

ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019



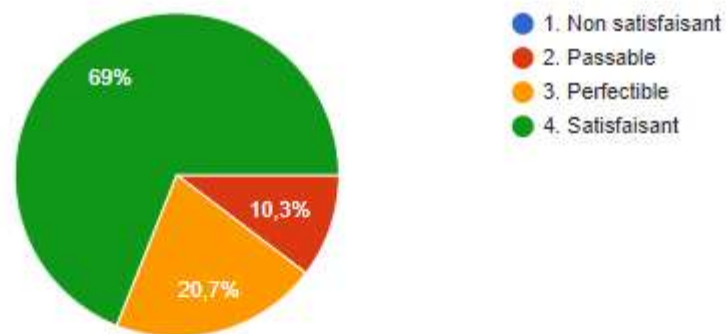
ENQUÊTE DE SATISFACTION LABORATOIRE MEDILAB-Group

30 réponses

[Publier les données analytiques](#)

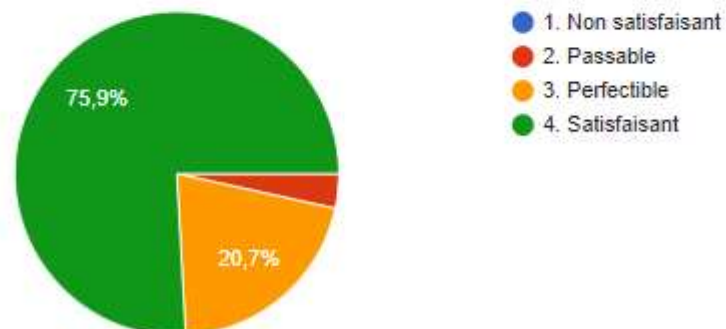
1. RESPECT DU CONTENU DE LA PRESCRIPTION (conformité)

29 réponses



2. DIVERSITÉ DES ANALYSES PROPOSÉES (catalogue)

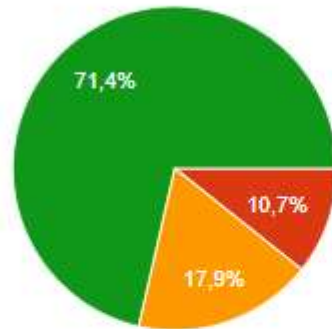
29 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

3. COLLECTE DES ÉCHANTILLONS

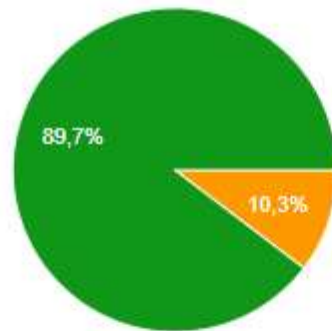
28 réponses



- 1. Non satisfaisant
- 2. Passable
- 3. Perfectible
- 4. Satisfaisant

4. QUALITÉ DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

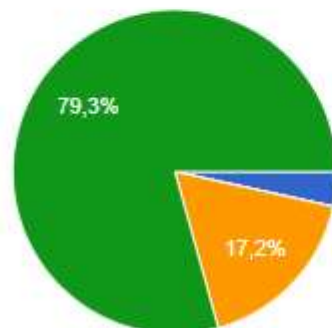
29 réponses



- 1. Non satisfaisant
- 2. Passable
- 3. Perfectible
- 4. Satisfaisant

5. DÉLAI D'ATTENTE (AU TÉLÉPHONE)

29 réponses

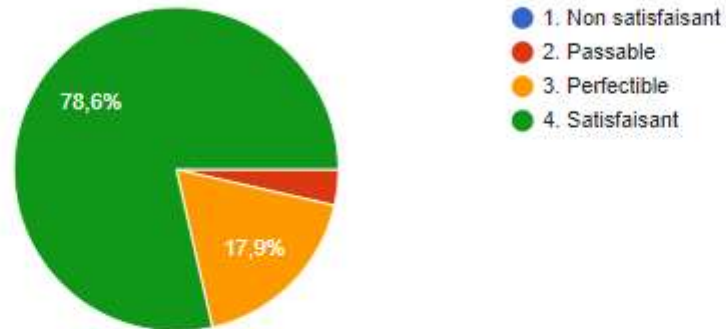


- 1. Non satisfaisant
- 2. Passable
- 3. Perfectible
- 4. Satisfaisant

ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

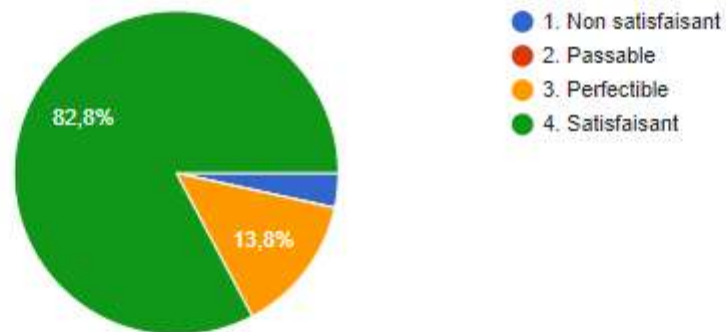
6. PLAGE HORAIRE (DISPONIBILITÉ) AU TÉLÉPHONE

28 réponses



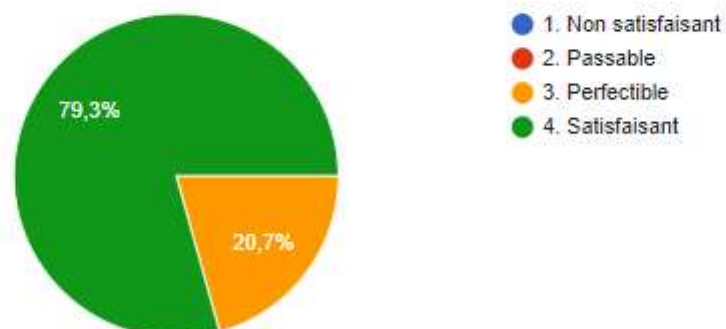
7. DISPONIBILITÉ DU BIOLOGISTE AU TÉLÉPHONE

29 réponses



8. COMMENTAIRES DU BIOLOGISTE

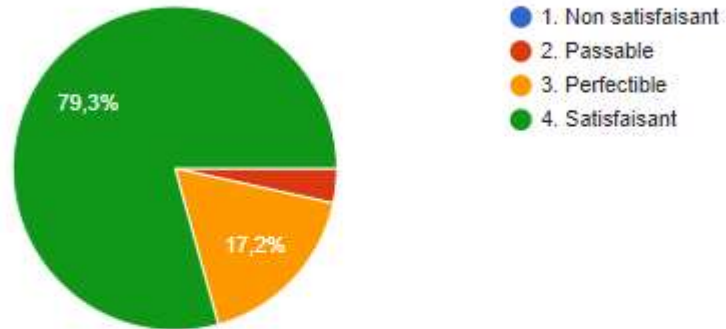
29 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

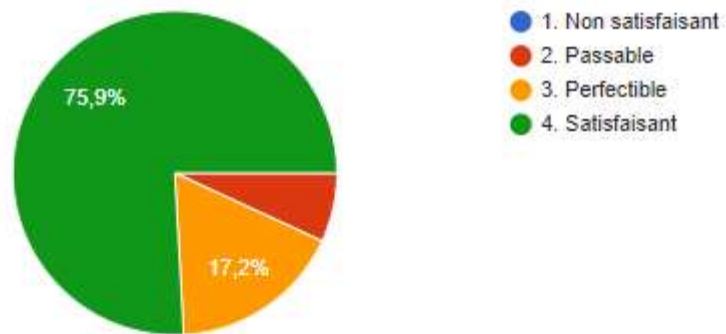
9. RÉACTIVITÉ LORS DE RÉSULTATS PRÉOCCUPANTS

29 réponses



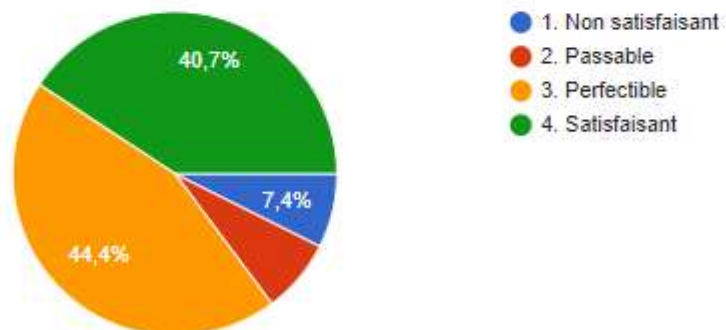
10. DÉLAI DU RENDU DES RÉSULTATS EN CAS D'URGENCE

29 réponses



11. ACCÈS AUX RÉSULTATS SUR LE SERVEUR

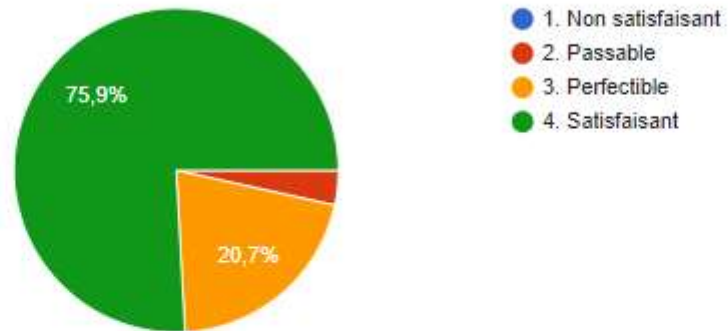
27 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

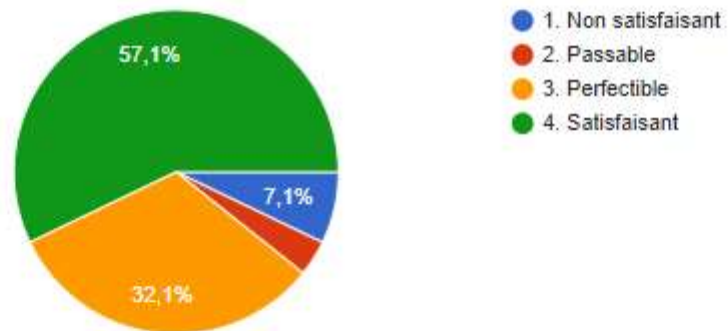
12. QUALITÉ DE LA TRANSMISSION ORALE DES RÉSULTATS

29 réponses



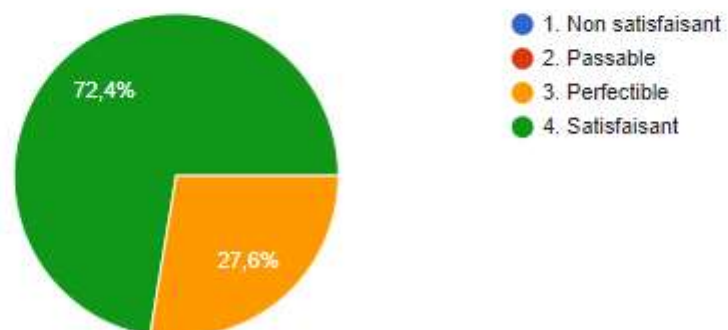
13. DÉLAI DE RÉCEPTION (cas général)

28 réponses



14. PRÉSENTATION ET CLARTÉ DU COMPTE-RENDU

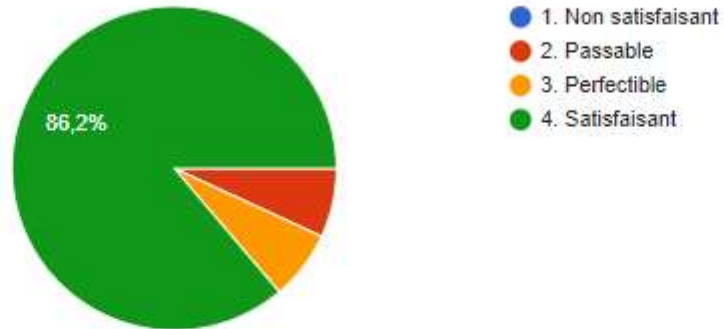
29 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

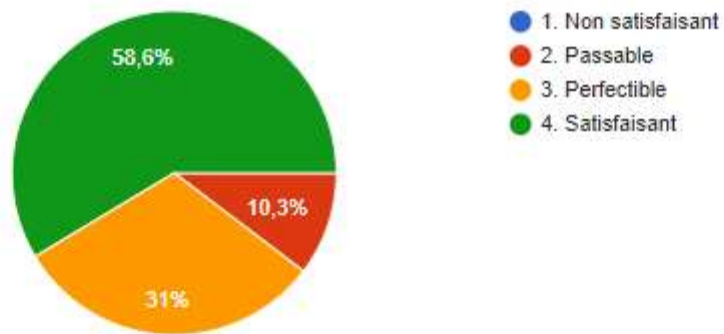
15. NOTIFICATION DES VALEURS DE RÉFÉRENCES

29 réponses



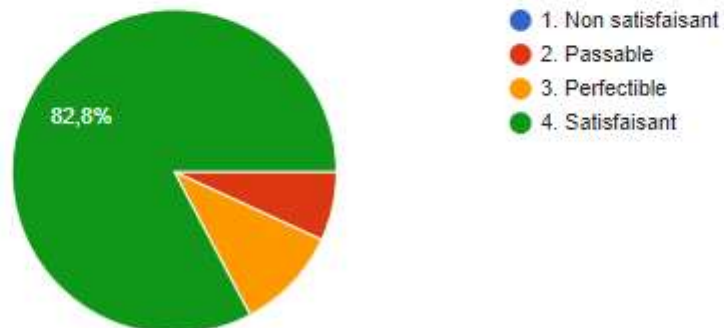
16. NOTIFICATION DES ANTÉRIORITÉS

29 réponses



17. LIBELLES DES RÉSULTATS

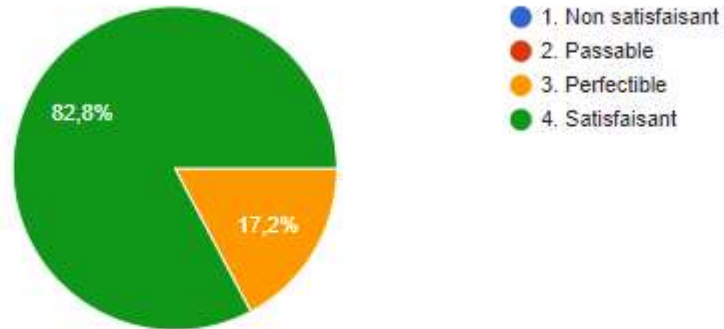
29 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

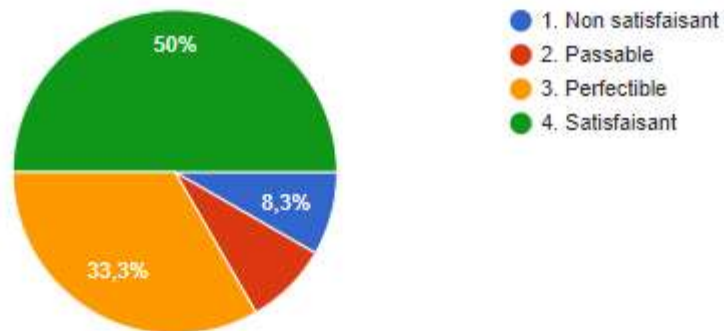
18. QUALITÉ DES RÉSULTATS

29 réponses



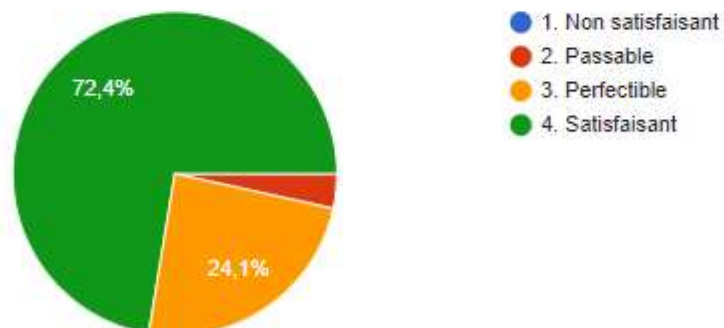
19. INTÉRÊT DES TRANSMISSIONS FAX-HPRIM-HPRIMNET

24 réponses



20. RESPECT DU DÉLAI DES TRANSMISSIONS URGENTES

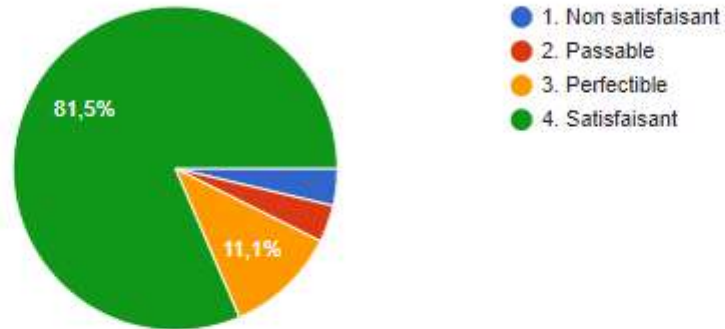
29 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

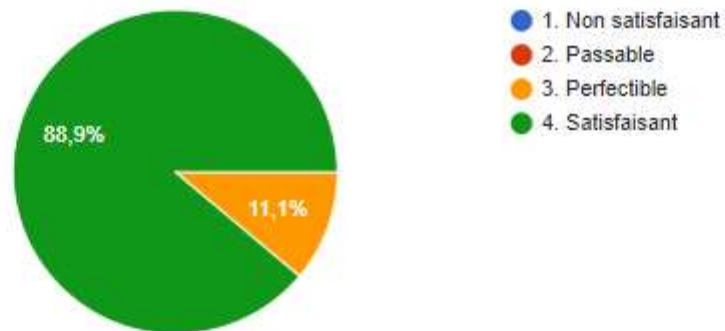
21. SÉCURISATION DES DONNÉES TRANSMISES

27 réponses



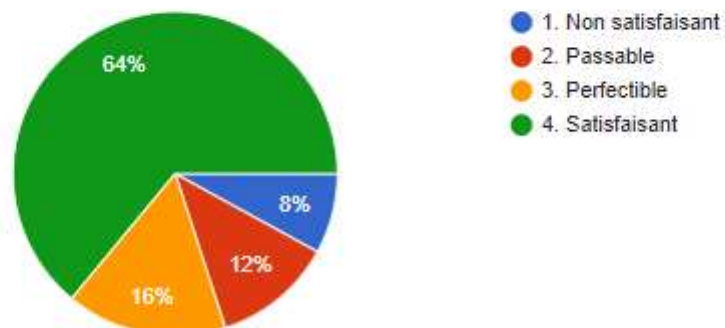
22. RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

27 réponses



23. INTÉRÊT DU GUIDE DES ANALYSES / APPLICATION SMARTPHONE

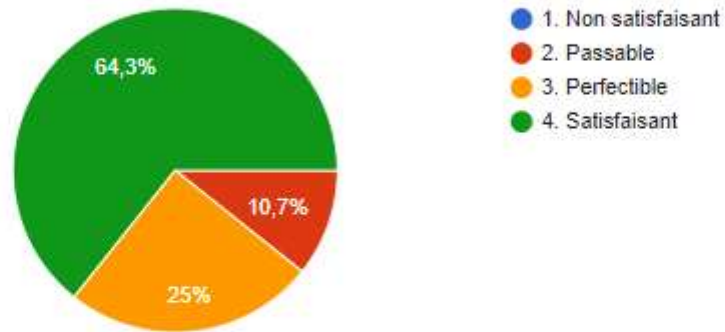
25 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

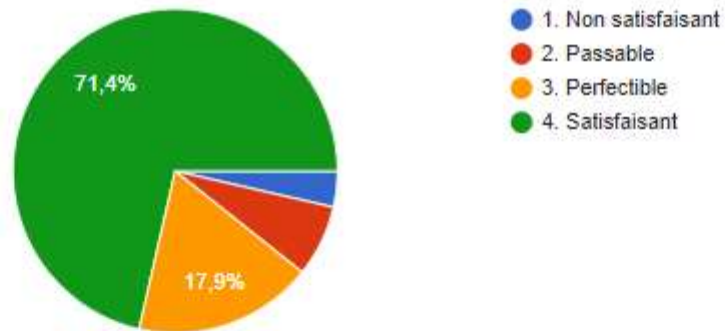
24. INFORMATIONS SUR LES NOUVEAUX PARAMÈTRES / LES CHANGEMENTS

28 réponses



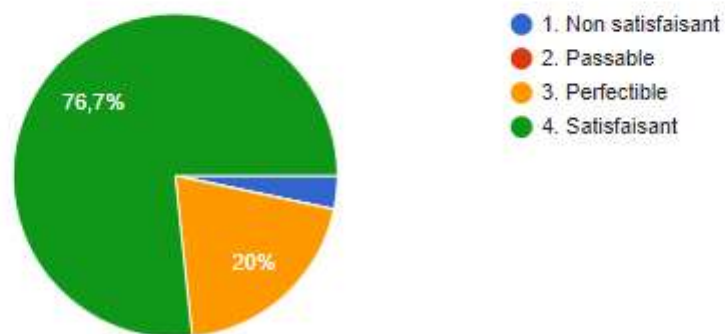
25. PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS

28 réponses



26. VOTRE PERCEPTION GLOBALE DE MEDILAB-GROUP

30 réponses



ENQUETE DE SATISFACTION PRESCRIPTEURS 2019

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

9 réponses

en qualité de prescripteur et professionnel de santé je souhaiterais voir s'améliorer le respect des prescriptions (appel hebdomadaire concernant le non respect de la prescription, lié à des erreurs et des défauts de connaissance du personnel, intérêt d'une formation en interne?) être appelé en cas de résultat pathologique grave et pas de fax qui peut ne pas être vu immédiatement améliorer l'accueil téléphonique

Pour BRUNO LELONG: Je regrette d'être à la retraite 😊😊

Le pb reste la transmission des résultats image type fibro test que l'on n'a pas en dématérialisé et que vous oubliez de nous adresser sous forme papier

transmettre les résultats oralement aux secrétaires dans des unités cliniquement pertinentes (l'INR plutôt que le TP, le DFG plutôt que la créat, la glycémie en g/l...)

Je ne prescris plus. Pour certains items ne serait plus juste

éviter d'avoir les résultats en plusieurs morceaux

SI VOUS AVIEZ UNE AMÉLIORATION À SUGGÉRER EN PRIORITÉ, QUELLE SERAIT-ELLE?

7 réponses

qd il y a une gammopathie monoclonale j'aimerais un comparatif des taux antérieurs et un historique plus exhaustif merci

Faire attention à la structure dans laquelle exercent les prescripteurs. En effet, des résultats peuvent être transmis à un établissement dans lequel le patient n'appartient pas suite à une erreur de routage du prescripteur.

réduire les délais du rendu des résultats en cas d'urgence mais cas général

Accès à n'importe quel dossier de patient sans son mot de passe à lui et même si nous n'avons pas prescrit nous-mêmes

passer à la messagerie... pour recevoir les résultats plus rapidement et les intégrer aux dossiers des patients

résultats en une seule fois

Il serait intéressant d'avoir l'antériorité des résultats de l'hémoglobine glycolysée sur la même page lors des transmissions informatiques Cordialement

CONCLUSIONS

- ➔ Enquête de satisfaction auprès des prescripteurs réalisée en décembre 2019 via l'outil « **GOOGLE FORM** »

- ➔ Taux de réponse : **19 %**

- ➔ Une réclamation est ouverte dans KALILAB pour toutes **suggestions** pertinentes

- ➔ Principaux axes d'améliorations :
 - **Respect du contenu de la prescription**
 - **Accès aux résultats sur le serveur**
 - **Délais de réception**
 - **Notification des antériorités**
 - **Transmission FAX-H'-H'net**
 - **Guide des analyses / application Smartphone**
 - **Information sur les nouveaux paramètres et changements**

- ➔ Satisfaction globale : **77%**