

## RESULTATS ET CONCLUSION D'ENQUETE (Novembre/2017/prescripteurs-préleveurs-patient- techniciens- aide techniciens)

### Précisez le(s) site(s) où l'enquête a été réalisée :

FOCH

IHFB

**Résultats diffusés à:** tous les utilisateurs du manuel de prélèvement via le manuel

### Ces statistiques portent sur 11 enregistrements

Cette enquête de satisfaction a été réalisée par le biais du nouveau manuel de prélèvement donc via internet.

Une information était sur la page d'accueil du manuel et plusieurs informations ont été faites en réunion cadres de santé sur le site Foch pour avertir de l'existence de cette enquête, malgré ces informations trop peu de réponses ont été recueillies et donc le résultat de cette enquête ne sera pas le reflet de la réalité.

Les 11 personnes qui ont répondu à ce questionnaire utilisent très souvent le manuel de prélèvement

### Qualité du répondant

Prescripteur	1
Infirmière	4
Aide soignante	0
Technicien de laboratoire	3
Aide technicien	1
Cadre de santé	2
Patient	0

### Vous diriez que l'utilisation de ce manuel est: (1 très difficile... 5 très facile)

Sur les 11 personnes, 1 seule trouve l'utilisation du manuel très difficile, 6 la trouvent facile à très facile et 4 plutôt facile

### A la question « Trouvez-vous dans le manuel de prélèvement toutes les informations indispensables? »

7 ont répondu oui et 4 non ces derniers ont dit ne pas trouver :

- les formulaires de consentement pour les sérologies
- Les températures de conservation.
- Manque d'informations pour certaines analyses.
- La destination de l'envoi de certaines analyses n'est pas toujours renseignée.
- Trouver les bons est parfois difficile (exemple dosage de vitamines).
- Traitement à faire pendant la période de permanence des soins (pps).
- Plus de code pour la saisie dans Glims.

### A la question « Les informations fournies sur la page d'accueil sont-elles claires et utiles? »

9 les trouvent claires et 2 non, une personne souhaiterait trouver les consentements sur la page d'accueil.

**RESULTATS ET CONCLUSION D'ENQUETE  
(Novembre/2017/prescripteurs-préleveurs-patient-  
techniciens- aide techniciens)**

**D'une façon globale, quelle est votre satisfaction par rapport à notre manuel de prélèvement en ligne? (1 très insatisfait... 5 très satisfait)**

Sur les 11 personnes, 7 sont très satisfaites à plutôt satisfait du nouveau manuel de prélèvement et 3 sont insatisfaites ou très insatisfaites.

**Voici les remarques et commentaires des répondants à ce questionnaire :**

1. Je préférerais l'ancien manuel de prélèvement.
2. Analyses sur manuel Cerba qui ne sont sur le manuel de prélèvement. Le stockage des tubes est très mal renseigné on ne sait pas si il faut décanter les tubes ou les envoyer en sang total.
3. l'ancien logiciel était mieux
4. Mettre à jour le manuel de prélèvement

**CONCLUSION :**

Cette enquête est malheureusement difficilement exploitable du fait de son peu de réponse. Cela est probablement dû à plusieurs facteurs, notamment la difficulté de trouver du temps libre pour y répondre. Sachant qu'en général on répond plus souvent à une enquête de ce type quand on a une insatisfaction à partager, on note néanmoins un degré de satisfaction global (70%) important.

Les différents commentaires sont dus à la résistance au changement ce qui est classique.

Cette enquête a été faite un peu tôt après le changement du manuel de prélèvement. Néanmoins cela ne nous empêche pas d'améliorer notre offre.

Pour les examens Cerba non visibles sur notre MP, il s'agit des moins courants. Dans ce cas, si les informations sont peu claires sur leur Manuel en ligne nous n'avons pas d'autre choix que d'appeler le laboratoire Cerba (hors pps)

Depuis cette enquête quelques formulaires ont été placés sur la page d'accueil et les analyses que nous envoyons chez certains sous-traitants ont été liées directement à notre manuel.

Il faut aussi que les utilisateurs se familiarisent avec ce nouveau Manuel. Cette enquête et les retours oraux que nous avons-nous permettent de conclure :

- Qu'en collaboration avec la DSI nous avons fait le bon choix de logiciel
- Que les premiers utilisateurs valident de façon satisfaisante ce nouveau manuel et qu'il est très utilisé (ce qui est un signe de son utilité)
- Que nous allons tenir compte des remarques faites lors de cette enquête et de celles que nous recevons au fil de l'eau pour encore en améliorer la qualité de son contenu

## RESULTATS ET CONCLUSION D'ENQUETE (Novembre/2017/prescripteurs-préleveurs-patient- techniciens- aide techniciens)

Réf : BC/PR32/FORM02

Version : 3

Date d'application : 03/05/2018

Service de Biologie  
Clinique

### Statistiques de l'application



Entre 20/06/2016 et 03/05/2018

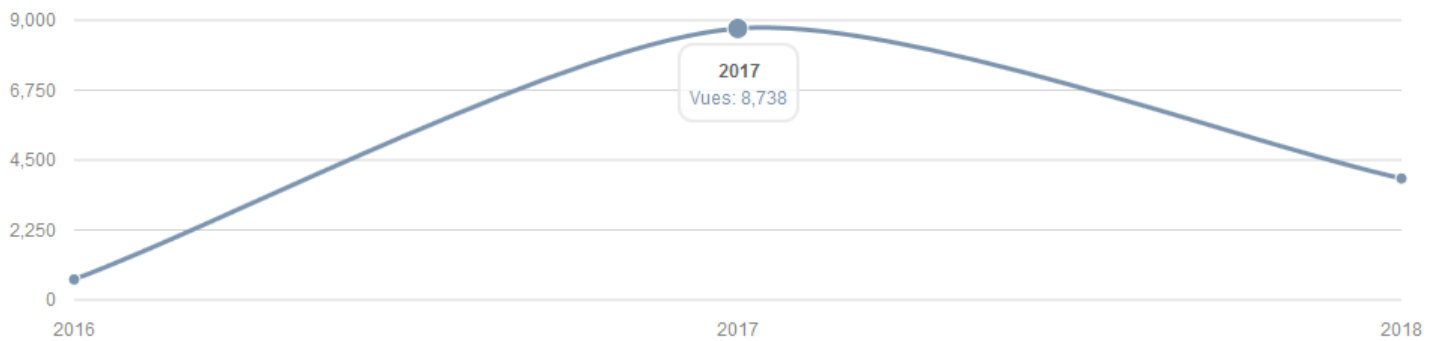


Nombre de visites  
13308

Nombre de pages vues  
86278

Durée moyenne d'une consultation  
5 minutes

### Nombre de vues / Période

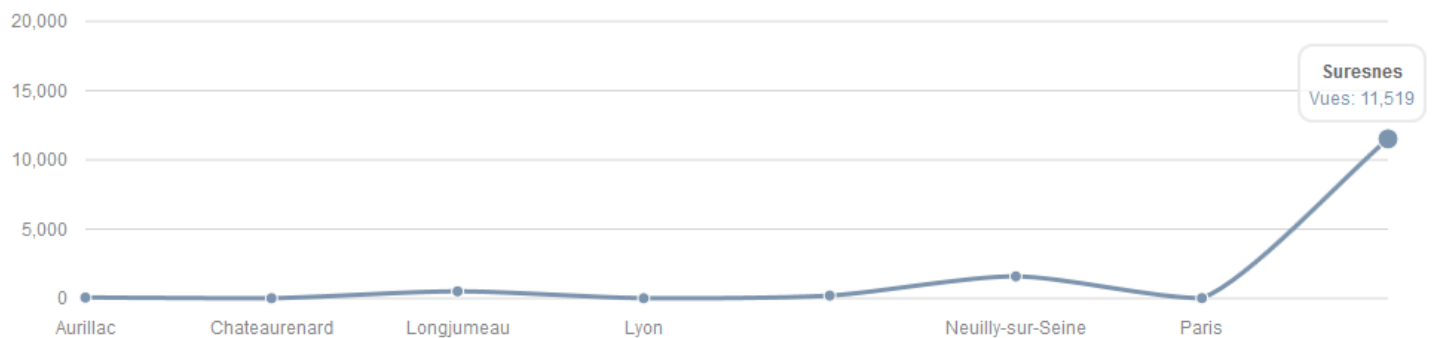


Imprimé à partir du logiciel Blue Médi. Seule la version électronique fait foi

Grâce au mode statistique inclus dans le logiciel Viskali, on se rend compte que le manuel

- est utilisé, qu'il y a énormément de page consulté

### Nombre de vues / Ville



- les vues sont les plus importantes à Suresnes donc sur le site Foch mais également à Neuilly donc certainement à l'IHFB