



N° 7, octobre 2013

CSCQ 2, ch. du Petit-Bel-Air, 1225 Chêne-Bourg
+41(0)22 305 52 36

Editorial

Le CSCQ, association à but non lucratif, souhaite apporter une aide adaptée aux besoins de ses adhérents. Pour cette raison nous avons lancé, début 2013, une enquête de satisfaction auprès de nos membres. Le taux de réponse fût très satisfaisant pour un tel exercice. 562 adhérents nous ont fait part de leur avis, environ 90 % étant satisfaits à très satisfaits des services offerts en ce qui concerne les enquêtes. Certains ont profité de l'occasion pour nous transmettre leurs compliments. D'autres nous ont fait part des améliorations qu'ils attendent et quelques-uns ne comprennent pas la nécessité du contrôle de qualité externe.

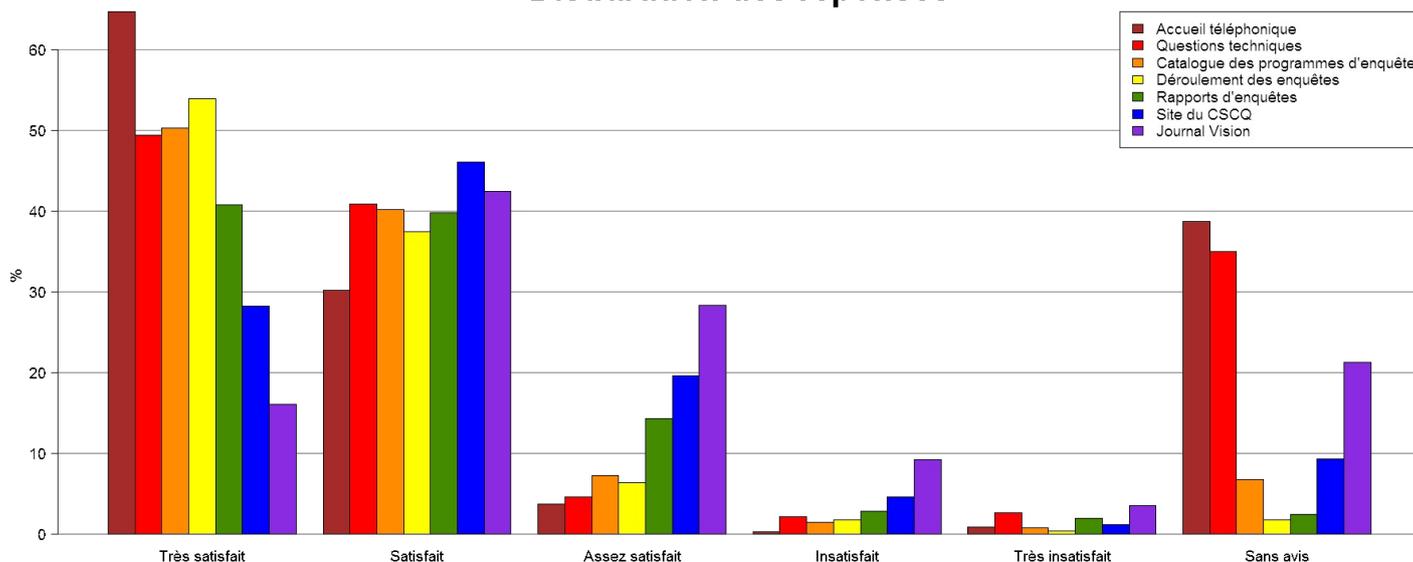
Les n°7 et 8 du Vision^{CSCQ} seront spécialement dédiés à ce questionnaire. Nous souhaitons vous faire partager certains commentaires reçus qui nous paraissent intéressants pour la majorité des adhérents et répondre, par ce biais, à plusieurs questions nous ayant été posées. Trois d'entre elles concernent la pertinence des contrôles de qualité externe pour les tests rapides en Microbiologie, plus précisément le dépistage de l'antigène des Streptocoques du groupe A et les Urine slides. La réponse à cette interrogation demande un développement plus important et sera le sujet principal du Vision^{CSCQ} n°8. Je réitère mes remerciements pour votre participation.

Dagmar Kessler, Directrice

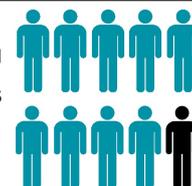
Questionnaire de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction a été proposé à plus de 3000 adhérents répartis dans toute la Suisse, comprenant, entre autres, des laboratoires privés et hospitaliers et des laboratoires de cabinet médical. Les participants ont reçu un message électronique présentant le questionnaire et incluant un lien vers ce dernier. Il leur était demandé 5 minutes de leur temps pour exprimer leur degré de satisfaction sur une échelle de 1 à 5 au travers de 7 questions. De plus les participants avaient la possibilité de laisser un commentaire, de manière anonyme s'ils le souhaitaient. Le taux de participation ayant atteint les 20 % nous avons pu réaliser des statistiques robustes et mettre en œuvre quelques actions pour l'amélioration de nos services, là où cela était pertinent et possible.

Distribution des réponses



90 % des participants au questionnaire apprécient l'accueil téléphonique du CSCQ, sont satisfaits du déroulement des enquêtes, estiment que les réponses aux questions techniques répondent à leurs attentes et que le catalogue des programmes d'enquête du CSCQ correspond à leurs besoins.



80 % pensent que les rapports les aident à améliorer les performances de leur laboratoire. A noter que le questionnaire a été distribué avant la mise en place du nouveau format de notre rapport.

74 % estiment que le nouveau site du CSCQ est convivial. Cependant certains participants ont compris que la question concernait l'application EQAcom.



60 % des participants lisent le document d'information Vision^{CSCQ} avec intérêt.

Voix des adhérents

Remarques et questions issues du questionnaire

Délai d'envoi des rapports

Le traitement statistique des résultats, leur analyse et la rédaction des rapports avec des notes personnelles, nécessitent du temps. Un nombre élevé de résultats à examiner entraîne une augmentation du temps d'analyse. Le laboratoire qui participe tous les mois aux CQE peut parfois recevoir l'échantillon d'une enquête alors que le rapport du mois précédent ne lui est pas encore parvenu. Nous rappelons toutefois que le CQE est un contrôle rétrospectif qui permet la comparaison des résultats entre laboratoires et la vérification de l'exactitude de ceux-ci. Le CQI, en revanche, est un autocontrôle permettant de vérifier la précision de l'analyse et d'apporter des mesures correctives immédiates en cas de problème.

Obligation légale

Les rapports d'enquêtes informent les participants, entre autre, sur les nouvelles obligations légales. De manière générale, ces informations sont émises à l'avance pour permettre aux adhérents de s'organiser et de s'inscrire. Les CQE s'intègrent aux bonnes pratiques de laboratoire et permettent de vérifier la qualité des analyses biologiques. Ils ne doivent pas être considérés comme des contraintes administratives. Lorsque les CQE ne peuvent être effectués (problèmes techniques ou de personnel), nous vous conseillons de nous contacter immédiatement.

Calendrier des enquêtes

Etablir le calendrier des enquêtes est toujours un exercice difficile. Les cantons suisses n'ayant pas tous les mêmes congés officiels, nous nous efforçons de trouver la meilleure solution possible pour l'organisation de nos enquêtes.

Saisie des résultats via EQAcom

De rares utilisateurs estiment cette saisie peu conviviale, bien que le site EQAcom ait été conçu avec un nombre réduit de menus pour en faciliter son utilisation. En cas de difficulté ou d'interrogations pour le rendu des résultats avec le système EQAcom, merci de prendre contact avec nous. Nous vous guiderons volontiers pour l'utilisation de cette application.

Formation continue et enquêtes pré- et post-analytiques

Le CQE ne tient pas compte des phases pré-analytiques (p. ex. préparation du patient avant l'analyse). Pour cette raison, le CSCQ propose un QCM sur les phases pré- et post-analytiques afin de compléter son offre vis à vis du laboratoire. 520 laboratoires y participent et voient dans leur participation (gratuite) un moyen de formation continue. Certaines questions pouvant s'avérer trop spécifiques pour quelques participants, ce questionnaire se présente en deux parties. Certaines questions concernent les analyses de base, d'autres des domaines plus spécifiques. Une erreur ou une réponse non fournie n'ont aucune conséquence du point de vue légal. Un autre moyen de formation sont les fiches techniques disponibles sur notre site Internet, sous la rubrique "Publications".

Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique a été jugé très bon. Si une réponse ne vous a pas satisfait, n'hésitez pas à demander des informations supplémentaires. Notre but étant de vous renseigner le plus clairement possible.

Envois des échantillons

Les échantillons de CQE envoyés par la poste sont conçus pour rester stables pendant 3 jours lors du transport. Afin d'organiser la réception de vos colis de manière optimale, nous vous recommandons de vérifier les dates d'envoi de vos enquêtes qui figurent sur chaque rapport. Si l'envoi de votre colis est prévu pendant une période de congés, il est possible de différer cet envoi d'une à deux semaines en nous contactant le plus tôt possible (cf. Vision^{CSCQ} N°4).

Après la satisfaction de ne pas avoir commis d'erreur, le plus grand plaisir est d'en réparer une.

Germaine Blondin