

Conclusions concernant l'enquête de satisfaction décembre 2010

En décembre 2010, 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 oncologique (ONCO).

Il était possible de répondre à chacune des 10 questions en attribuant un score entre 1 et 5 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 5).
- L'importance attribuée à chaque élément, estimée de « pas important » (score 1) à « très important » (score 5).

Résumé des résultats

Taux de participation :

65% (13 réponses sur les 20 formulaires envoyés)

Satisfaction globale quant à la qualité des services rendus :

Score moyen de 4,6/5

Points forts :

- **les comptes-rendus** (score moyen de 4,7/5 concernant le contenu des comptes-rendus)
- **la communication avec les responsables du laboratoire** (score moyen de 4,7/5 concernant la communication (et la disponibilité) avec les responsables du laboratoire)

Points faibles à améliorer :

- **le délai de réponse** (score moyen de 3,5/5 concernant le délai de réponse [100% de réponse concernant ce point]) :

Le délai de réponse est correct mais pourrait être amélioré. Le point positif qui ressort des commentaires est que lorsqu'il y a une urgence mentionnée, le résultat est obtenu rapidement.

Il n'est pas envisageable actuellement, pour des raisons organisationnelles (et d'optimisation des tests), de raccourcir ce délai d'une manière globale.

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.

- **la participation aux tours cliniques** (score moyen de 3,3/5 concernant la participation des médecins aux tours cliniques [54% de réponse concernant ce point]) :

Travaillant avec divers hôpitaux et prescripteurs « hors Erasme », il nous est en pratique difficile de participer aux tours cliniques organisés à l'extérieur. Par ailleurs, le bénéfice de notre présence systématique aux tours cliniques « intramuros » nous semble limité par rapport au temps que cela requiert.

Nous rappelons aux cliniciens que nous sommes toujours joignables pendant le déroulement des tours si nécessaire, que si notre présence semble nécessaire à propos d'un cas particulier, qu'ils nous le précisent par courriel ou téléphone, mais il nous paraît difficile d'assister à plus d'un tour par 2 ou 3 semaines. Nous précisons enfin que nous en permanence disponibles pour répondre aux questions des cliniciens et disposés à présenter des séminaires.

Remarque :

Peu de réponses [54%] ont été obtenues en ce qui concerne l'appréciation au sujet des informations pré-analytiques fournies par notre laboratoire. Ceci suggère que certains prescripteurs ne sont pas au courant de son existence, ce qui est confirmé par la remarque d'un prescripteur.

Notons que depuis la fin de l'enquête, la demande d'analyse et le compendium ont été rendus plus visibles sur le site internet.