

Résultats de l'enquête de satisfaction des utilisateurs concernant la prestation de biologie médicale, 2016

LBM BioPAN – site Haguenau

Objectifs

- ▶ Identifier les points à améliorer du laboratoire et déterminer des priorités d'actions.
- ▶ Rendre la collaboration avec les services plus efficace.

Méthode

- ▶ Questionnaire élaboré par l'équipe qualité du GCS BIOPAN
- ▶ Personnes interrogées :
L'ensemble des médecins, internes, sages-femmes, et infirmiers des services du CHH prescrivant de la biologie médicale.
- ▶ Enquête réalisée du 28 juin au 24 juillet 2016.
- ▶ Modalités de diffusion :
 - Questionnaires transmis par courrier nominatif aux médecins et internes
 - Questionnaires transmis aux cadres pour distribution aux IDE, accompagnés d'un listing des IDE.

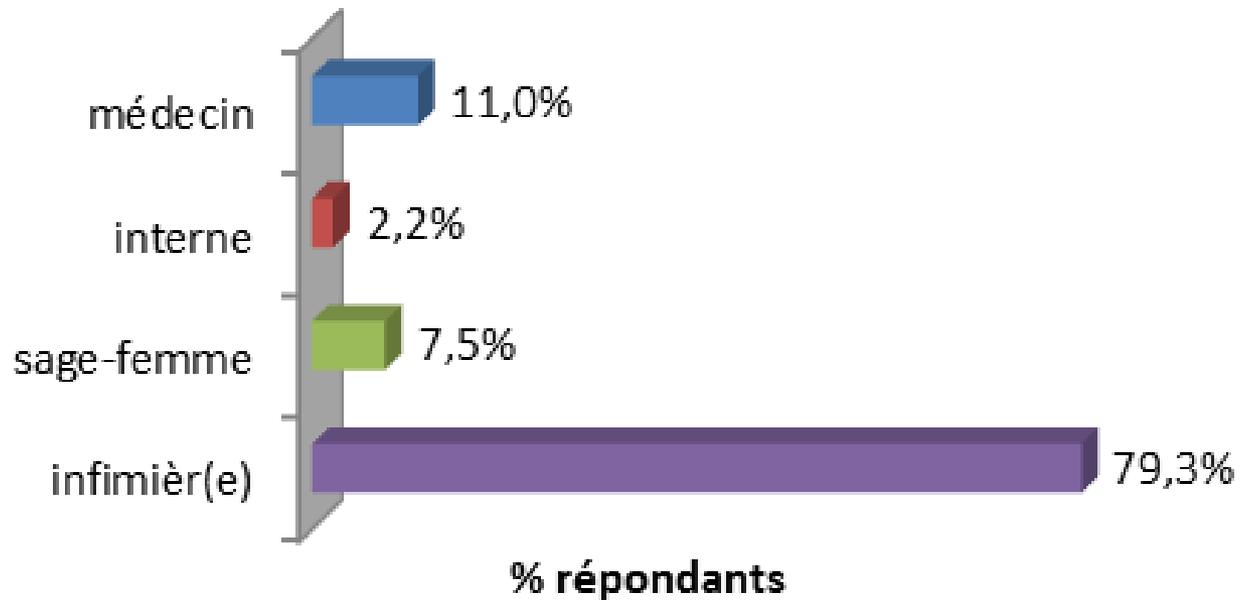
Taux de retour

- ▶ 685 questionnaires envoyés,
- ▶ 324 questionnaires retournés

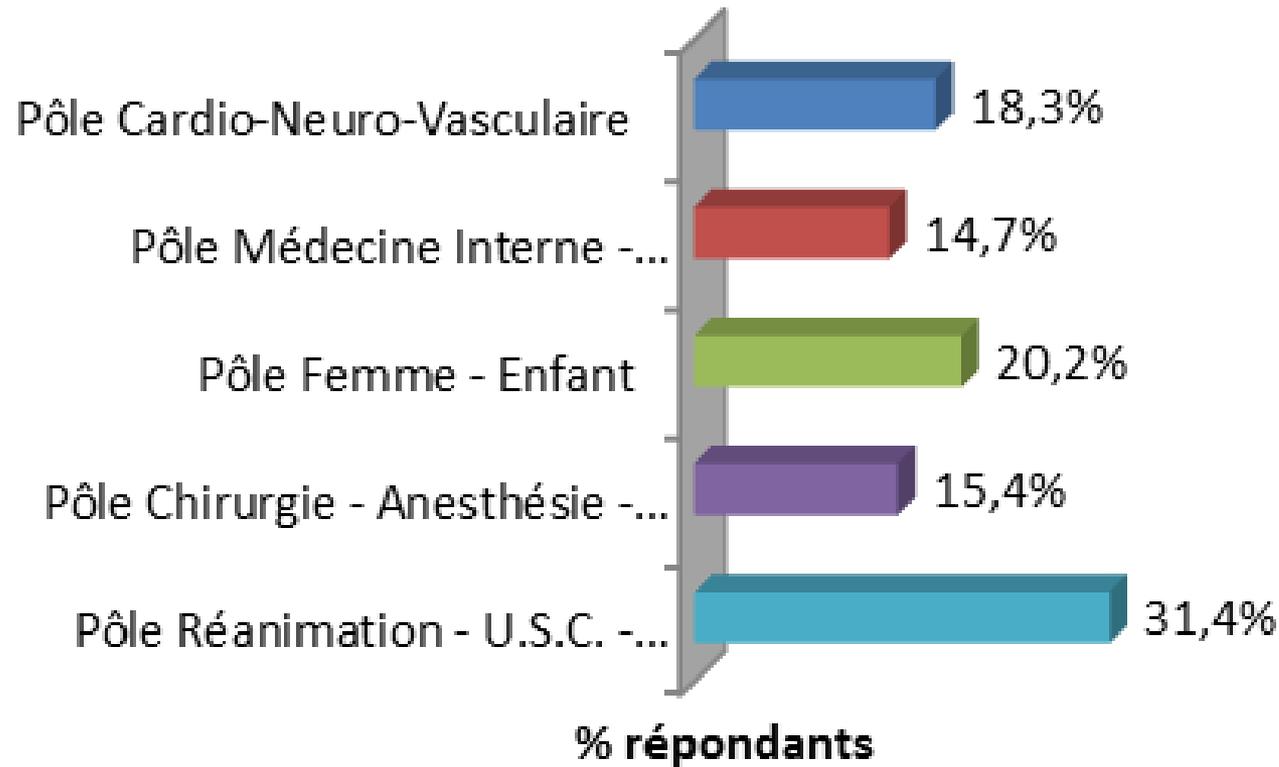
Taux de retour global : 47,3%

Fonction	Taux de retour
Médecin	30,1%
Interne	12,1%
Sage-femme	64,8%
Infirmier	53,4%

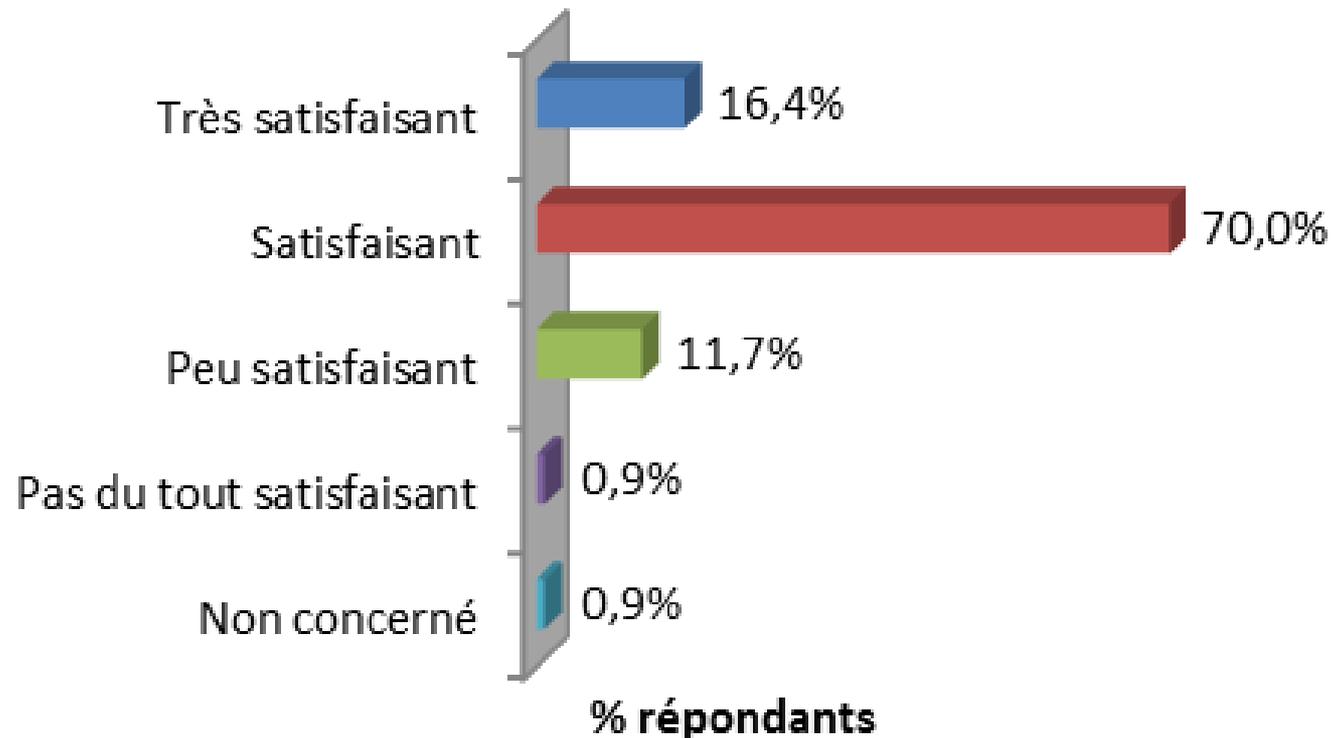
Répartition des répondants par fonction



Répartition des répondants par pôle

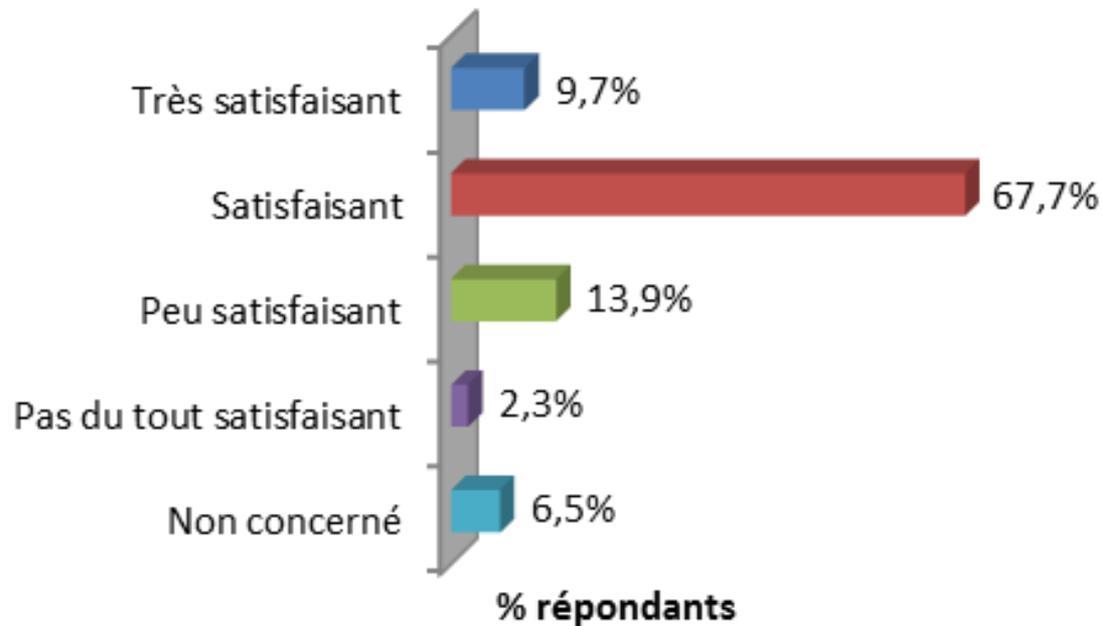


Les informations pré-analytiques mises à disposition (site intranet, gestion documentaire, support papier...)



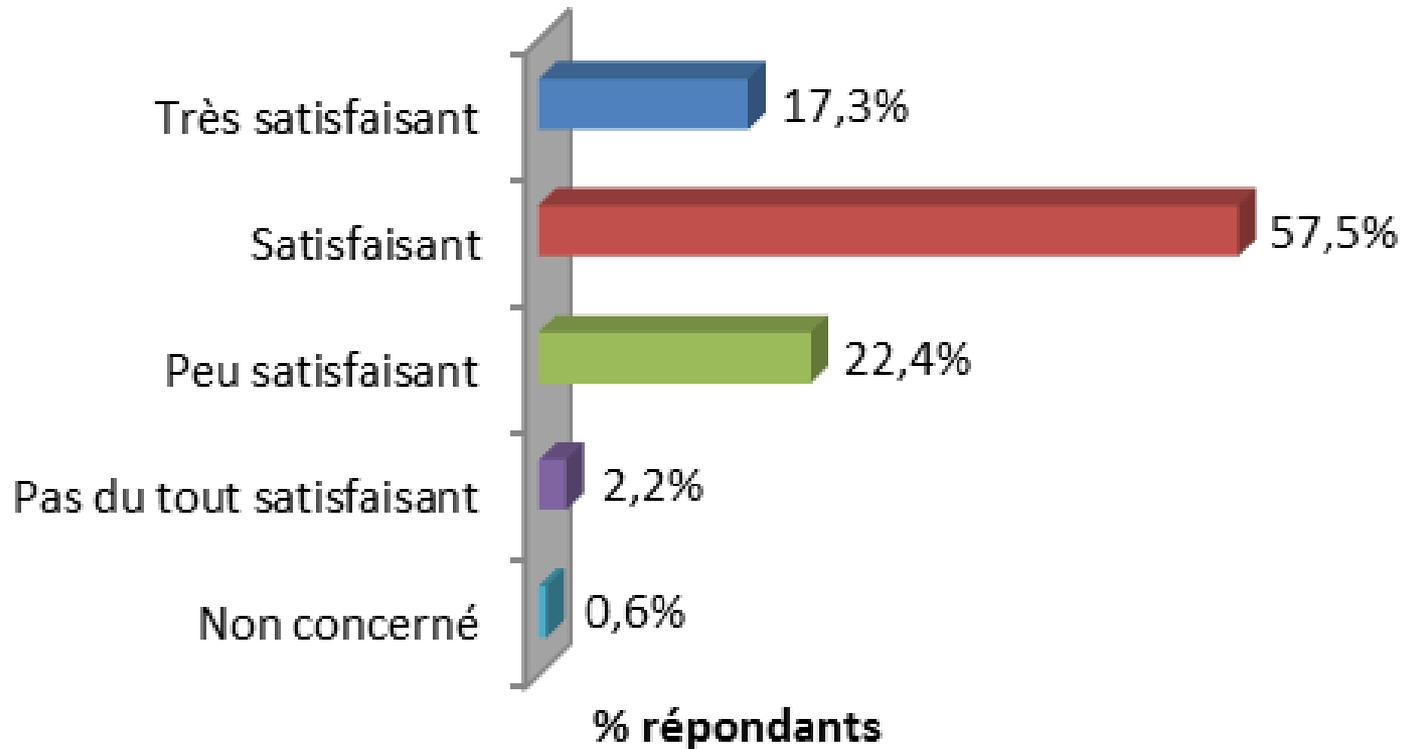
317 répondants

Le panel des examens effectués pendant la garde (cf. feuille de demande en garde)



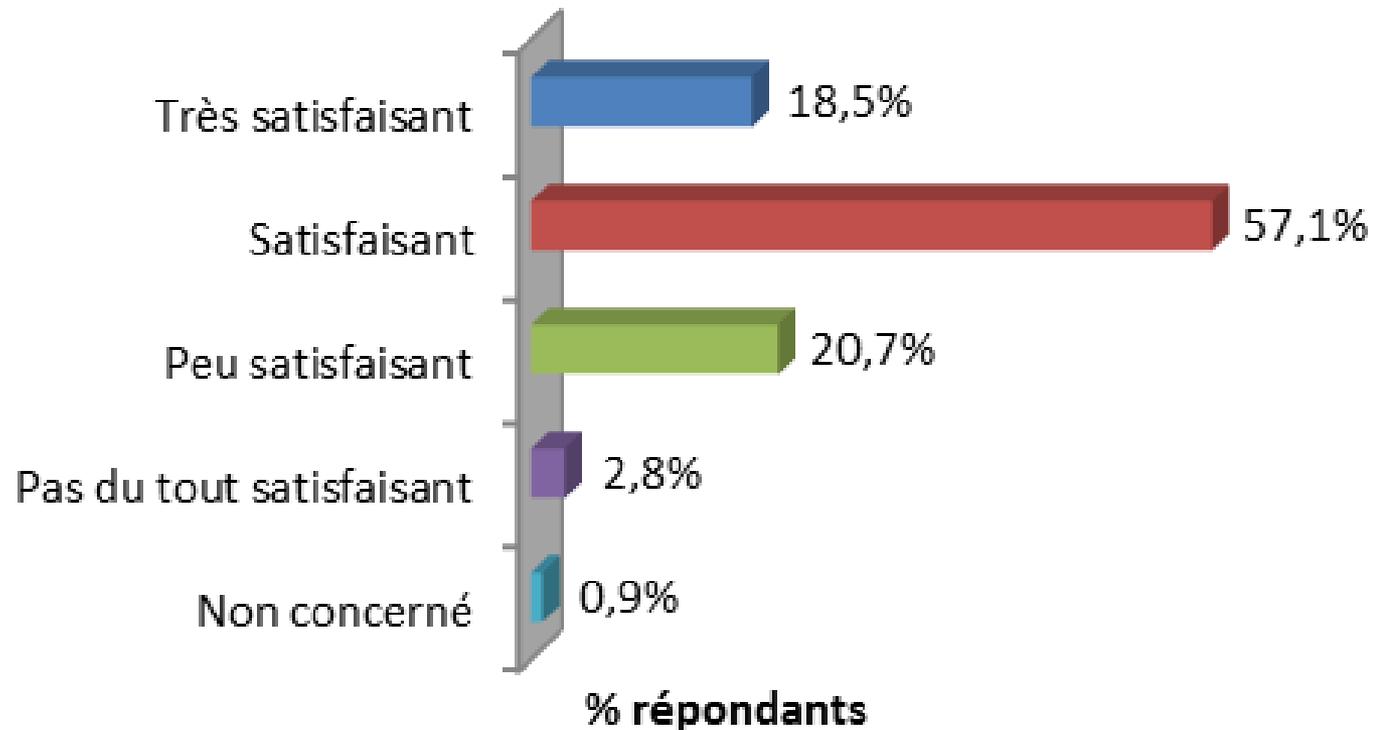
310 répondants

La disponibilité des personnels du laboratoire



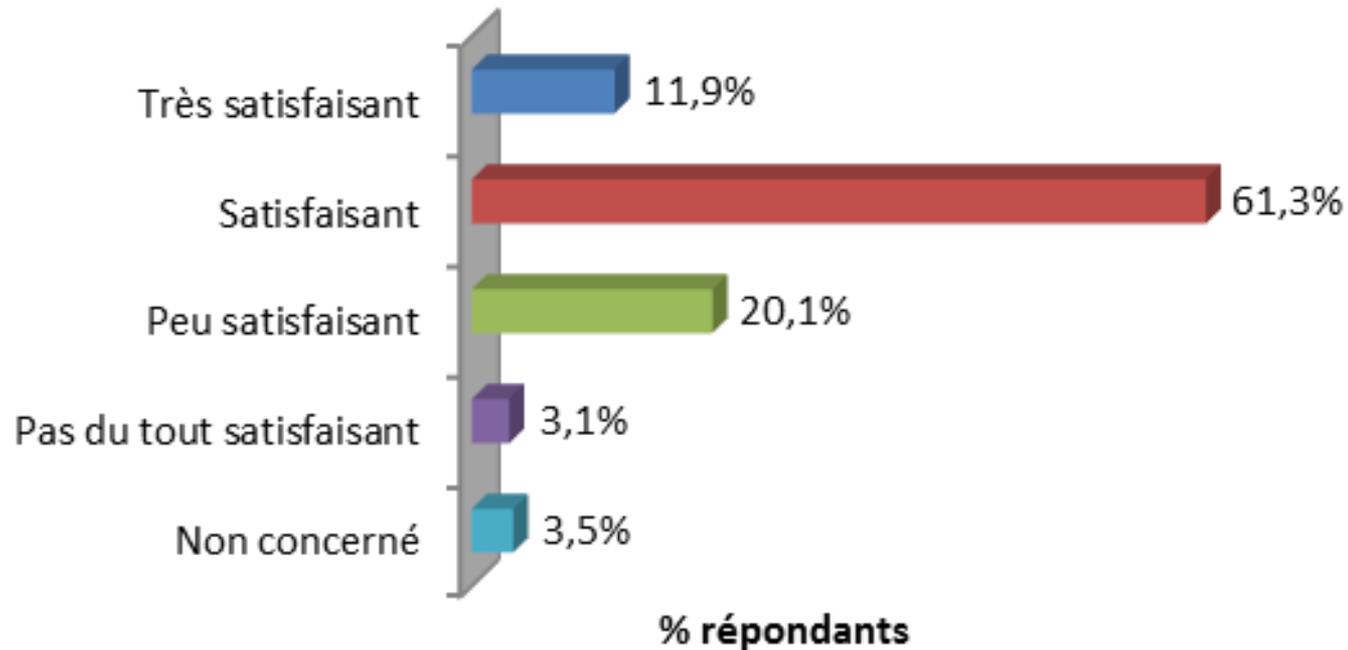
313 répondants

La qualité des renseignements donnés par téléphone



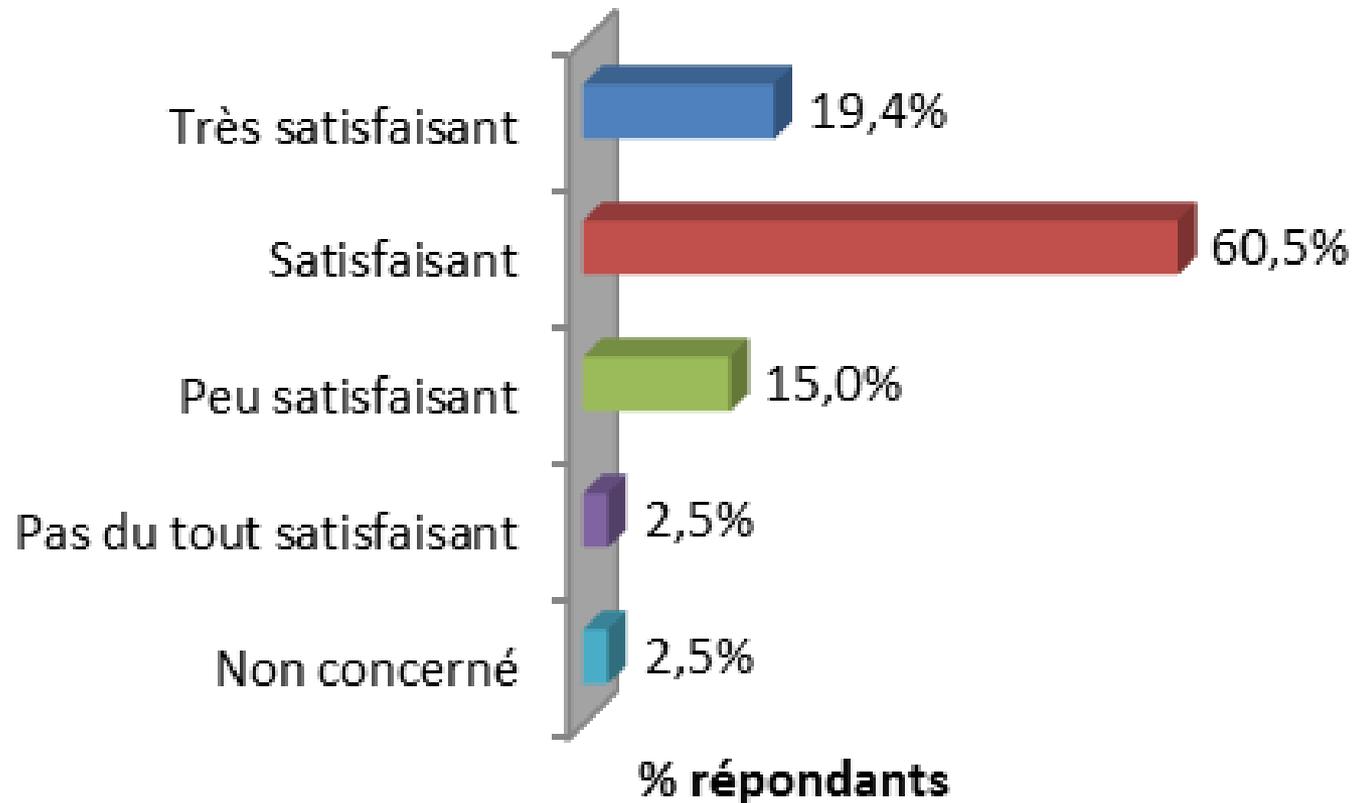
319 répondants

La gestion des examens urgents



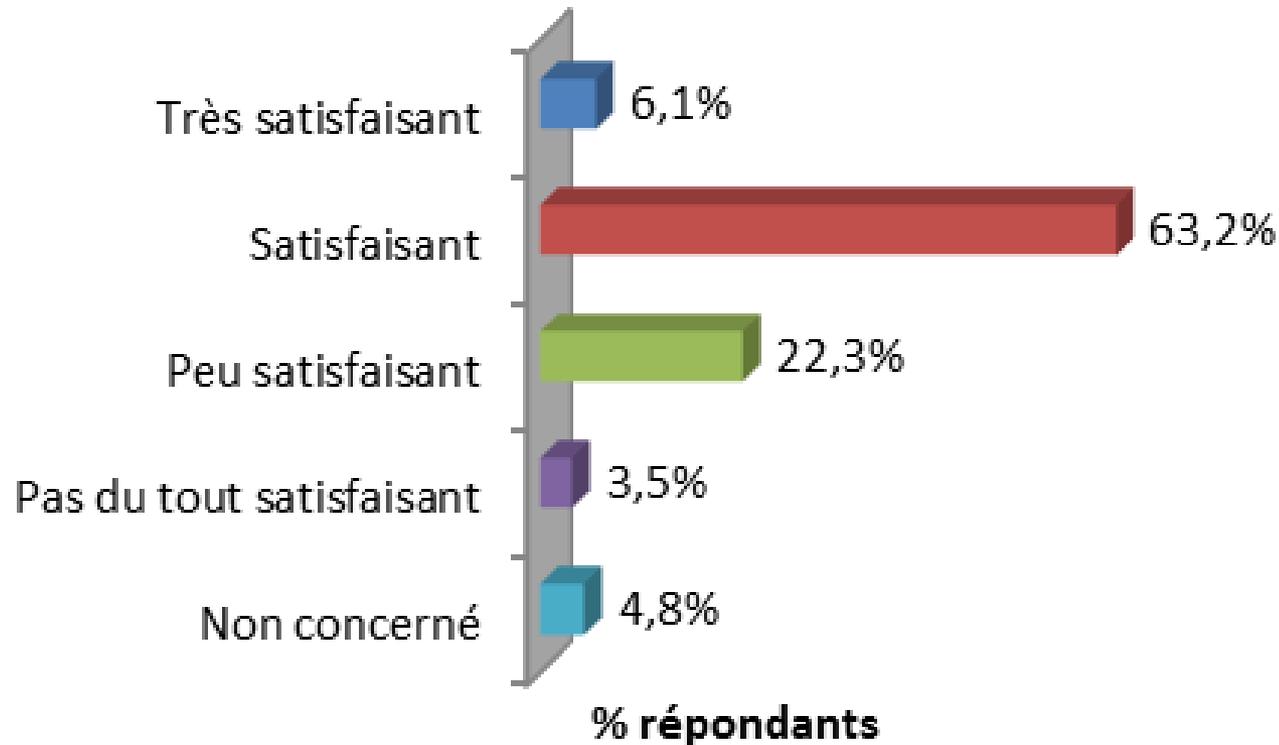
318 répondants

La pertinence des résultats téléphonés



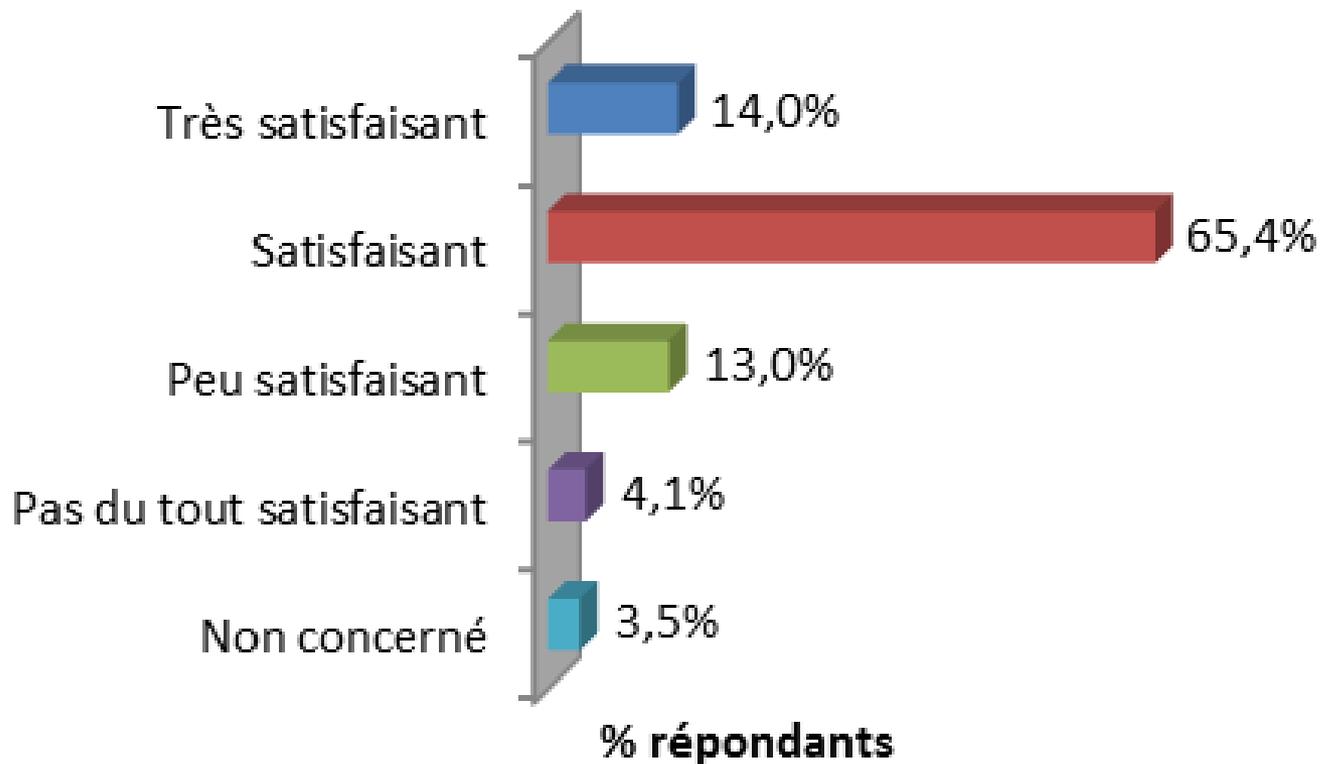
314 répondants

Le délai de rendu des résultats des examens faits en interne



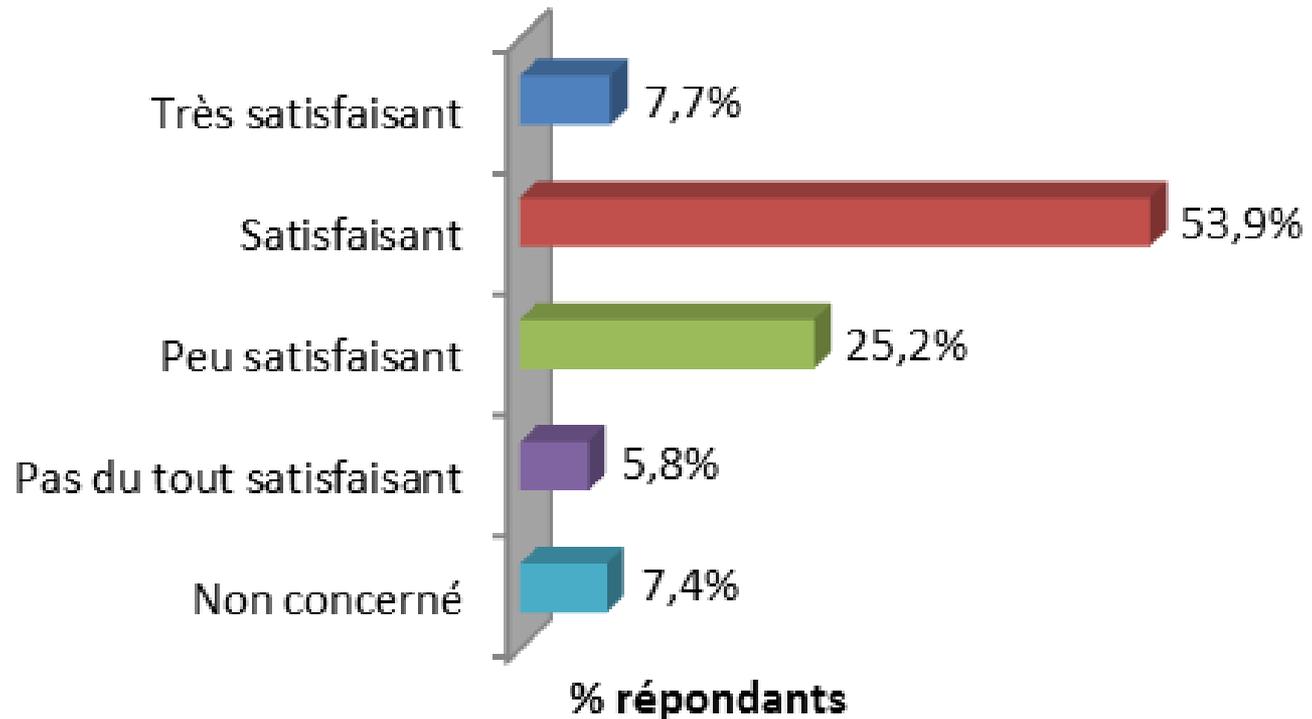
310 répondants

La présentation des résultats sur le serveur de résultats



315 répondants

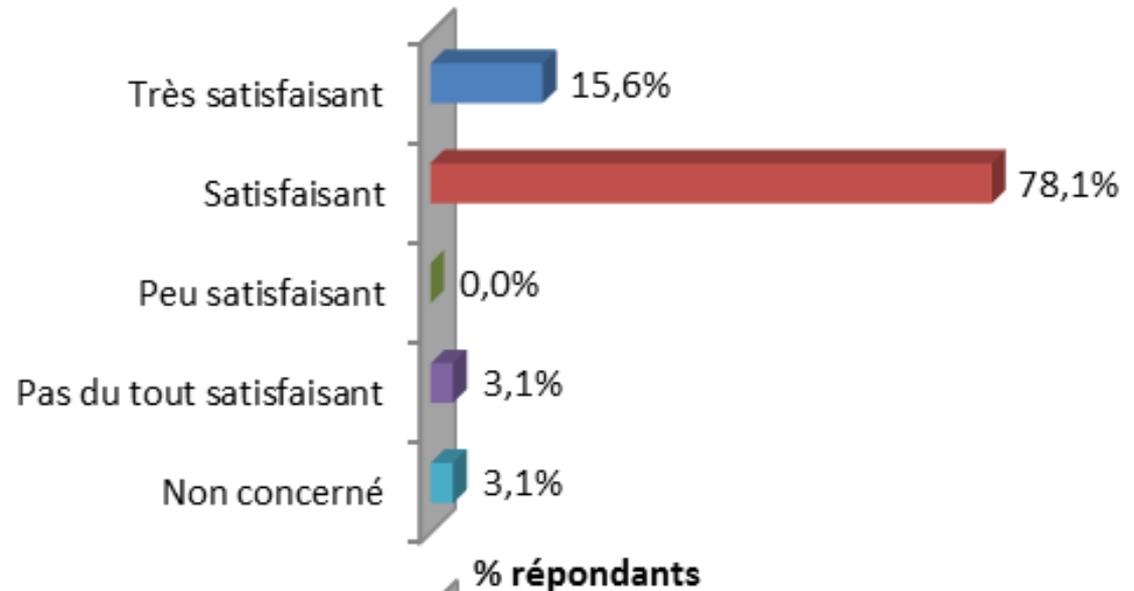
Les informations données en cas de situation pouvant affecter le délai de rendu des résultats, (panne automate, mise à jour logicielle....)



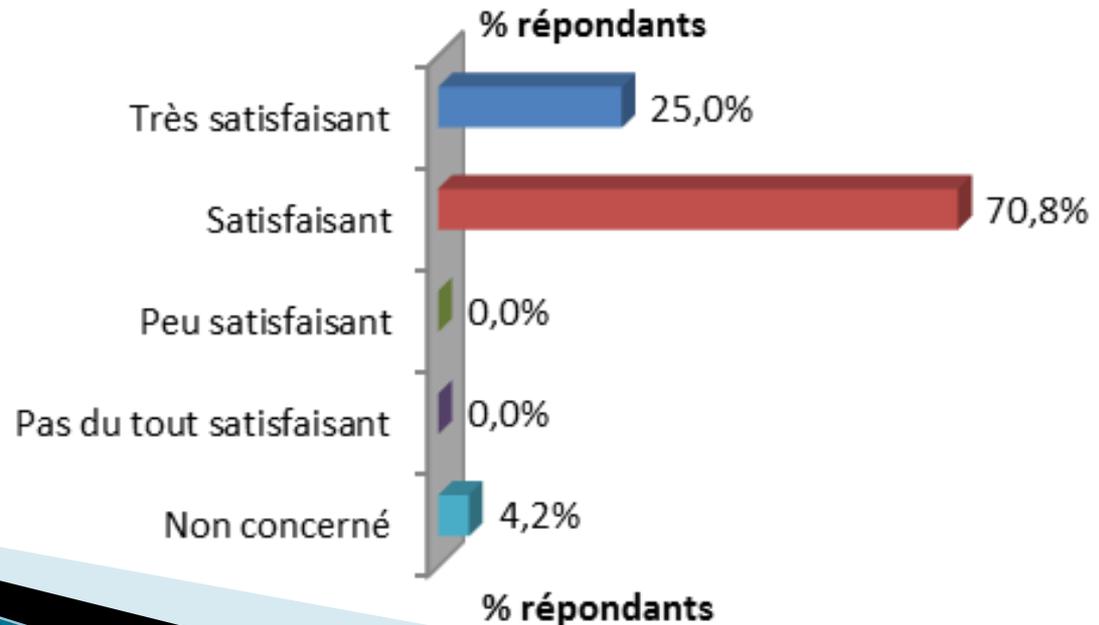
310 répondants

La présentation du compte-rendu

Médecins (32
répondants)

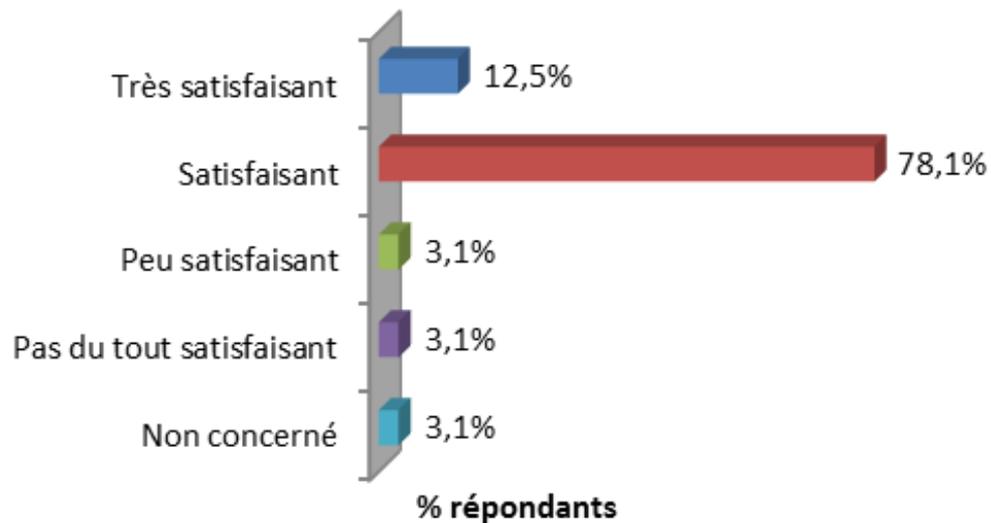


Sages-femmes
(24
répondants)

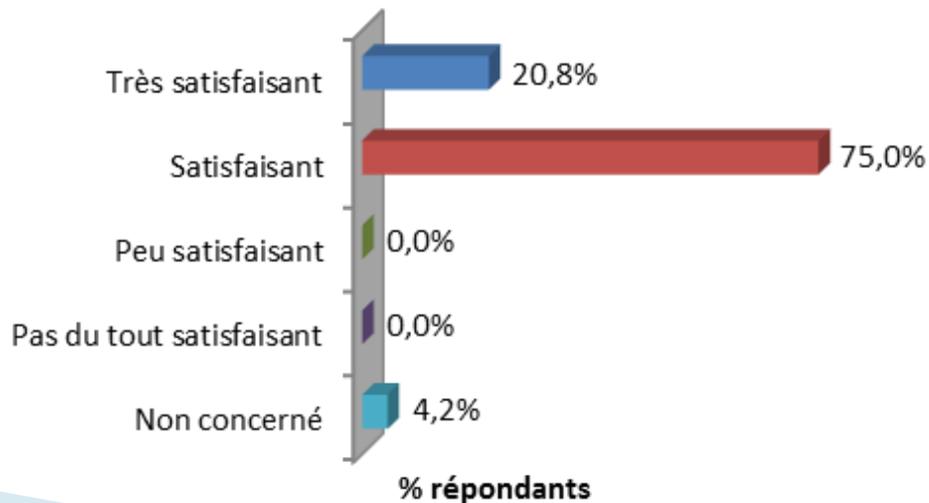


Le support du compte-rendu

Médecins (32
répondants)

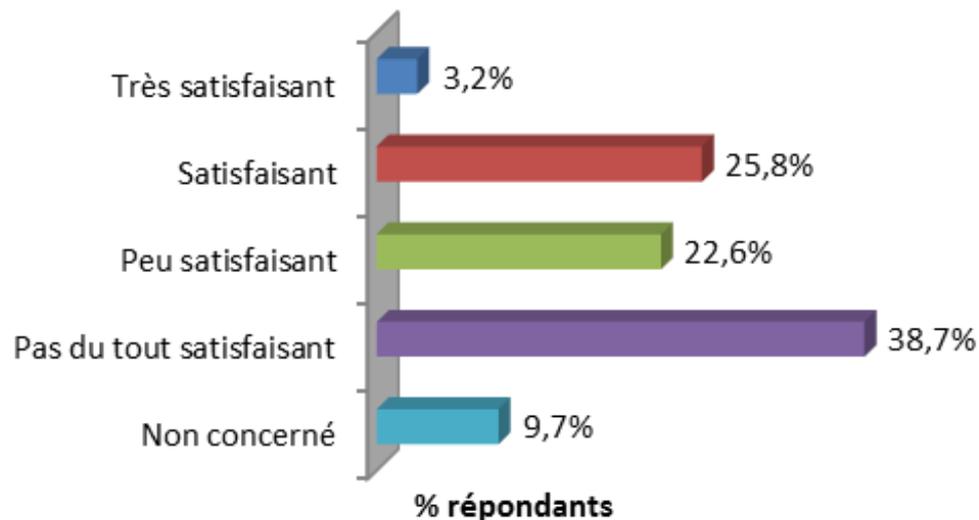


Sages-femmes
(24
répondants)

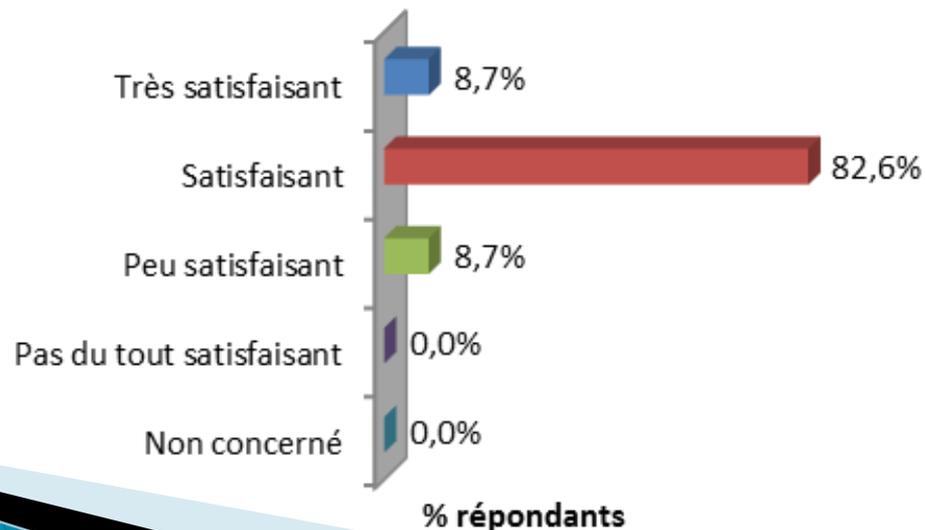


Les modalités de rendu des résultats des examens sous-traités

Médecins (31
répondants)



Sages-femmes
(23
répondants)



Les priorités d'amélioration

- ▶ **Taux de satisfaction < 75% :**
 - Les modalités de rendu des résultats des examens sous-traités (29% chez les médecins)
 - Les informations données en cas de situation pouvant affecter le délai de rendu des résultats (61,6%)
 - La gestion des examens urgents (73,2%)
 - La disponibilité des personnels du laboratoire (74,8%)

Synthèse des commentaires justifiant les appréciations peu ou pas satisfaisantes

La justification des appréciations peu ou pas du tout satisfaisantes

- ▶ Introduction des CR d'examens sous-traités dans Dx Care (18 x)
- ▶ Manque de communication sur les pannes, on l'apprend fortuitement en appelant pour savoir pourquoi les délais sont si importants , le laboratoire n'appelle pas et pas d'information dans Dx Care (10x)
- ▶ Guide des examens manque de clarté ou incomplet (8 x)
- ▶ Délai de rendu trop longs pour hémostase (6x)
- ▶ Incohérence des informations données, manque de pertinence des informations, ou informations trop vagues (7x)
- ▶ Délai de rendus des résultats urgents parfois trop longs 10x)
- ▶ Adapter les volumes demandés aux nouveau-nés et enfants => spécificités pédiatriques (4x)
- ▶ Si tube cassé ou perdu au laboratoire, ne pas dire qu'il manque un tube (4x)
- ▶ Appels multiples de résultats patho le matin , à regrouper pour éviter l'interruption des soins (7x)
- ▶ Présentation des résultats dans la nouvelle version de DX Care (4x)
- ▶ Souhait de la prescription connectée ou autre pour éviter d'avoir à remplir les feuilles de demande (2x)
- ▶ Retrait des comptes-rendus papier (2x)
- ▶ Résultats parfois non visibles dans Dx Care alors que validés au laboratoire (5x)

La justification des appréciations peu ou pas du tout satisfaisantes

- ▶ Amabilité à revoir, contact téléphonique pas souvent agréable (7x)
- ▶ Personnel pas toujours agréable, surtout la nuit (12x)
- ▶ Personnel peu disponible, Parfois difficulté de joindre quelqu'un surtout la nuit (sonnette ou téléphone) (8x)
- ▶ Obligation de repiquer le patient pour case mal cochée ou tube mal rempli (2 x)
- ▶ Température des gaz non prise en compte (4x)
- ▶ Trop peu d'examens effectués en garde, examens à rajouter (9x)
- ▶ Fréquence élevée de tubes hémolysés même si le tube a été correctement agité ... (5x).
- Appel tardif pour tubes coagulés ou mal remplis, ou hémolysés (5x)
- Non-conformité non justifiée (2x)
- Résultats téléphonés souvent trop tard et non pertinents (3x)
- Regrouper les appels concernant des analyses pour lesquelles le patient doit être reprélevé , pour éviter que le patient soit piqué plusieurs fois.
- RAI : délais longs pour patients en séance de dialyse, pour les transfusions (14x)
- Téléphone de résultats à l'AS qui ne comprend pas toujours => on est obligé de rappeler.
- Résultats téléphonés : préciser l'unité de mesure

Les premières mesures d'amélioration

- ▶ **Envoi des comptes-rendus des sous-traitants à Dx Care** : faisable, demandé au Service informatique et sera soumis en CME
- ▶ **Information des retards de rendu en cas de panne ou mise à jour logicielle** : prise de contact avec le service informatique afin qu'une solution soit trouvée pour diffuser un message d'alerte sur l'ensemble des postes concernés.
- ▶ **Gestion des urgences** :
 - Test de la centrifugation des tubes d'hémostase hors Streamlab
 - Les tubes d'hémostase relevant de l'urgence vitale seront centrifugés sur la centrifugeuse rapide.
 - Un indicateur sur les délais de rendu du TCA sera mis en place.
 - Les horaires du poste Tri ont été modifiés depuis le 1er septembre pour une meilleure adéquation à la charge de travail.
 - Un rappel sur la nécessité de traiter prioritairement les sachets rouges.
 - Concernant les RAI d'hémodialyse, ce point à étudier avec le service mais un délai incompressible de 2 heures persistera.

Les premières mesures d'amélioration

- ▶ **Disponibilité / relations avec le personnel :**
 - Vérification des numéros de téléphone des postes du laboratoire à disposition des services
 - Diffusion d'un top aux services sur l'organisation du laboratoire et les compétences des techniciens de laboratoire
 - Mise en place d'un affichage préconisant l'utilisation de l'interphone en cas d'indisponibilité du personnel
- ▶ **Résultats téléphonés et échantillons hémolysés**
Diffusion d'un topo sur le site intranet sur les facteurs favorisant l'hémolyse et les modalités de la détection par les automates de laboratoire.

Demandes particulières étudiées dans le cadre des contrats avec les pôles.