



SATISFACTION DES PRESCRIPTEURS VIS-A-VIS DES PRESTATIONS D'UN LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES

A. Boughanmi (1,2), M. Hamdoun (1,2), O. Bahri (1,2)

(1) Laboratoire de Microbiologie- Biochimie, Hôpital Aziza Othmana, Tunis, Tunisie
(2) Faculté de médecine de Tunis, Tunisie

INTRODUCTION

La satisfaction des clients constitue un enjeu majeur du système de management de la qualité et un indicateur important exigé par les normes de qualité des laboratoires (1-2). L'étude des requêtes des prescripteurs fournissent au biologiste des informations pertinentes pour corriger et mettre en place les actions adaptées (3).

OBJECTIFS

- Etudier la satisfaction des prescripteurs vis-à-vis différentes prestations d'un laboratoire d'analyses médicales
- Déterminer les axes d'amélioration en fonction des requêtes des prescripteurs

METHODES

- Etude transversale et descriptive menée entre décembre 2023 et janvier 2024 au Laboratoire de Microbiologie-Biochimie de l'Hôpital Aziza Othmana,
- Tous les praticiens prescripteurs de l'hôpital ont été inclus.
- L'enquête était sous forme d'un questionnaire en ligne, anonyme et de participation volontaire.
- La détection des insuffisances s'est basée sur le calcul du taux de satisfaction pour chaque critère d'évaluation et le pourcentage de prescripteurs satisfaits. La décision à prendre a été déduite à partir d'une grille d'évaluation (tableau I).

Tableau I : Grille d'évaluation et décisions à prendre

Echelle	1= Insatisfait	2= Peu satisfait	3= Satisfait	4= Très satisfait
Cotation	25%	50%	75%	100%
Décision	Insuffisance : si le pourcentage de prescripteurs satisfaits à très satisfaits est <75% ou si le taux de satisfaction globale pour cette prestation est <75% ⇒ Axe d'amélioration		Si le pourcentage de prescripteurs satisfaits à très satisfaits est ≥75% et le taux de satisfaction globale pour cette prestation est ≥75% ⇒ Conforme	

RESULTATS

- Quarante prescripteurs parmi 77 ont répondu à notre enquête soit un taux de retour de 52%.
- Le **tableau II** résume l'étude de satisfaction des prescripteurs et les axes d'amélioration retenus.

Tableau II : Résumé de l'étude de satisfaction des prescripteurs et les axes d'amélioration retenus

Critères d'évaluation	Taux de satisfaction	Pourcentage de prescripteurs satisfaits	Décision
La rapidité de la PEC téléphonique	72%	65%	Axe d'amélioration
La qualité de la réponse apportée	78%	78%	Conforme
La qualité de l'accueil physique au laboratoire	80%	85%	Conforme
Le délai d'attente pour joindre le laboratoire	71%	73%	Axe d'amélioration
L'étendue du panel d'analyses médicales	74%	80%	Axe d'amélioration
La qualité de la PEC des demandes urgentes	71%	70%	Axe d'amélioration
Le délai de rendu des résultats	69%	68%	Axe d'amélioration
La présentation du compte-rendu	74%	85%	Axe d'amélioration
La qualité des interprétations apportés par les biologistes	79%	93%	Conforme
La qualité des échanges avec les biologistes	80%	78%	Conforme

- Les prescripteurs seniors étaient plus satisfaits que les internes et les résidents des prestations du laboratoire (**figure1**).

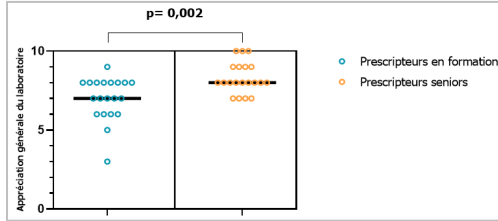


Figure 1: Comparaison de l'appréciation des prestations du laboratoire entre les prescripteurs en formation et les prescripteurs seniors

Parmi les requêtes des prescripteurs pour étendre le panel d'analyses, l'électrophorèse de l'hémoglobine venait en premier du fait de la particularité du service d'hématologie (prise en charge des hémoglobinopathies). Par ailleurs, d'autres analyses biologiques, pourtant pratiquées dans le laboratoire, ont été proposées.

CONCLUSIONS

A l'issue de cette étude, un **monitorage** du délai de rendu des résultats, la **gestion efficace des demandes urgentes**, la mise d'un **manual de prélèvement** à la disposition des clients ainsi qu'une **analyse des coûts-bénéfices** pour les analyses proposées s'avèrent une priorité afin de garantir une meilleure qualité de soins pour les patients.

REFERENCES

- (1) International Organization for Standardization. ISO 15189:2022 Medical laboratories -Requirements for quality and competence. 4th ed. Geneva: International Organization for Standardization; 2022
- (2) Arrêté du ministre de la Santé Publique du 12 Mai 2011, fixant les règles de bonne pratique de laboratoires d'analyses médicales. (J.O. 12 mai 2011). Disponible : <https://www.pist.tn/record/52608>
- (3) Maurellet-Evrard S, Daunizeau A. Recommandations pour l'évaluation et le suivi de la démarche qualité. Ann Biol Clin. 2013;71(1):147-76.