

Conclusions concernant l'enquête de satisfaction mars 2012

En mars 2012, une enquête a été menée en vue d'évaluer la satisfaction des prescripteurs face aux services rendus par le laboratoire, et plus précisément par le secteur de génétique moléculaire **héréditaire**.

Il était possible de répondre à chacune des 10 questions en attribuant un score entre 1 et 4 et en ajoutant éventuellement des remarques supplémentaires. Les scores prenaient en compte deux éléments:

- La qualité du service (ou satisfaction), estimée de « insuffisant » (score 1) à « excellente » (score 4).
- L'importance attribuée à chaque élément, estimée de « pas important » (score 1) à « très important » (score 4).

Résumé des résultats

Taux de participation :

23% (7 réponses sur les 31 formulaires envoyés)

Satisfaction globale quant à la qualité des services rendus :

Score moyen de 3,1/4

Points forts :

- **les comptes-rendus** (score moyen de 3,4/4 concernant le contenu des comptes-rendus)
- **la communication le laboratoire** (score moyen de 3,7/4 concernant la communication (et la disponibilité) avec les responsables du laboratoire)

Points faibles à améliorer :

-l'accessibilité à la demande d'analyse et au compendium des analyses : plusieurs répondants nous ont informés ne pas avoir la demande à leur disposition et/ou ne pas connaître le compendium des analyses.

Nous rappelons à nos prescripteurs (cliniciens, médecins biologistes) que sont disponibles à partir de notre site web (<http://www.erasme.ulb.ac.be/page.asp?id=16578&langue=FR>):

- les demandes d'analyses (héréditaire, oncologique et cytogénétique), imprimables en cliquant sur le lien : [formulaire de demande d'analyses](#)
- le compendium des analyses, accessible en cliquant sur le lien : [analyses réalisées](#)

- **le délai de réponse** (score moyen de 2,6/4 concernant le délai de réponse [71% de réponse concernant ce point]).

Nous rappelons à nos prescripteurs (cliniciens, médecins biologistes) que nous sommes toujours disposés à accélérer une analyse au cas par cas si nécessaire après discussion.

-l'accessibilité des comptes-rendus : plusieurs répondants nous ont fait part de l'indisponibilité des résultats dans Cyberlab.

En effet, nos résultats sont actuellement transmis au DMU mais pas à Cyberlab.

Nous travaillons au changement informatique du Laboratoire de Génétique Moléculaire (passage de Cathilabo à GLIMS). Quand nous travaillerons avec le système GLIMS, nos résultats seront également transmis à Cyberlab.