



Centre Toulousain
pour le Contrôle de qualité
en Biologie clinique

Compte rendu Enquête de satisfaction : Avril 2009

Association déclarée à la Préfecture de la Haute-Garonne le 30 Octobre 1973
et enregistrée sous le n° 8-543
CTCB - 33 route de Bayonne - 31300 TOULOUSE
☎ : 05 34 51 49 80 – Fax : 01 57 67 25 90
Email : secretariat.ctcb@ctcb.com – site Internet : www.ctcb.com
Siret : 428 789 853 000 28 – APE : 8559A

Modalités de l'enquête :

Le questionnaire a été adressé à tous les adhérents du CTCB le 7 Avril 2009.

Ce dernier devait être retourné au plus tard avant le 30 Avril 2009.

Une prolongation jusqu'au 29 Mai 2009 a été décidée afin d'obtenir un pool de réponse plus important.

Le traitement des résultats est effectué sur **124** réponses reçues : représente un taux de participation de **14,5 %**.

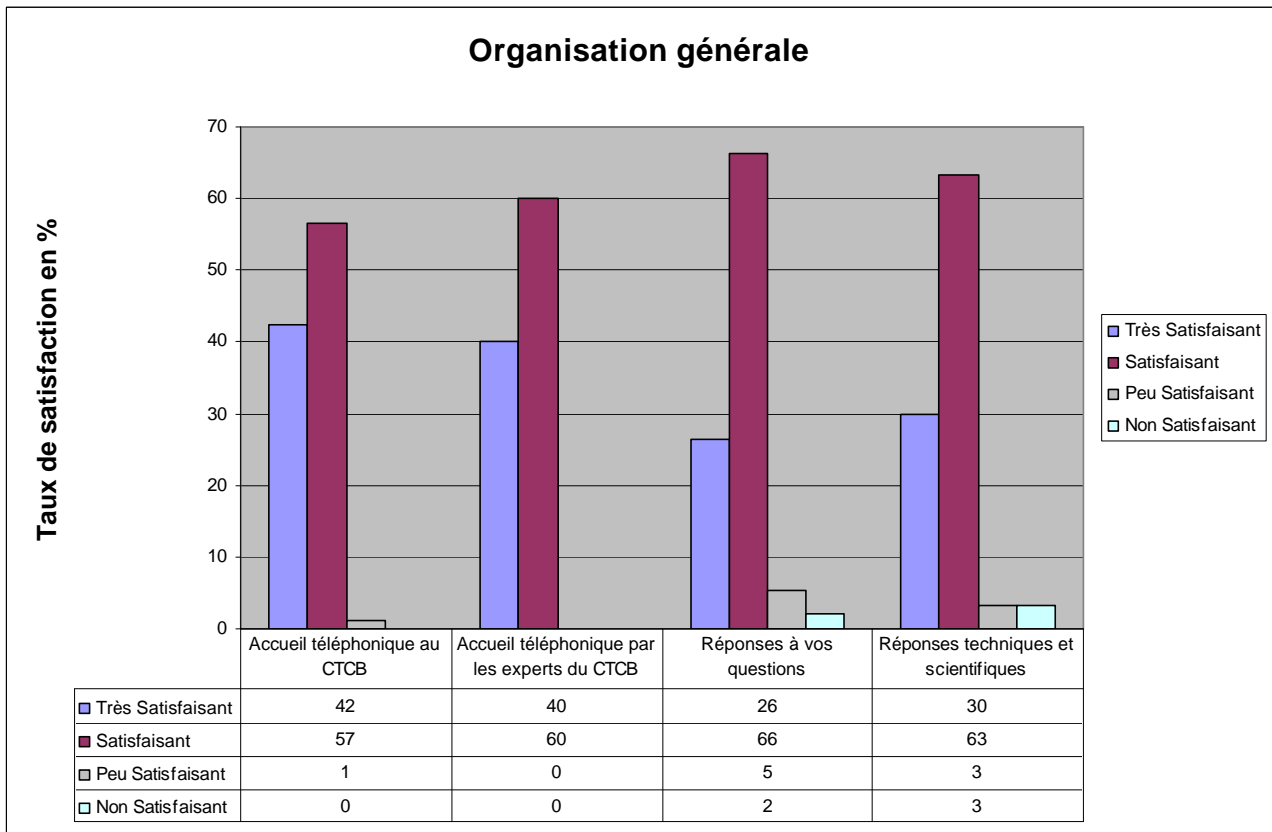
Traitement et analyse des résultats :

La précédente enquête de satisfaction a eu lieu en Juin 2007.

Lors de cette enquête, **168** laboratoires ont répondu au questionnaire : baisse de participation de **26 %** entre les deux enquêtes.

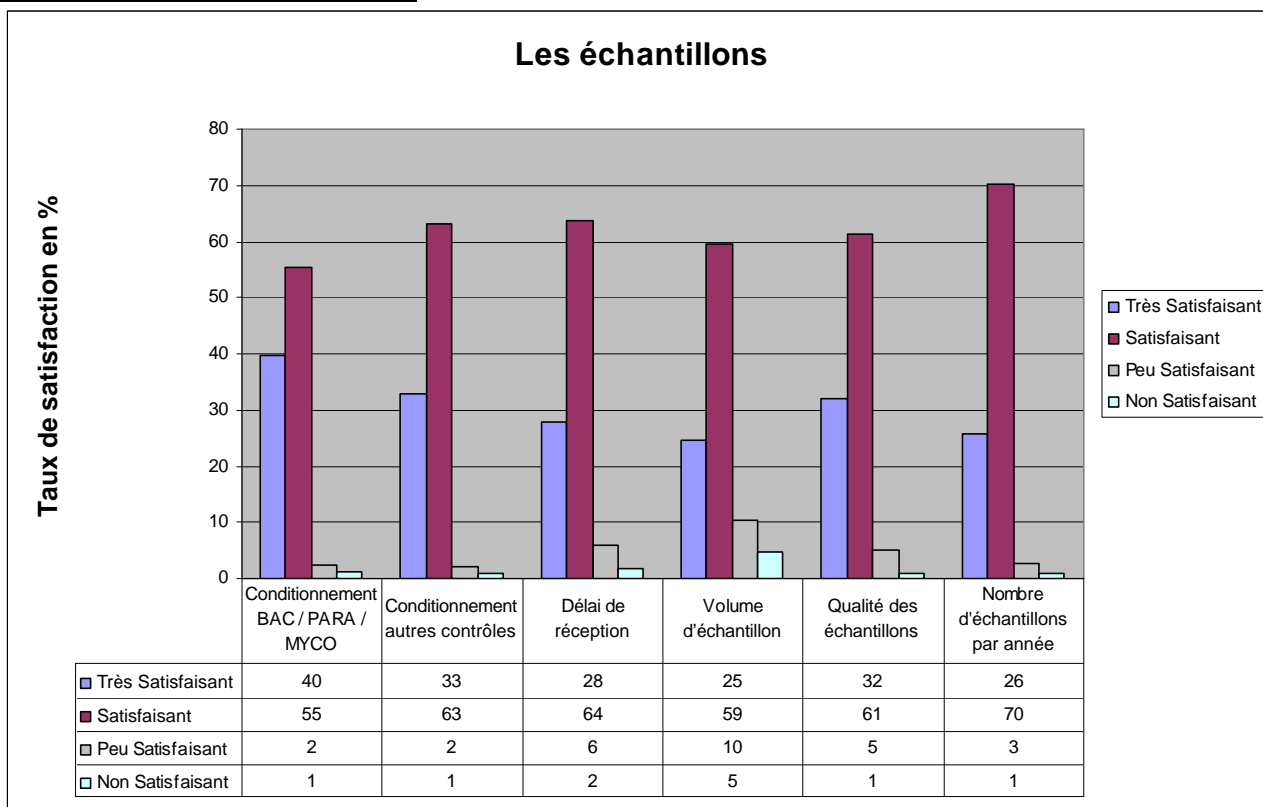
Cette baisse doit également être mise en relation avec l'augmentation du nombre d'adhérent entre les deux enquêtes : **+ 3 %** d'adhérents entre Juin 2007 et Avril 2009.

Graphique « Organisation générale » :



L'accueil téléphonique et les réponses apportées aux adhérents représentent l'un des points forts du CTCB : les différents taux de satisfaction parlent d'eux même.

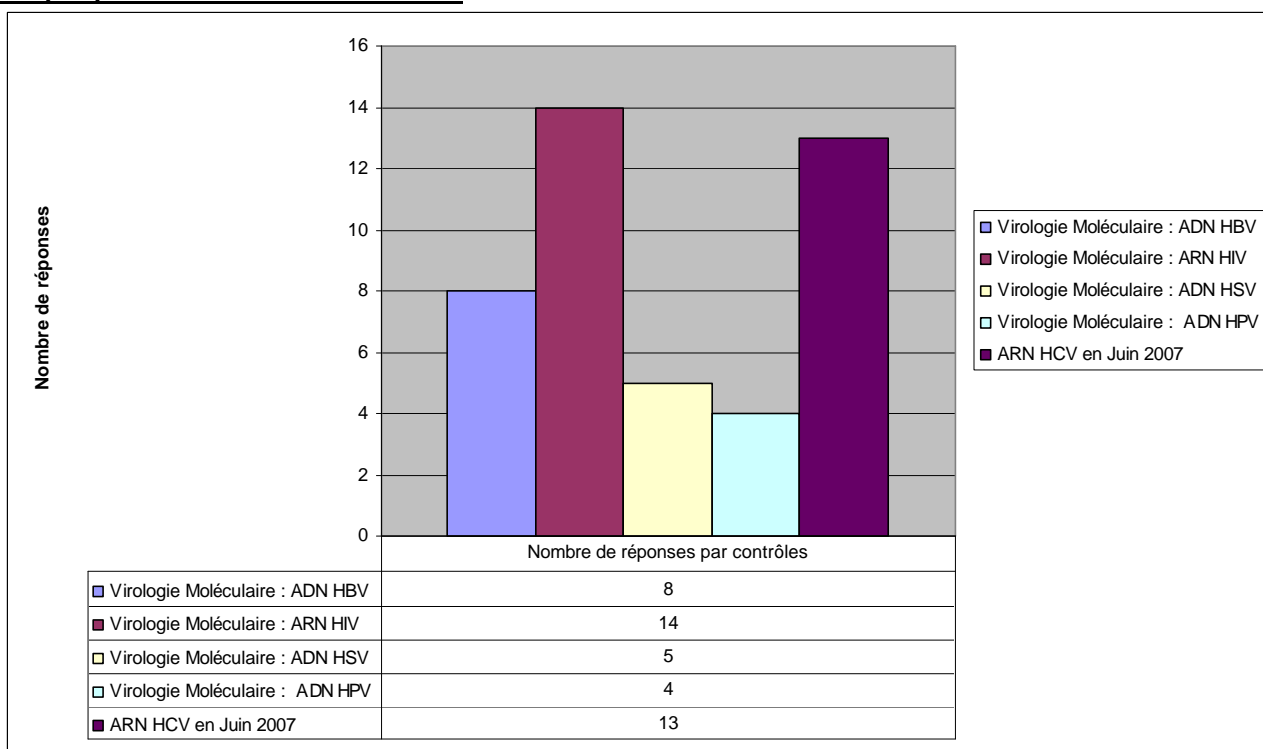
Graphique « Les échantillons » :



15 % de nos adhérents estiment que le volume de nos échantillons n'est pas suffisant : Hépatites – HIV, Toxoplasmose – Rubéole – EBV – CMV, Chlamydia et le CME Humain.

ATTENTION : Le pourcentage est à relativiser car il regroupe l'ensemble des programmes.

Graphique « Nouveaux contrôles » :



Le contrôle de Virologie Moléculaire ARN HIV est en tête des demandes : lors de l'enquête de 2007, la Virologie Moléculaire ARN HCV avait sensiblement le même nombre de réponses (le contrôle d'ADN HBV arrive en seconde position).

Proposition de nouveaux programmes d'intercomparisons :

Pour la campagne 2010, nous vous proposons :

- Bactériologie Moléculaire : Chlamydia Trachomatis,
- Biochimie : Contrôle Quotidien de Reproductibilité (taux élevé),
- Virologie Moléculaire ARN HCV,
- Virologie Moléculaire ARN HIV.

Toutes les précisions seront indiquées dans le bulletin d'inscription et la notice explicative.

Réponses aux remarques libres relevées :

Les résultats obtenus (cf. graphique) ainsi que les remarques libres relevées ont été analysés par l'équipe du CTCB et nous vous apportons quelques précisions :

Bactériologie :

Nous essayons de varier les difficultés des souches en fonction des demandes des différents inscrits et de l'hétérogénéité des adhérents (hospitaliers, privés de cliniques ou de ville).

Nous avons eu quelques problèmes de contamination. Pour la campagne 2010, il a été décidé de confier la préparation des objets soumis à essai à la société ELITechGroup (fournisseur de l'Afssaps et ayant une certification ISO 9001 et ISO 13485).

Toxoplasmose – Rubéole – EBV – CMV et Hépatites – HIV :

Nous incorporerons pour les prochains comptes rendus des explications sur le traitement statistique et sur le système de notation.

Biochimie :

Les histogrammes seront améliorés afin d'incorporer la position du laboratoire (mise en place d'un code couleur pour une meilleure lisibilité).

Le CTCB permettra la saisie d'un nouveau paramètre : Lipase.

Informatique :

Le design du site Internet du CTCB sera modifié au cours de la campagne 2009 afin d'améliorer la convivialité de la navigation.

Après la saisie de vos résultats, un mail de confirmation vous sera automatiquement envoyé.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête. Les données ainsi recueillies servent de base de réflexion pour nos projets d'amélioration de la qualité.