

Enquête de satisfaction

a. Résultat de l'enquête de satisfaction juin 2015 : 26 réponses

- Dite si vous avez répondu seul ou avec d'autres membres de votre laboratoire 5 seul sur 26
- Participation EEQ ACLF 26 oui
- Participation autre EEQ non 12 / 4 oui
- accès tutoriel facile : répondre oui ou non 1 non/ 14 oui/26
- répondre oui si les consignes vous ont servi 14 oui /0 non/26
- Répondre oui si vous trouvez l'interface web agréable, intuitive,... 2 non/ 22oui/26
- répondre oui si vous pensez que les dossiers proposés correspondent à des dossiers que vous auriez pu avoir (EEQ prospectif) 26 oui
- Répondre oui si les commentaires des experts vous ont aidés 5 non/ 21 oui
- Répondre oui en cas de problème 12 oui /26
- Répondre oui si vous avez déjà demandé un droit de réponse 10 non/16 oui
- répondre oui si la réponse été claire et aidante 6 non/10 oui/ 26
- commentaire libre : pas dans le fichier excel

Enquête de satisfaction SESSION 2015

- Dites si vous avez répondu seul ou avec d'autres membres de votre laboratoire **5 seul sur 28**
- Participation EEQ ACLF **28 oui**
- Participation autre EEQ **9 non / 2 oui**
- Avez-vous eu besoin de consulter le site web **16 non / 12 oui**
- Si vous avez répondu oui, avez-vous pu accéder facilement aux tutoriels ? **12 oui/ 12**
- Les consignes sont-elles claires **14 oui/**
- L'énoncé des questions est-il suffisamment clair ? **14 oui**
- L'interface Web convient-elle ? **1 non / 27 oui**
- Si vous avez eu recours au webmaster, êtes-vous satisfaits de sa réactivité (ex mot de passe, connexion). Précisez ci-dessous pourquoi vous avez eu recours au webmaster. **6 non : 5 oui**
- Précisez si vous avez rencontré des problèmes avec l'interface web : connexion, téléchargement de documents,...? **réponse Cf plus loin**
- Les dossiers demandés répondent-ils à votre attente dans le cadre d'une évaluation externe de la qualité ? **2 non / 26 oui**
- Les commentaires des experts vous semblent-ils pertinents dans votre processus d'amélioration de la qualité interne ? **1 non / 27 oui**
- Avez vous déjà fait un droit de réponse ? **11 non / 17 oui**
- Si vous avez répondu oui, êtes vous satisfait de la qualité de la réponse ? **3 non / 13 oui**
- Pour finir, vous pouvez nous faire part de toutes suggestions, pistes d'améliorations,...

Précisez si vous avez vous rencontré des problèmes avec l'interface web : connexion, téléchargement de documents,...?

- problème des copier- coller qui ne passent pas toujours et absence d'alarme pour dire que le champ reste vide.
- Recours au webmaster pour un problème d'accès au droit de réponse
- Un nouveau collaborateur a été ajouté à la liste.
- Non (lié à notre CHU, site bloqué au bout de 20 minutes)
- Impossible de télécharger correctement les images d'un dossier prospectif (LA de mémoire), les chromosomes "disparaissaient" lorsqu'on souhaitait réaliser le caryotype. Donc dossier non rendu.
- Lors de l'impression PDF du dossier **onco hémato** après soumission, il manquait certaines pages.
- Le tutoriel est nécessaire car difficile de se souvenir de toutes les fonctions pour accéder aux EEQ. C'est un peu complexe.
- Problème avec le dossier **hémato** avec parcourir : le fichier avec la conclusion n' a pas été enregistré.

Pour finir, vous pouvez nous faire part de toutes suggestions, pistes d'améliorations,...

- L'équipe vous remercie pour l'organisation des EEQ.
- Les EEQ post-natal et prenatal sont très long et pendant les vacances. Trop lourd si veut tout faire à chaque fois
- Les dossiers proposés chaque année sont variés. La qualité des métaphases est très correcte.
- Pas de remarque particulière si ce n'est que nous avons apprécié l'EEQ hémato portant sur un SLP.
- Il est important que la pathologie proposée varie d'une année à l'autre, quitte à proposer des EEQ un peu plus "corsés", ce qui est tout à fait envisageable, étant donné les notes globales des centres ayant participé à l'EEQ Hémato.
- Merci de tout le travail accompli et de la qualité des dossiers proposés, bien meilleure que celle d'autres EEQ européens...
- Rien à signaler. Nous remercions toute l'équipe de l'ACLF pour son implication dans ce travail.
- Grille de notation peu claire dans un premier abord
- Est-il possible de faire un EEQ rétrospectif?

Pour finir, vous pouvez nous faire part de toutes suggestions, pistes d'améliorations,...

- Le temps est trop court entre la date de réception et le rendu des résultats pour les deux EEQ.
- Il serait souhaitable dans le cadre de la démarche qualité que nous suivons tous que figure clairement sur la conclusion des experts la "conformité" de l'EEQ par rapport aux exigences de qualité.
- le téléchargement des images est relativement lourd
- la référence des sondes utilisées en **FISH** n'est souvent pas référencée ce qui suscite souvent des interrogations au moment de l'écriture de la formule.
- l'EEQ ne prend pas suffisamment en compte l'hétérogénéité des pratiques nationales : pas de caryos en direct sur VC partout, ACPA en direct dont le résultat est souvent accessible avant celui du caryotype...
- Commentaire en constitutionnel parfois un peu succinct.
- Nous étions satisfaits d'avoir EEQ **ACPA**-Prénatal.
- Synthèse et compte rendu non envoyés pour **l'ACPA**, donc non applicable.
- Est-il prévu un **EEQ DPNI**?
- Serait-il envisageable de faire EEQ pour les **Tissus**