



CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-QUENTIN

Résultats de l'enquête de satisfaction 2024 des « clients internes » du laboratoire de biologie médicale

Nombre total de formulaires reçus : 156 (122 en 2023) dont 137 reçus sous format papier

Fonction
IDE : 106
AS : 17
Cadre de santé : 12
Médecin : 11
Sage-femme : 5
Autre : 5

Services		
Urgences : 29	MIP : 17	Hémodialyse : 15
Neurologie : 12	Oncologie : 10	Psychiatrie : 10
SSIC : 9	UMA : 8	Réanimation : 6
Pool : 6	Chirurgie (Ortho) : 4	SMR : 3
Pédiatrie (HDJ) : 3	Imagerie médicale : 3	Maternité : 3
Hépatogastro : 3	Rhumatologie : 2	Médecine gériatrique : 2
Pneumologie : 2	Bloc polyvalent et obstétrique : 2	Médecine : 1
Cardiologie : 1	Néphrologie : 1	Chirurgie Ambulatoire : 1
Néonatalogie : 1	Non précisé : 2	

Les relations avec le laboratoire	Satisfait 	Insatisfait 	Satisfaction en 2023	Evolution
Qualité de l'accueil téléphonique	98.7%	1.3%	99.2%	=
Facilité à joindre le laboratoire	97.4%	2.6%	95.1%	↑
Qualité de l'accueil physique	93.7%	6.3%	80.9%	↑
Qualité des informations fournies	98.1%	1.9%	97.6%	=
Courtoisie / amabilité du personnel	93.6%	6.4%	82.7%	↑

Les examens de biologie médicale	Satisfait 	Insatisfait 	Satisfaction en 2023	Evolution
Manuel de prélèvements	92.9%	7.1%	87.3%	↑
Ordonnance de prescription d'analyses	98.4%	1.6%	94.8%	↑
Analyses réalisées en garde	96%	4%	89%	↑
Prise en charge des examens urgents	92.3%	7.7%	92.3%	=
Délai de rendu des résultats	85.5%	14.5%	83.5%	↑
Accessibilité des comptes rendus sur ORBIS	91%	9%	95.7%	↓
Résultat transmis des laboratoires sous-traitants	93.3%	6.7%	88.8%	↑
Prestation de conseil des biologistes	98.4%	1.6%	96%	↑

Les commandes	Satisfait 	Insatisfait 	Satisfaction en 2023	Evolution
Disponibilité des consommables	99.3%	3.67%	99.3%	=
Qualité des consommables	98%	2.75%	97.3%	=

Pour conclure	Satisfait 	Insatisfait 	Satisfaction en 2023	Evolution
Satisfaction globale	99.4%	0.6%	97.6%	↑



CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-QUENTIN

Résultats de l'enquête de satisfaction 2024 des « clients internes » du laboratoire de biologie médicale

Vos remarques et suggestions les plus fréquentes

- ❖ Transmettre les résultats/informations aux médecins ou internes et non aux IDE (x9)
- ❖ Résultats long à être validé, résultats non accessible sur Orbis (x8)
- ❖ Un membre du personnel au laboratoire n'est pas toujours très agréable (x5)
- ❖ Difficulté à joindre de temps en temps impactant notre prise en charge (surtout en journée) (x3)
- ❖ Appeler les IDE quand résultats hémolysé pour éviter prise en charge plus longue (X3)
- ❖ Manuel de prélèvement pas toujours clair, nous devons rappeler le labo ensuite (X3)
- ❖ Peu de relation avec le personnel lors des dépôts de prélèvements, peu de personne nous dise bonjour (x2)
- ❖ La nouvelle méthode concernant l'HBA1C nous oblige à piquer les enfants en macro méthode. Beaucoup d'enfants refusent les prises de sang par peur. La micro méthode leur convenait mieux (X2)
- ❖ Antenne de prélèvement difficile à joindre par téléphone
- ❖ Parfois long à répondre au téléphone la nuit, tout dépend du laborantin
- ❖ Difficultés pour être informé sur les prélèvements externes
- ❖ Merci d'être parfois un peu plus agréable lors des appels téléphoniques notamment la nuit, parfois les réponses à nos questions ne sont pas sur le manuel
- ❖ Transmission par Biomnis des résultats génétiques (ACPA) au médecin prescripteur et au labo (probable perte d'info)
- ❖ Pas d'alerte sur le retour d'examen. Non informé par le retour d'examen
- ❖ Retard dans le rendu des résultats le matin et ceux d'envoi externe
- ❖ Les résultats en week-end sont toujours plus rapides qu'en semaine
- ❖ Encore trop d'hémolyse malgré le tube sec utilisé avant le prélèvement
- ❖ Parfois incompréhension car prélèvement effectué en artériel et résultats hémolysés
- ❖ Encore des bilans sanguins hémolysés dont des gaz du sang
- ❖ Arrivée à l'heure de garde parfois plus compliqué d'avoir quelqu'un et avoir les résultats
- ❖ Le personnel ne nous appelle pas systématiquement quand notre commande matériel est prête. Attention de bien différencier le c4f4 et le n4
- ❖ Des tubes à date de péremption courte et pour les hémocultures aussi
- ❖ Notre activité dépend des résultats rendus quotidiennement (transfusions, validation des chimios) donc plutôt rendus mieux sera l'organisation des soins. Retard des rendus de résultats externes (caryotype +++ biologie moléculaire)
- ❖ Lorsque nous envoyons les bilans de sang des enfants sous chimio, nous attendons énormément de temps pour avoir les résultats définitifs de neutro (ex bilan sang envoyé en urgence à 9h, résultat de neutro à 15h)

Points positifs

- ❖ Personnel très agréable
- ❖ Très bonne initiative au niveau des ordonnances informatiques
- ❖ Plutôt satisfaite mieux au niveau de la courtoisie, amabilité mais peu encore mieux faire. Moins de bilan hémolysé
- ❖ Très à l'écoute en fonction des personnes qui travaillent

Merci de votre participation !