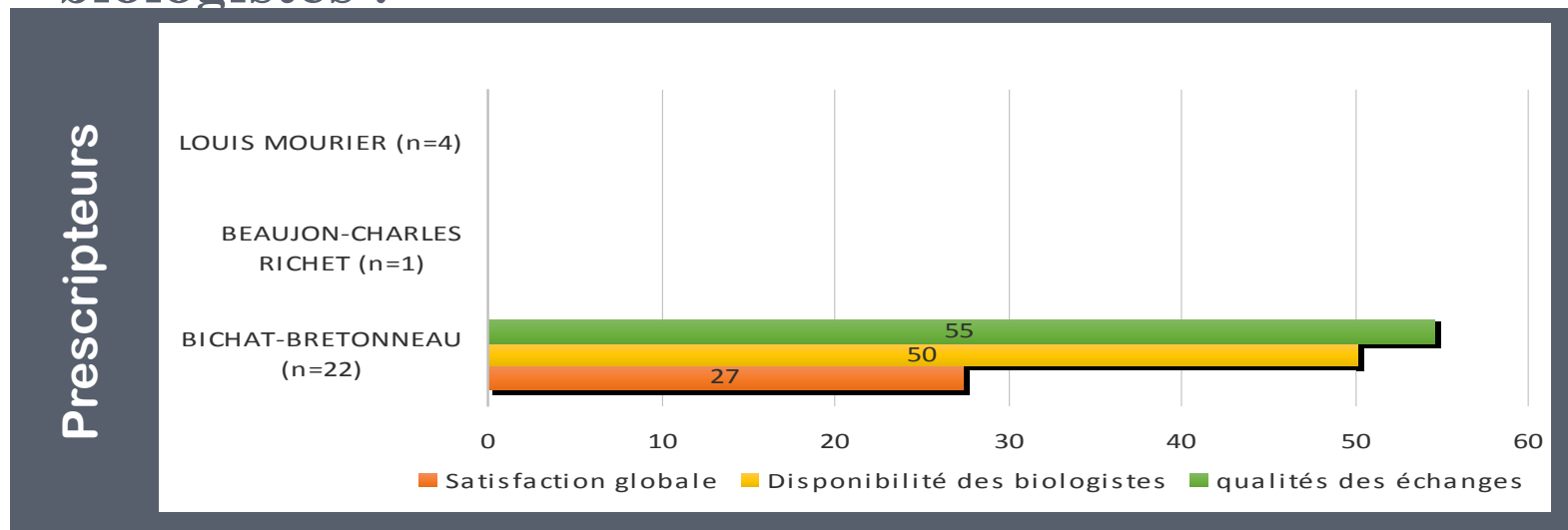


Préleveurs

Question non adressée aux préleveurs

Résultats – Prescripteur/Préleveur

- Communication avec le laboratoire ? Echanges avec les biologistes ?



Résultats - Patient

○ Participation :

- Taux de participation > 90% ...
- Mais... peu de participants au total suivant les UF (5 à 35)

○ Résultats :

- Les patients s'avèrent satisfaits de l'accueil dans les UF et du prélèvement
- La qualité et la propreté des locaux ainsi que le confort de la salle sont parfois jugés insuffisants

Conclusion

Axes d'amélioration
Conclusion

Axes d'amélioration

- **La prescription (qui remplit, identité prescripteurs, panel d'analyse)**
 - Sensibiliser les prescripteurs sur l'obligation d'indiquer leur nom point 5.4.3.b de la norme 15189 « le nom ou l'identifiant unique du clinicien, prestataire de soins ou autre personne légalement autorisée à prescrire des examens ou à utiliser les données médicales, avec le destinataire du compte rendu et les données de contact ».
- **Le prélèvement (manuel de prélèvement)**
 - Améliorer la prise de connaissance et la diffusion du manuel de prélèvement
 - Suppression de la version papier pour éviter les versions obsolètes
- **Les feuilles de demande (type de feuille utilisée, renseignements inscrits)**
 - Limiter le nombre de feuilles pré-imprimées afin de ne pas avoir de souci de version
 - Ecart entre le fort taux de remplissage de l'heure et de l'identité rapporté par les préleveurs et le volume des non conformités pré-analytiques constaté par les unités du laboratoire sur ce point

Axes d'amélioration

- **Le rendu des résultats (délais, lisibilité des compte-rendus)**
 - Amélioration de la lisibilité des comptes rendu d'analyses
 - Surveiller le temps de rendu des examens de biologie à distance des problèmes de pneumatique ou d'installation du nouveau SIL (site Bichat/Bretonneau)

- **La communication (qualité discussion avec biologistes/laboratoires)**
 - Réalisation d'une sous enquête pour identifier précisément les unités du laboratoire les plus concernés par le défaut de communication, comprendre les informations recherchées par les services afin de pouvoir répondre au mieux aux exigences des services
 - Amélioration de la communication entre les services de soins et les unités du laboratoire (mise en place d'un groupe de travail regroupant l'ensemble du laboratoire pour homogénéiser et améliorer les pratiques)

Conclusion

○ Le point de départ...

- C'est la toute première enquête de satisfaction réalisé sur le groupe HUPNVS

○ Les points positifs :

- La documentation mise en place
- Les méthodologies de traitement des données sont maintenant acquises par les équipes
- Le questionnaire existe et pourra maintenant être affiné
- Intérêt de la plupart des unités du laboratoire reflété par le taux de participation des patients prélevés sur place

Conclusion

○ Les points à améliorer (enquête) :

- Améliorer la communication dans les services pour recruter plus de participant à la prochaine enquête (déplacement physique dans les différents service et affichage)
- Demander des réponses plus détaillées sur les points les plus négatifs de la première enquête (séparation des unités)

○ Les points à améliorer (laboratoires) :

- Diffusion du manuel de prélèvement
- Surveiller l'amélioration des délais de rendu
- Comprendre les défauts de communication et améliorer les pratiques

Merci de votre attention

32