



LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE
CENTRE HOSPITALIER AUNAY BAYEUX
N° FINESS : 14 002 488 6
N° Agrément : 2586

Responsable du service : Dr HEUSSE E.

Praticiens hospitaliers :

Dr AUVRAY A-V.

Dr FERRE B.

Dr GEARA-TESSON C.

Dr JAILLARD P.

13 rue de Nesmond BP 18127,
14401 Bayeux Cedex

Téléphone secrétariat: 02.31.51.51.20

Télécopie : 02.31.51.54.41

@ Courriel : sec.labo@sih-bessin.fr

Nous vous remercions pour votre participation !

259 questionnaires ont été distribués (42 aux IDE libéraux, 217 aux IDE hospitaliers du CH Aunay - Bayeux). Vous avez été au total 153 IDE à y répondre (19 IDE libéraux, 134 IDE hospitaliers).

Tous les questionnaires ont été remplis sur papier (aucun n'a été saisi sur le site internet, via le lien disponible en page d'accueil du manuel de prélèvement).

Cette enquête comportait 3 types de questions :

- Une question fermée dichotomique (oui/non)
- Sept questions fermées à échelle ordinale
- Une question fermée multiple (suggestions, remarques)

TRAITEMENT DES DONNEES

Les questionnaires étaient anonymes, l'ensemble des informations obtenues a été retranscrit au format informatique et analysé sur Excel, les questionnaires issus de l'hôpital et ceux issus des cabinets libéraux ont été traités séparément.

CRITERES RETENUS POUR L'ANALYSE DES RESULTATS

Pour chaque question, une analyse a dégagé les points forts ainsi que les points faibles.

A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été proposés.

Rédaction : B Jaillard Patricia	Validation :	Approbation :	Application :	Page 1 / 9 Edité le : 9 novembre 2020
------------------------------------	--------------	---------------	---------------	---



CHAPITRE : H3. GESTION DE LA COMMUNICATION	REFERENCE :H3-ENR03-49
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION IDE 02/2020 : Manuel De Prélèvement du Laboratoire	VERSION-1

- **Taux de retour des questionnaires remplis**

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs, le taux de retour a été évalué de la façon suivante :

- < 50% : faible taux de retour
- 50 à 70 % : taux de retour satisfaisant
- > 70% : taux de retour très satisfaisant

- **Seuils définis pour l'analyse des réponses**

Les seuils qui ont été retenus pour classer les réponses sont les suivants :

- < 50% : résultat inacceptable, doit être amélioré
- 50 à 70% : résultat satisfaisant, peut cependant être amélioré
- > 70% : résultat très satisfaisant

Pour les questions dont le résultat des réponses est inférieur à 70%, des axes d'amélioration seront proposés.

Lorsque le résultat est supérieur à 70%, les questions sont considérées comme maîtrisées, donc des points forts.

PRESENTATION DES RESULTATS

- **Taux de retour des questionnaires :**

- IDE hôpital : sur 217 questionnaires distribués, 134 ont été retournés au Laboratoire, soit **un taux de retour de 62%, satisfaisant**.
- IDE libéraux : sur 42 questionnaires distribués, 19 ont été retournés au Laboratoire, soit un **taux de retour faible de 45%**.

Les questionnaires renseignés sont de ce fait moins représentatifs, introduisant un biais pour leur exploitation statistique.

Aucun axe d'amélioration ne peut être proposé à ce niveau, la réponse au questionnaire étant un acte volontaire et individuel.

Le Laboratoire a rappelé plusieurs fois aux IDE l'enquête en cours, et il y avait la possibilité d'y répondre sur place au Laboratoire pour les IDE libéraux (des questionnaires papier étaient à disposition).

Rédaction : B Jaillard Patricia	Validation :	Approbation :	Application :	Page 2 / 9 Edité le : 9 novembre 2020
------------------------------------	--------------	---------------	---------------	---

- **Analyse du questionnaire :**

- **Connaissez-vous l'existence du manuel de prélèvement en ligne ?**

IDE hôpital

OUI	NON	Total des réponses
115	19	134
86%	14%	100%

RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT

IDE libéraux

OUI	NON	Total des réponses
13	6	19
68%	32%	100%

RESULTAT SATISFAISANT : proche de 70%

- **Utilisez-vous le Manuel de Prélèvement ?**

IDE hôpital

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
49	44	38	1	1	1	134
37%	33%	28%	1%	1%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **30% - RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

IDE libéraux

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
4	3	10	2	0	0	19
21%	16%	53%	11%	0%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **64% - RESULTAT SATISFAISANT : peut cependant être amélioré.**

- Avez-vous des difficultés à trouver les analyses dans le Manuel de prélèvement ?

IDE hôpital

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
3	27	32	21	2	49	134
3%	32%	38%	25%	2%		100%

Réponses rarement/jamais : **35%** - **RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

IDE libéraux

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
1	1	6	7	0	4	19
6.5%	6.5%	40%	47%	0%		100%

Réponses rarement/jamais: **13%** - **RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

- Les informations attendues sont-elles bien renseignées ?

IDE hôpital

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
0	3	23	50	3	55	134
0%	4%	29%	63%	4%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **96%** - **RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT**

IDE libéraux

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
0	2	8	5	0	4	19
0%	14%	53%	33%	0%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **86%** - **RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT**

- Trouvez-vous facilement les renseignements pour les analyses externalisées ?

IDE hôpital

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
5	18	23	35	3	50	134
6%	21%	27%	42%	4%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **73% - RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT**

IDE libéraux

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
2	8	3	1	0	5	19
14%	57%	22%	7%	0%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **29% - RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

- Cas d'une analyse non trouvée : êtes-vous satisfait des réponses apportées par le Laboratoire ?

IDE hôpital

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
2	8	8	55	30	31	134
4%	7%	7%	53%	29%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **89% - RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT**

IDE libéraux

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
0	2	2	8	6	1	19
0%	11%	11%	45%	33%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **89% - RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT**

- Consultez-vous la rubrique « documents » sur la page d'accueil du Manuel de Prélèvement ?

IDE hôpital

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
77	28	7	0	1	21	134
68%	25%	6%	0%	1%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **7% - RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

IDE libéraux

Jamais	Rarement	Quelquefois	Souvent	Très souvent	Pas de réponse	Total des réponses
17	0	0	1	0	1	19
94%	0%	0%	6%	0%		100%

Réponses quelquefois/souvent/très souvent : **6% - RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

- Que pensez-vous de la formation dispensée au sujet du Manuel de Prélèvement ?

IDE hôpital

Non formé(e)	Insatisfaisante	Peu satisfaisante	Satisfaisante	Très satisfaisante	Pas de réponse	Total des réponses
93	1	2	38	0	0	134
70%	Formation : 30% (41 sur 134)					100%
Evaluation	2.4%	4.8%	92.8%	0%		100%

FORMATION :

-Faible proportion d'IDE formées : seulement **30% : RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE**

EVALUATION DE LA FORMATION :

- Réponses satisfaisante/très satisfaisante : **92.8% - RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT**



IDE libéraux

CHAPITRE : H3. GESTION DE LA COMMUNICATION	REFERENCE :H3-ENR03-49
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION IDE 02/2020 : Manuel De Prélèvement du Laboratoire	VERSION-1

Non formé(e)	Insatisfaisante	Peu satisfaisante	Satisfaisante	Très satisfaisante	Pas de réponse	Total des réponses
16	0	0	2	0	1	19
89%	Formation : 11% (3 sur 19)					100%
Evaluation	0%	0%	100%	0%		100%

FORMATION :

-Faible proportion d'IDE formées : seulement **11% (3 sur 19)**

RESULTAT INACCEPTABLE : DOIT ETRE AMELIORE

EVALUATION DE LA FORMATION :

-Les deux personnes qui ont été formées ont été satisfaites de la formation **(100%)**

RESULTAT TRES SATISFAISANT : POINT FORT

* Suggestions/remarques :

IDE hôpital

- Souhait de formation exhaustive : 5 demandes
- Formation à renouveler régulièrement : 2 demandes
- Difficulté d'accès au Manuel de Prélèvement : 10 demandes
- Manuel incomplet, notamment pour la microbiologie : 1 demande

IDE libéraux

- Problématique de connexion au Manuel de Prélèvement chez le patient : 1 demande
- Analyses manquantes : 2 demandes

Rédaction : B Jaillard Patricia	Validation :	Approbation :	Application :	Page 7 / 9 Edité le : 9 novembre 2020
------------------------------------	--------------	---------------	---------------	---

CHAPITRE : H3. GESTION DE LA COMMUNICATION	REFERENCE :H3-ENR03-49
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION IDE 02/2020 : Manuel De Prélèvement du Laboratoire	VERSION-1

POINTS FORTS/POINTS FAIBLES ET AXES D'AMELIORATION

• Points forts

- Il y a une **bonne connaissance de l'existence du manuel de prélèvement**, par les IDE à L'hôpital et dans les cabinets libéraux.
- L'avis général est que **les informations sont bien renseignées pour les analyses**.
- Les IDE hospitaliers n'ont pas de grande difficulté à trouver les renseignements pour les analyses externalisées (ce n'est pas le cas des IDE libéraux pour lesquels c'est un point faible).
- Lorsque les IDE (hospitaliers et libéraux) ne trouvent pas une analyse dans le Manuel de Prélèvement, **la réponse téléphonique apportée par le Laboratoire les satisfait**.
- Pour les IDE (hospitaliers et libéraux) ayant reçu la formation au sujet du Manuel de Prélèvement, **la satisfaction globale est bonne**.

• Points faibles / axes d'amélioration

- **La fréquence d'utilisation du Manuel de Prélèvement est insuffisante (surtout pour les IDE à l'hôpital) et les IDE (hospitaliers et libéraux) ont globalement des difficultés à trouver les analyses** ; cela peut être lié à la méconnaissance de l'utilisation de l'outil (l'une des causes pouvant être la trop faible proportion d'IDE ayant eu la formation, respectivement seulement 30% et 11% des IDE hospitaliers et libéraux qui ont répondu à cette enquête ont reçu la formation) et/ou à un manque d'implication vis-à-vis de cet outil à l'hôpital (puisque son existence est globalement bien connue). L'amélioration de ce dernier point aurait d'ailleurs des retombées positives sur la facilité à trouver les analyses, mais il est personnel et individuel, ne dépend donc pas du Laboratoire.

Il ressort aussi que la majorité des IDE ayant eu la formation n'a pas répondu à ce questionnaire de satisfaction, ce qui représente un biais important dans l'analyse. Les réponses auraient été forcément plus favorables si cela avait été le cas.

La formation en 2019 n'a certes pas été exhaustive à l'hôpital puisque le choix avait été de la dispenser dans les services de soins dans le créneau horaire des transmissions, jugé le plus favorable d'un point de vue organisationnel par les cadres de santé.

Environ 35% de l'effectif des IDE hospitaliers ont ainsi reçu la formation.

Il avait été demandé aux personnes présentes de transmettre les informations à leurs collègues absents, mais cette transmission a manifestement été insuffisante.

Cela amène donc le Laboratoire à définir dans le futur une autre stratégie de formation pour une utilisation optimale de cet outil à l'hôpital.

Rédaction : B Jaillard Patricia	Validation :	Approbation :	Application :	Page 8 / 9 Edité le : 9 novembre 2020
------------------------------------	--------------	---------------	---------------	---



CHAPITRE : H3. GESTION DE LA COMMUNICATION	REFERENCE :H3-ENR03-49
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION IDE 02/2020 : Manuel De Prélèvement du Laboratoire	VERSION-1

Pour les IDE libéraux, une réunion sur la phase pré-analytique, organisée en 2019 dans le créneau horaire de midi, avait eu un taux de participation très faible (elle avait touché environ 9% de l'effectif des IDE libéraux), ce qui nous amène aussi à définir dans le futur une autre stratégie de formation pour une utilisation optimale de cet outil en ville.

- Les IDE hospitaliers n'ont pas de grande difficulté à trouver les renseignements pour les analyses externalisées (ce n'est pas le cas des IDE libéraux pour lesquels c'est un point faible).

L'acquisition d'une nouvelle version du Manuel de Prélèvement en 2020 et le paramétrage réalisé consécutivement, facilite maintenant les recherches.

- **La rubrique « documents » sur la page d'accueil du Manuel de Prélèvement n'est pratiquement pas consultée par les IDE (libéraux et hospitaliers).**

Cela peut être lié à un manque de formation également, cependant nous rappelons que **les IDE libéraux au niveau du « contrat de prestation – convention LBM IDE » (A3-PR17), s'engagent à « prendre connaissance des différents documents du Laboratoire et en respecter les recommandations ».**

- Des difficultés d'accès au Manuel de Prélèvement ont été signalés par les IDE de l'hôpital; ils ne sont pas du ressort du Laboratoire (à voir avec le service informatique).

Il en est de même des difficultés de connexion au Manuel de Prélèvement rencontrées par les IDE libéraux, ils ne sont pas du ressort du Laboratoire.

- **La liste des analyses n'est pas exhaustive** dans le Manuel de prélèvement ; cela a été très amélioré depuis le passage à la nouvelle version, **des analyses manquantes ont été paramétrées.**

Rédaction : B Jaillard Patricia	Validation :	Approbation :	Application :	Page 9 / 9 Edité le : 9 novembre 2020
------------------------------------	--------------	---------------	---------------	---