

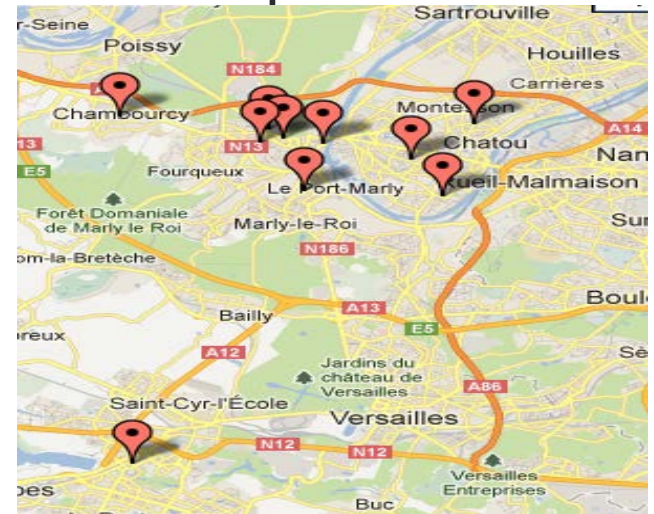
DIPLÔME UNIVERSITAIRE ASSURANCE QUALITÉ AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

Enquête de satisfaction prescripteur.
Convention de preuves.

Anne LECOMPTE-CURIE
2013-2014

Pôle biologique de l'ouest

- Laboratoire multisites dans les Yvelines
- 9 laboratoires actifs et 1 laboratoire fermé au public en 2013
- 3 sites techniques :
 - 2 à Saint Germain En Laye (centre géographique du groupement)
 - 1 au Vésinet (spermiologie)
- Personnel
 - 10 biologistes temps plein et 2 à temps partiel
 - 10 secrétaires ETP
 - 19,2 techniciens ETP
- 1^{er} audit COFRAC en janvier 2014 : accréditation pré et post analytique des 9 sites et domaine biochimie générale



Objet du mémoire

Répondre à 2 points de la norme NF EN ISO 15189

Chapitre 4.14.3 : évaluation des retours d'information

Déjà mis en place au labo :
enquêtes de satisfaction patient
et traitement des réclamations.

Chapitre 5.10.3 : gestion des systèmes d'information

Gros effort de la part du
laboratoire pour mettre en place
des moyens de transmission
des résultats par voie
électronique

Apicrypt, HPRIM, Serveur
de résultat externalisé (SRE)

Mettre au point une enquête de satisfaction
prescripteurs associée à la convention de preuves
→ vérification de l'intégrité des informations
transmises et confidentialité

Méthodologie

entretien au cabinet du médecin

Recueil qualitatif avec contact direct, convivialité

Questionnaire exhaustif

Vérification intégrité des données et confidentialité +++

MAIS CHRONOPHAGE

- **Sujet** : communication laboratoire-prescripteur

Quels sont les moyens dont le laboratoire dispose ?

Informations :

Téléphone
Site Internet
Réunions
Plaquettes

Résultats :

Papier
Serveur de résultats
Transmission électronique
Télécopie
Téléphone

Questionnaire

- Construit en réunion qualité avec l'ensemble des biologistes
- 15 à 20 minutes
- Questions précises avec possibilité de noter les suggestions
- Mise au point de documents fournis pour aider à la pratique quotidienne
- Partie convention de preuve avec N° du dossier vérifié
- Choix de la population
 - S'adresse en priorité aux médecins généralistes prescripteurs de nos laboratoires
 - Répartition entre les différents biologistes

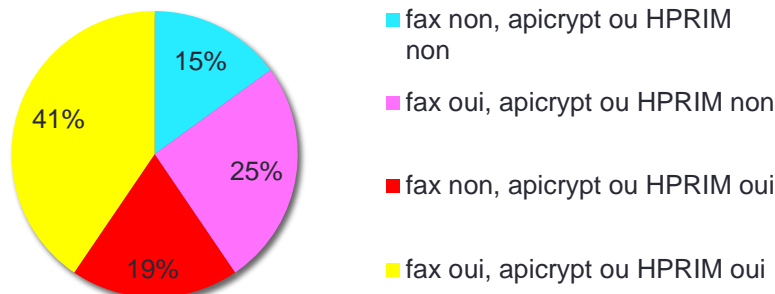
BUT : étendre ensuite à tous nos prescripteurs

MAIS TRAVAIL DE LONGUE HALEINE

Résultats

- 50% des médecins prévus on été vus
- Bon accueil en général (87,5% des médecins contactés nous ont reçus)

répartition des moyens de communication des résultats



15% de nos prescripteurs n'ont pas de système de transmission des résultats

41 % des prescripteurs disposent à la fois du fax et d'une transmission par voie électronique des résultats

Confidentialité respectée
Numéros de fax vérifiés

- Comptes rendus écrits

100 % de satisfaction

Environ 50 % des prescripteurs sont intéressés par des compte-rendus partiels

MAIS

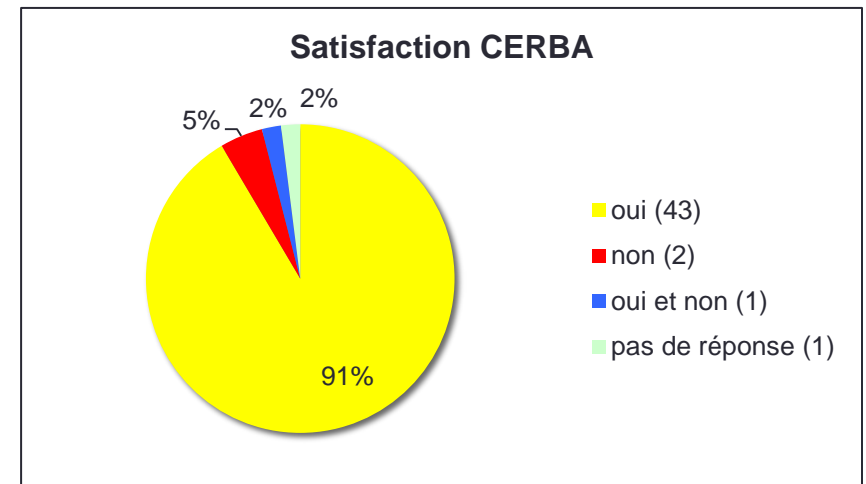
Bilan lipidique à modifier

Inclure des commentaires plus fréquents pour l'interprétation des bilans

- sous traitance des analyses

91% de prescripteurs satisfaits

Mise en place apicrypt médecins



Remarque : en transmission électronique, compte rendus peu lisibles

- Traitement des urgences (rendues en 3h30)

Paramètres urgents : Troponines, Ddimères, Palu, HCG
Paramètres signalés urgents sur ordonnance

Taux de satisfaction de la politique de traitement des urgences



94% de satisfaction

- Alertes téléphoniques

- 96% des prescripteurs se disent raisonnablement dérangés

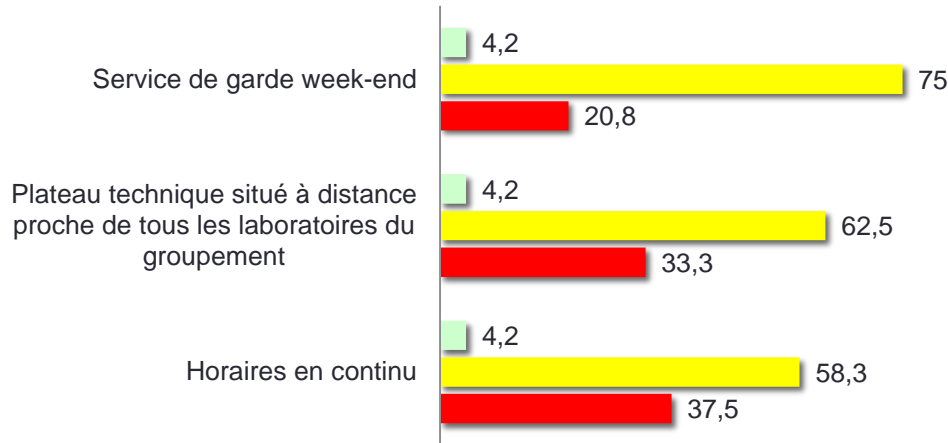
- Paramètres importants pour nos prescripteurs

**Gestion des INR
Directs des ECBU
NF, CRP**

• Plateau technique (sur site clinique)

Taux de connaissance du fonctionnement du groupement

■ Pas de réponse ■ Non ■ Oui



57,5 % des praticiens ont donné leur numéro de téléphone portable en cas d'urgence

• Rendu téléphonique au patient

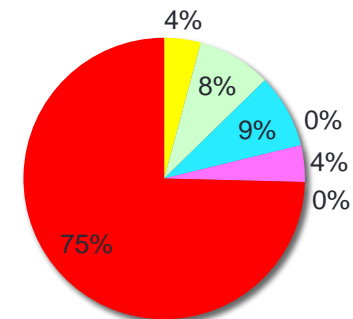
Le labo rend par téléphone les INR, Hb, Créat, Ca, HCG, Directs ECBU enfants

75% de satisfaction

Modification de la fiche d'instruction Direct ECBU pour adultes

Taux de satisfaction des analyses transmises par téléphone

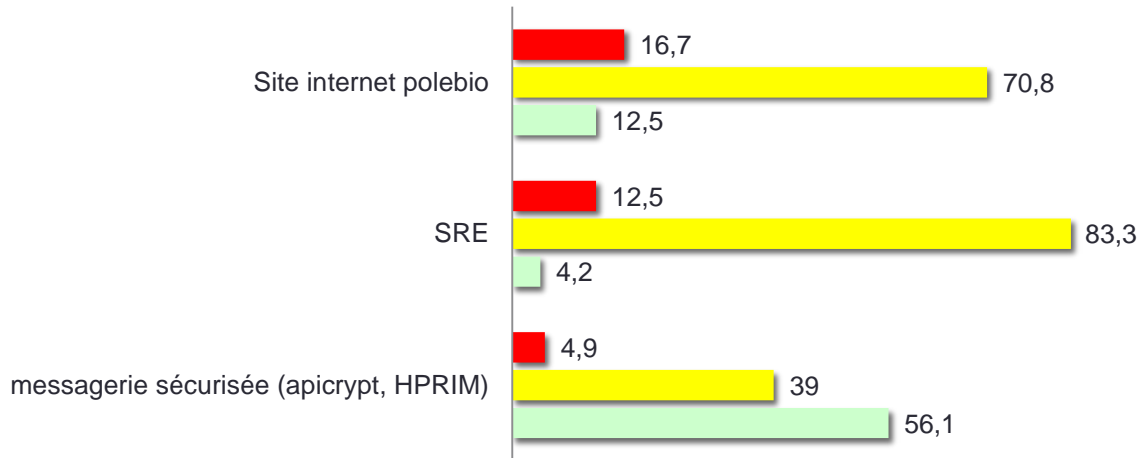
■ pas de réponse (2)
 ■ nécessaire et suffisant (4)
 ■ nécessaire (4)
 ■ inutile car le patient peu mal comprendre (0)
 ■ inutile car c'est au médecin de communiquer les résultats (2)
 ■ insuffisant (0)
 ■ suffisant



- Informatique

Taux d'utilisation des différents moyens de communication électronique

■ pas de réponse ■ non ■ oui



56,1 % des praticiens reçoivent leurs résultats par messagerie sécurisée

Peu de connaissance du système SRE et du site internet

61 % ont souhaité avoir accès à Notre serveur de résultats

Identifiant et mot de passe envoyés par courrier

Vérification de l'intégrité des données : problème pour la vitamine D

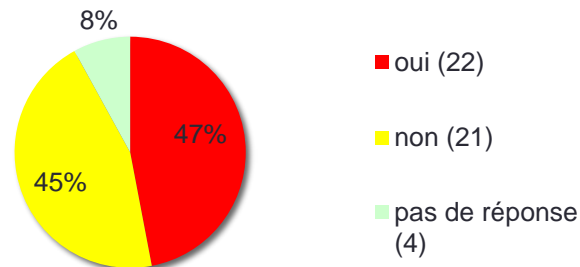
- Délais de transmission

87 % de taux de satisfaction

- Suppression de l'exemplaire papier

45 % des médecins ne souhaitent pas qu'il soit supprimé

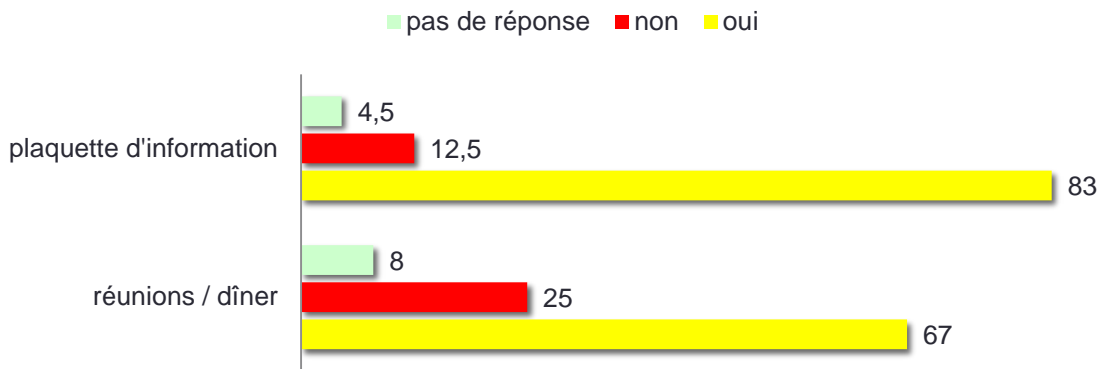
Taux de prescripteurs trouvant inutile l'exemplaire papier si transmission électronique



Suppression à la demande en fonction du médecin

- Information et biologie

Taux de prescripteurs intéressés par les réunions ou plaquettes d'informations



Intérêt pour les plaquettes d'information fournies par le laboratoire

Réunions d'information oui mais peu souvent

Nouvelles fiches développées

Conclusion

- Bon accueil des praticiens
- Vérification de l'intégrité des données et de la confidentialité bien acceptée et constructive
- Informations fournies par le laboratoire très précieuses pour leur pratique quotidienne
- Données cliniques

- Indicateur qualité pour 2014 avec extension à l'ensemble des prescripteurs
- Travail de longue haleine
- Etendre ce type d'enquête aux infirmières et maisons de retraite, clinique, centres de soins.