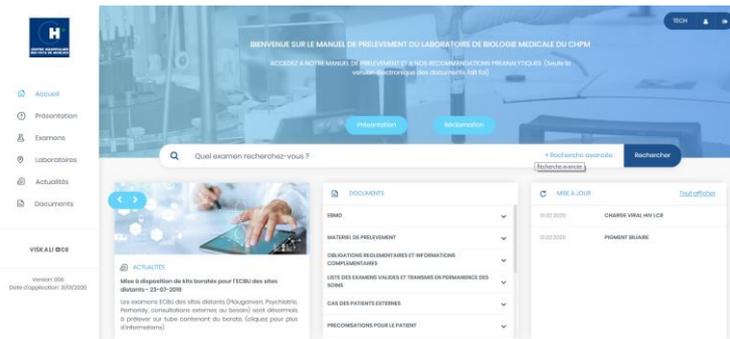


PROCESSUS PILOTAGE/Processus 2 - Évaluer le SMQ

Du 31 Juillet au 30 septembre 2020, vous avez été sollicité pour participer à notre enquête de satisfaction concernant le catalogue des examens/manuel de prélèvement dématérialisé : **logiciel VISKALI** déployé au laboratoire depuis juin 2019.



Le questionnaire avait pour objectifs :

- d'identifier vos besoins et vos attentes en vue d'améliorer votre utilisation du logiciel et votre satisfaction.
- de recueillir vos demandes et suggestions
- d'identifier vos difficultés en lien avec l'utilisation du logiciel.



**Participation** (Il était possible de répondre individuellement ou par équipe)

- ▶ Nombre de répondants : - CHPM : 18 - Perharidy : 8
  - ▶ Réponse par équipe pour les services UMA, Gastrologie, Pédiatrie, médecine 2è ouest
- Cette faible participation n'est pas représentative d'un point de vue statistique.

Remarque : Il était prévu de relancer le questionnaire lors des réunions « correspondants laboratoire » planifiées fin octobre 2020. La situation sanitaire n'ayant pas permis de réaliser ces réunions, un premier bilan vous est tout de même présenté : des précisions, compléments d'informations sont apportés le cas échéant 💡.

Bonne lecture !

### Informations générales

► Fréquence d'utilisation : très aléatoire

Med 2è ouest, logiciel inaccessible

💡 Le logiciel VISKALI est accessible pour tous via intranet (*Document de référence* > Laboratoire ou en tapant « viskali » dans la barre de recherche) ou via internet (Site du CHPM : *Offre de soins* > plateau technique > Laboratoire)

► Ergonomie et facilité de prise en main : plutôt satisfaisante

💡 Une fiche d'instruction rédigée par le laboratoire et détaillant les fonctionnalités du logiciel est disponible dans le pavé DOCUMENTS / OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ET INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :



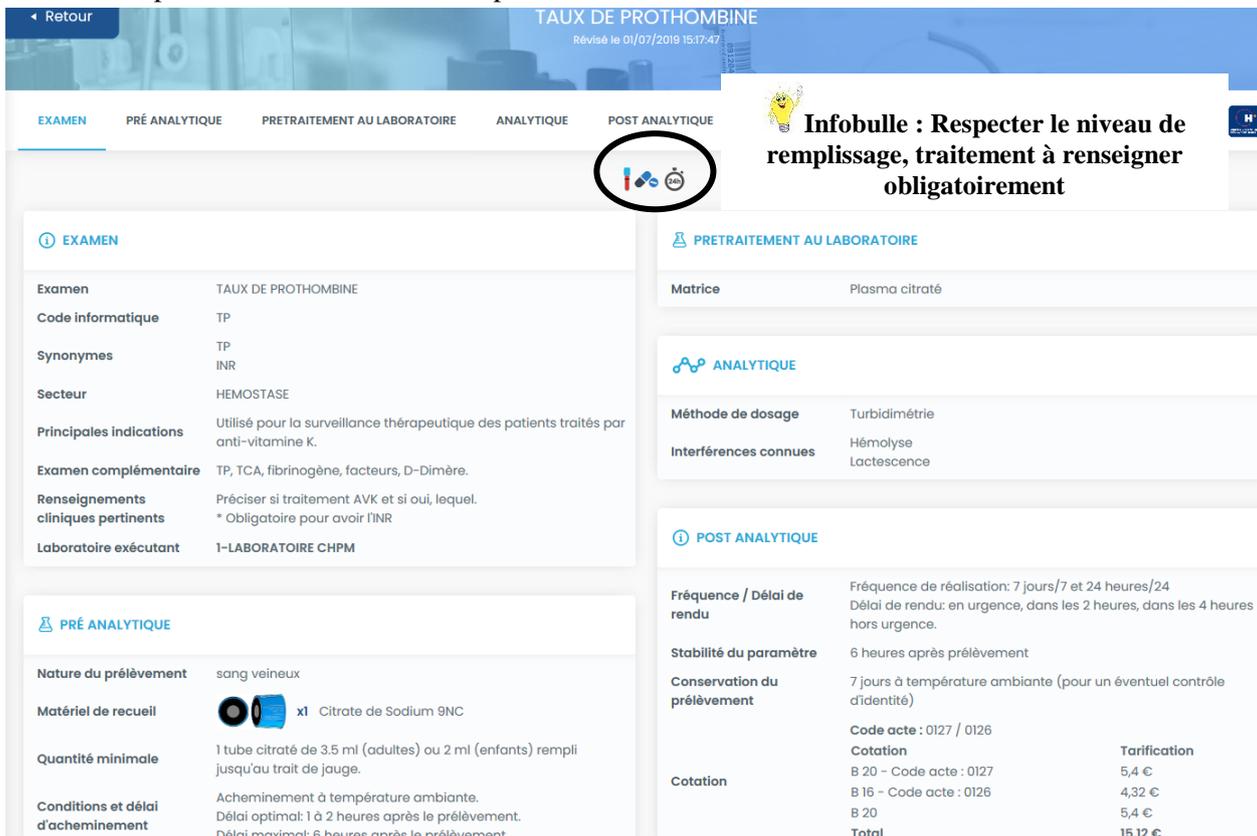
### Catalogue des examens- Fiche examen

► Facilité de recherche d'un examen et exhaustivité des informations disponibles : plutôt satisfaisante

💡 Ne pas taper tout l'intitulé de l'examen, les 3 premières lettres suffisent !

► Informations disponibles : globalement retrouvées.

Une fiche examen vous précise : la nature du tube, le volume minimum, les conditions et délais d'acheminement, les renseignements cliniques attendus et les documents complémentaires à fournir au besoin (ex : consentement). Les infobulles reprennent les informations importantes.



**TAUX DE PROTHOMBINE**  
Révisé le 01/07/2019 15:17:47

**Infobulle : Respecter le niveau de remplissage, traitement à renseigner obligatoirement**

EXAMEN	PRE ANALYTIQUE	PRETRAITEMENT AU LABORATOIRE	ANALYTIQUE	POST ANALYTIQUE
<p><b>EXAMEN</b></p> <p>Examen: TAUX DE PROTHOMBINE</p> <p>Code informatique: TP</p> <p>Synonymes: TP, INR</p> <p>Secteur: HEMOSTASE</p> <p>Principales indications: Utilisé pour la surveillance thérapeutique des patients traités par anti-vitamine K.</p> <p>Examen complémentaire: TP, TCA, fibrinogène, facteurs, D-Dimère.</p> <p>Renseignements cliniques pertinents: Préciser si traitement AVK et si oui, lequel. * Obligatoire pour avoir l'INR</p> <p>Laboratoire exécutant: 1-LABORATOIRE CHPM</p>	<p><b>PRE ANALYTIQUE</b></p> <p>Nature du prélèvement: sang veineux</p> <p>Matériel de recueil:  x1 Citrate de Sodium 9NC</p> <p>Quantité minimale: 1 tube citraté de 3.5 ml (adultes) ou 2 ml (enfants) rempli jusqu'au trait de jauge.</p> <p>Conditions et délai d'acheminement: Acheminement à température ambiante. Délai optimal: 1 à 2 heures après le prélèvement. Délai maximal: 6 heures après le prélèvement.</p>	<p><b>PRETRAITEMENT AU LABORATOIRE</b></p> <p>Matrice: Plasma citraté</p>	<p><b>ANALYTIQUE</b></p> <p>Méthode de dosage: Turbidimétrie</p> <p>Interférences connues: Hémolyse, Lactescence</p>	<p><b>POST ANALYTIQUE</b></p> <p>Fréquence / Délai de rendu: Fréquence de réalisation: 7 jours/7 et 24 heures/24. Délai de rendu: en urgence, dans les 2 heures, dans les 4 heures hors urgence.</p> <p>Stabilité du paramètre: 6 heures après prélèvement</p> <p>Conservation du prélèvement: 7 jours à température ambiante (pour un éventuel contrôle d'identité)</p> <p>Code acte : 0127 / 0126</p> <p>Cotation: B 20 - Code acte : 0127 (5,4 €), B 16 - Code acte : 0126 (4,32 €), B 20 (5,4 €), Total (15,12 €)</p>

*Commentaire de la pédiatrie : pour FSH/LH/testostérone, la nature du tube n'apparaît pas > elle apparaît dans le bandeau simplifié, mais pas dans la fiche examen (il s'agit d'un examen sous-traité au laboratoire CERBA. Fiche importée du site CERBA non modifiable par le laboratoire.)*

FSH - Sérum (Sérique)

FOLLICLE STIMULATING HORMONE, HORMONE FOLLICULO-STIMULANTE, PROLANS A

CODE

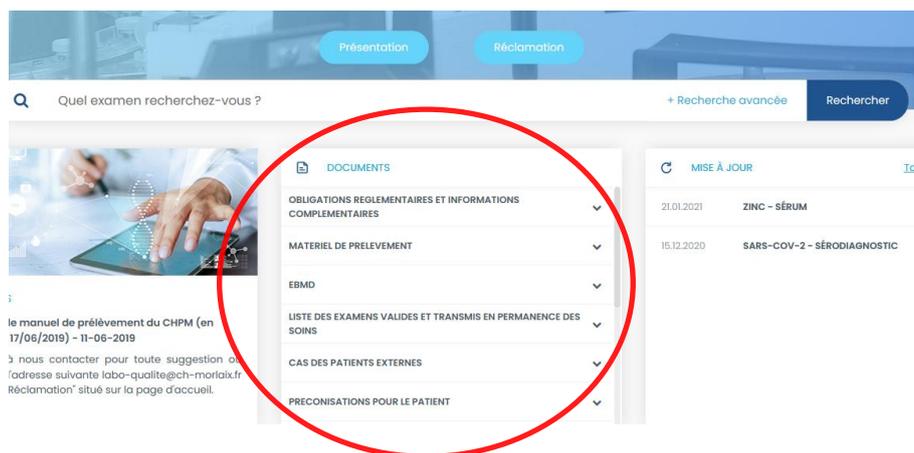


## Documents

► Documents : onglet DOCUMENTS globalement non connu

💡 De nombreux documents sont disponibles : Combien de tubes prélever ? Quel tube pour quel examen ? Prélèvement des hémocultures- Remplissage des tubes en hémostase- Les bons de commandes de matériel- Les bons de demandes utilisables- ...

Accessibles dès la page d'accueil ils sont classés par item : cliquez sur les flèches du menu déroulant ▼



## Autres fonctionnalités

► Actualités/ Mise à jour : onglets globalement non connus

💡 Les actualités sont mises à disposition par le laboratoire.

Les mises à jour = Liste des modifications qui ont été publiées par le laboratoire (*cliquer sur un examen de la liste : la fiche s'ouvre et en dépliant le bandeau vert, vous pouvez consulter les dernières modifications apportées à l'examen*)

► Réclamation : fonctionnalité non connue

💡 Le formulaire disponible en cliquant sur le pavé « RECLAMATION » (page d'accueil) vous permet de faire remonter rapidement tout problème constaté.



### Communication- Formation

► **Communication** : globalement les préleveurs appellent moins le laboratoire pour obtenir des informations préanalytiques.

► **Formation** : la majorité des répondants sont intéressés par une formation complémentaire : celle-ci sera réalisée via les réunions « correspondants laboratoire » dès que la situation sanitaire le permettra.

**Moyenne des notes obtenues : 7,3/10** (*rappel 0 = pas du tout satisfait- 10 = très satisfait*)



### A RETENIR

**Consulter dès que nécessaire les fiches examens car celles-ci sont mises à jour régulièrement**

**Consulter les infobulles des fiches : elles permettent la signalisation des informations importantes**

**N'hésitez pas à nous adresser vos questions / suggestions via le pavé « Réclamation » du logiciel.**

**Le laboratoire remercie l'ensemble des personnes ayant pris le temps de répondre au questionnaire.**