

ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT DANS L'UNITE FONCTIONNELLE BIOLOGIQUE ET D'EXPERTISE DU CENTRE NATIONAL DE REFERENCE EN HEMOBIOLOGIE PERINATALE (CNRHP)

M.-C. BOQUE (1), F. GERRIER(2), HUGUET-JACQUOT S.(1), TOLY-NDOUR C.(1), A. MAILLOUX(1)

(1) Centre National de Référence en Hémodiagnostic Périnatale (CNRHP), Hôpital Saint-Antoine, pôle biologie médicale et pathologie, GHU Est Parisien, AP-HP, Paris

(2) Hôpital Saint-Antoine, pôle biologie médicale et pathologie, GHU Est Parisien, AP-HP, Paris

Introduction

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, 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.

L'objectif de cette étude est de mesurer le degré de satisfaction des partenaires du CNRHP avec un objectif secondaire qui est de dégager des pistes d'amélioration de la qualité des prestations offertes par l'unité.

Méthode

Parmi nos partenaires, 91 représentant 69% de l'activité de l'unité ont été sélectionnés (44 maternités d'hôpitaux publics et privés, 35 laboratoires privés et 12 Etablissements Français du Sang). Un questionnaire de satisfaction sur l'accueil téléphonique, sur les comptes-rendus de résultats, sur la gestion des non-conformités et des réclamations, sur la prise en charge de l'urgence et sur la connaissance du site internet cnrhp.fr leur a été envoyé.

Résultats

Les questionnaires ont été envoyés en Avril 2012 et dépouillés en Août 2012.

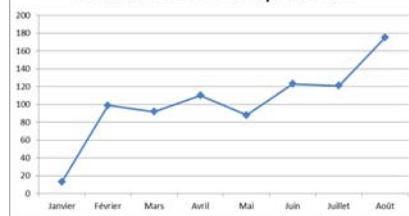
55% de réponses ont été reçues. 100% des clients sont globalement très satisfaits ou satisfaits des prestations du CNRHP

Manuel de prélèvement

Pensez-vous que le manuel de prélèvement soit?

- 1. Très satisfaisant
- 2. Satisfaisant
- 3. Insatisfaisant
- 4. Très insatisfaisant

Consultation du manuel de prélèvement



Fréquentation mensuelle du site internet cnrhp.fr en France (année 2012)

Manuel de prélèvement

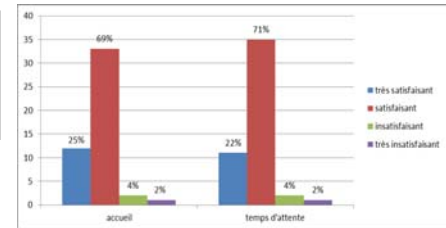
| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| Très satisfaisant | 2 | 9,1% |
| Satisfaisant | 19 | 86,4% |
| Insatisfaisant | 1 | 4,5% |
| Très insatisfaisant | 0 | 0,0% |
| Total | 22 | 100,0% |

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

Accueil téléphonique

Pensez-vous que l'accueil téléphonique soit?

- 1. Très satisfaisant
- 2. Satisfaisant
- 3. Insatisfaisant
- 4. Très insatisfaisant



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

Pensez-vous que les délais de rendu de résultats soient?

- 1. Très satisfaisants
- 2. Satisfaisants
- 3. Insatisfaisants
- 4. Très insatisfaisants

estimation du délai de rendu

| | Nb | % cit. |
|----------------------|-----------|---------------|
| Très satisfaisants | 5 | 10,0% |
| Satisfaisants | 32 | 64,0% |
| Insatisfaisants | 13 | 26,0% |
| Très insatisfaisants | 0 | 0,0% |
| Total | 50 | 100,0% |

Connaissance des délais de rendu des résultats par appel téléphonique, fax ou mail

26% d'insatisfaits sur ces délais de rendu

Respect des délais fixés par l'unité
Absence d'information sur les délais postaux ou des services de coursiers

Non-conformités et réclamations

explications sur les non-conformités

| | Nb | % cit. |
|-----------------------|-----------|---------------|
| Très satisfaisantes | 7 | 17,9% |
| Satisfaisantes | 32 | 82,1% |
| Insatisfaisantes | 0 | 0,0% |
| Très insatisfaisantes | 0 | 0,0% |
| Total | 39 | 100,0% |

Informations sur les non-conformités connues.

Explications appréciées
Concernent surtout le pré-analytique.

réponse aux réclamations

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| Très satisfaisant | 3 | 7,9% |
| Satisfaisant | 31 | 81,6% |
| Insatisfaisant | 4 | 10,5% |
| Très insatisfaisant | 0 | 0,0% |
| Total | 38 | 100,0% |

Réponses aux réclamations satisfaisantes

Conclusion

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. Il ressort de cette enquête une insatisfaction sur les délais de rendu des résultats. Au cours de l'année 2013, le laboratoire essaiera de les réduire après s'être mis en relation avec les partenaires insatisfaits.