



## Satisfaction (activité EEQ)

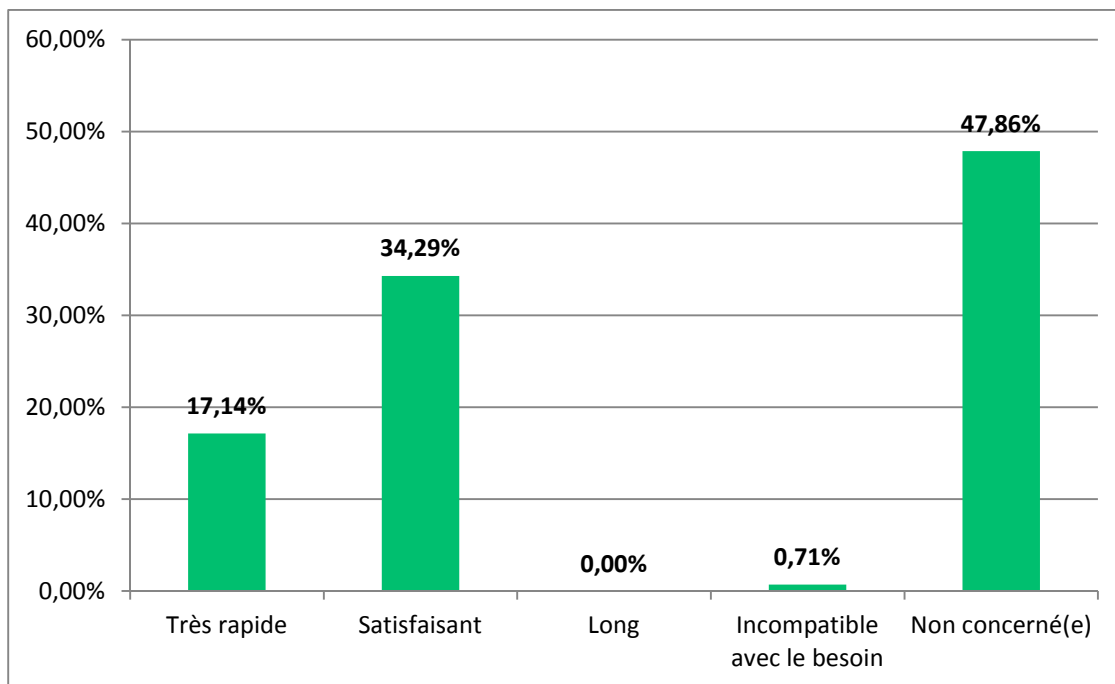
140 réponses

15,40 % de participation

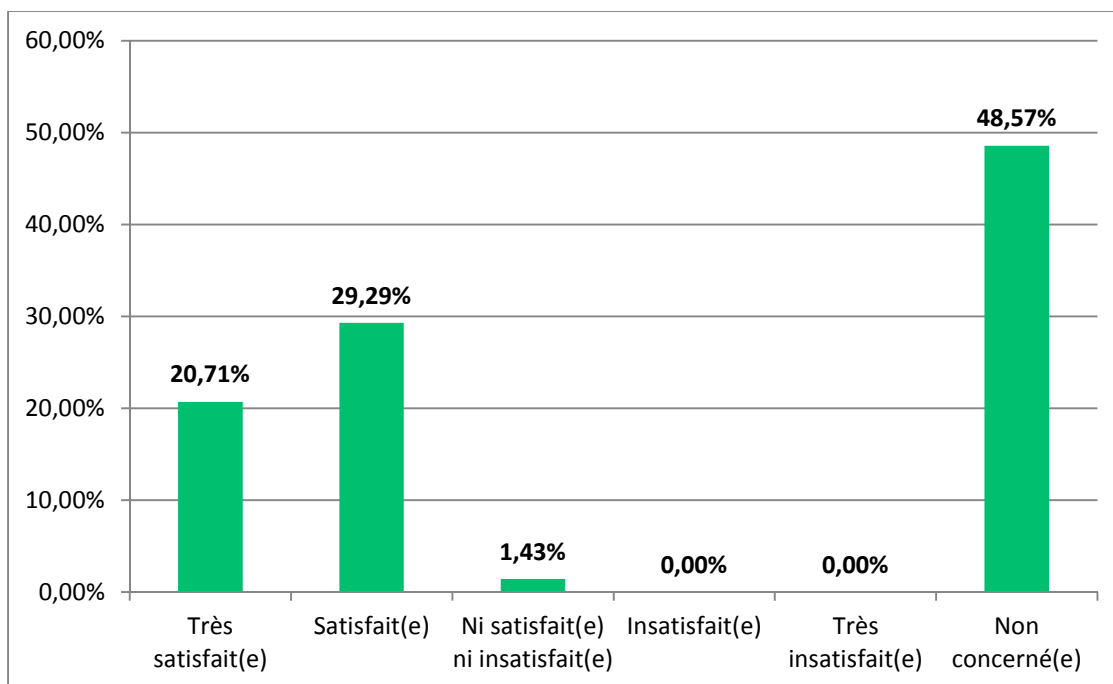
Centre Toulousain pour le Contrôle de qualité en Biologie clinique  
Association déclarée à la Préfecture de la Haute-Garonne le 30 Octobre 1973  
et enregistrée sous le n° W313002633  
CTCB - 33 route de Bayonne - 31300 TOULOUSE  
☎ : 05 34 51 49 80 – Fax : 01 57 67 25 90  
Email : [secretariat@ctcb.com](mailto:secretariat@ctcb.com) – site Internet : [www.ctcb.com](http://www.ctcb.com)  
Siret : 428 789 853 000 28 – APE : 8559A

### ORGANISATION GENERALE

Comment qualifieriez-vous votre délai d'attente pour joindre l'accueil téléphonique ?



Quel est votre niveau global de satisfaction quant à la qualité de l'accueil téléphonique ?

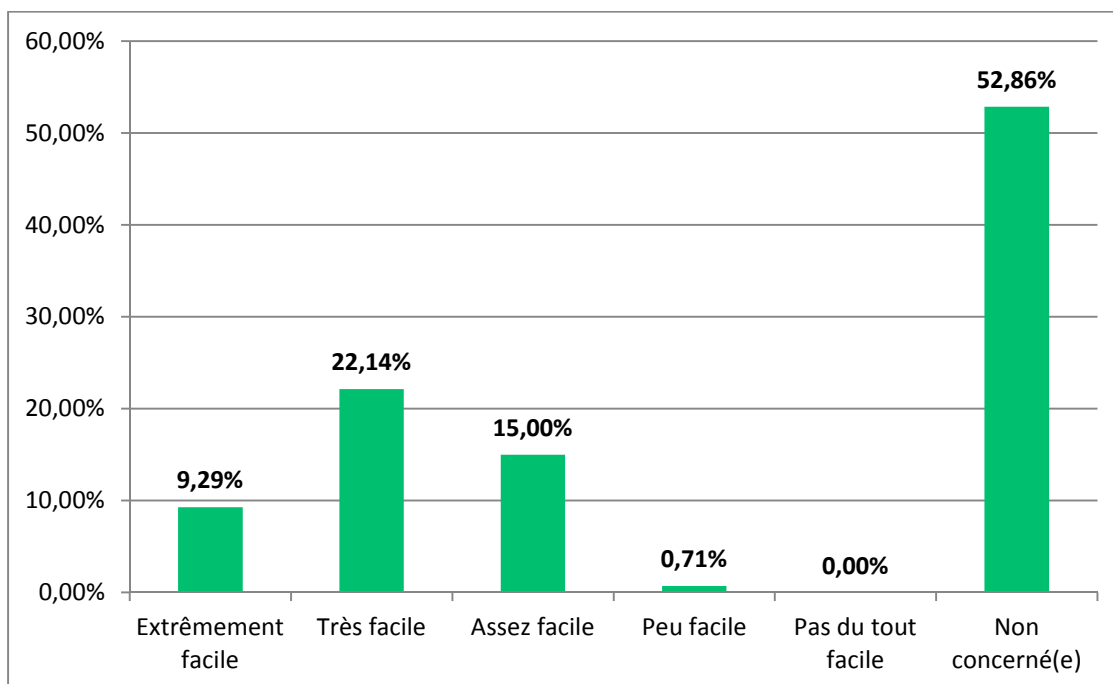


#### Compte rendu

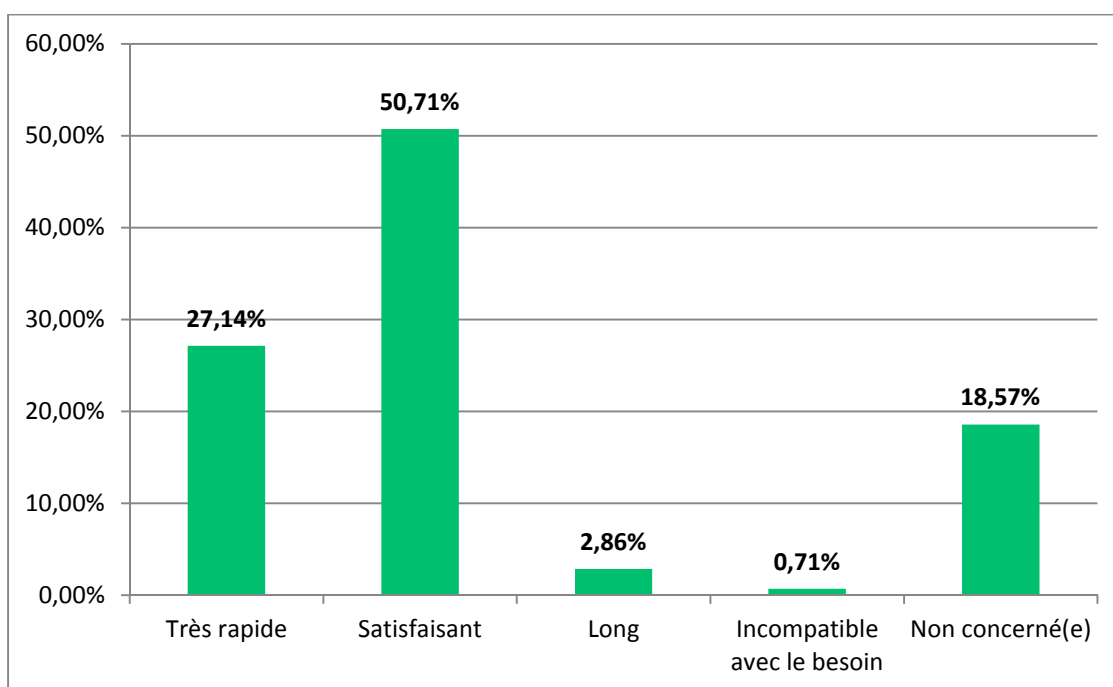
Enquête de satisfaction (du 31/05/2021 au 26/06/2021)

EN.CRENQ.31-05-21.01

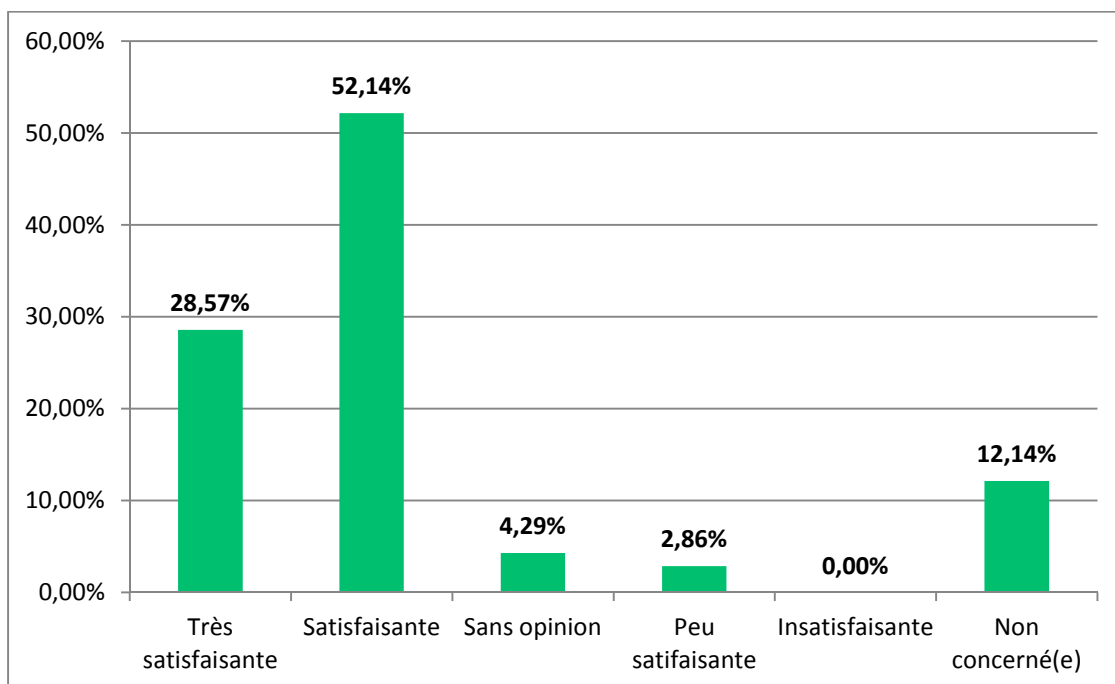
**Une fois l'accueil passé, a-t-il été facile de joindre l'interlocuteur pouvant réellement vous aider ?**



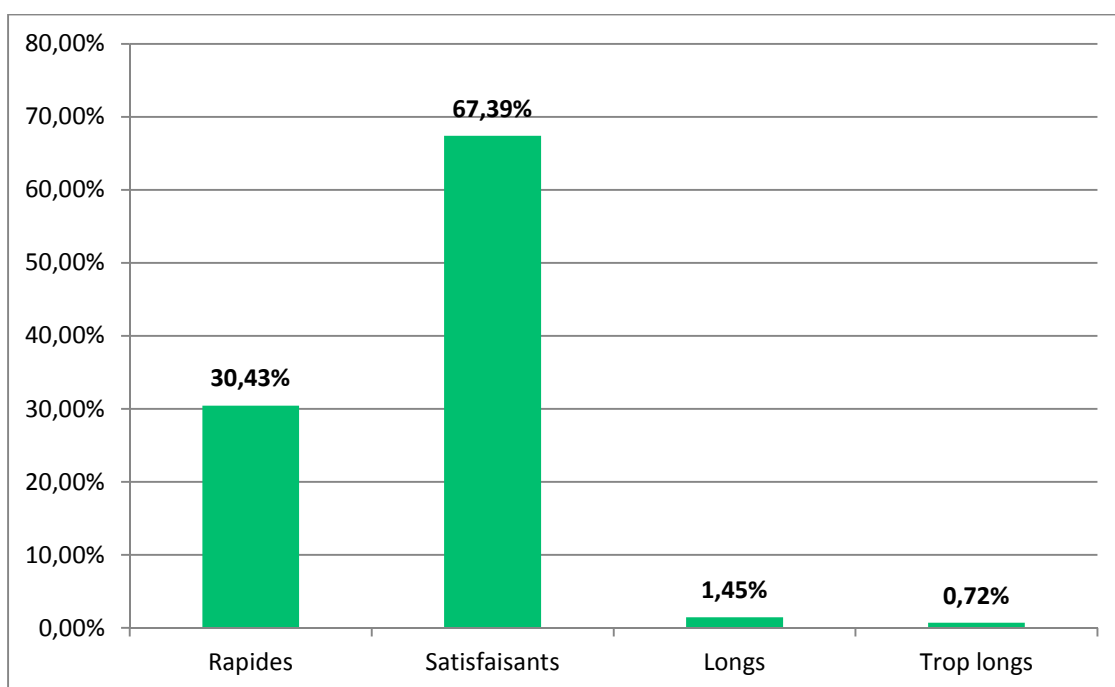
**Comment qualifieriez-vous le délai de prise en compte de vos e-mails ?**



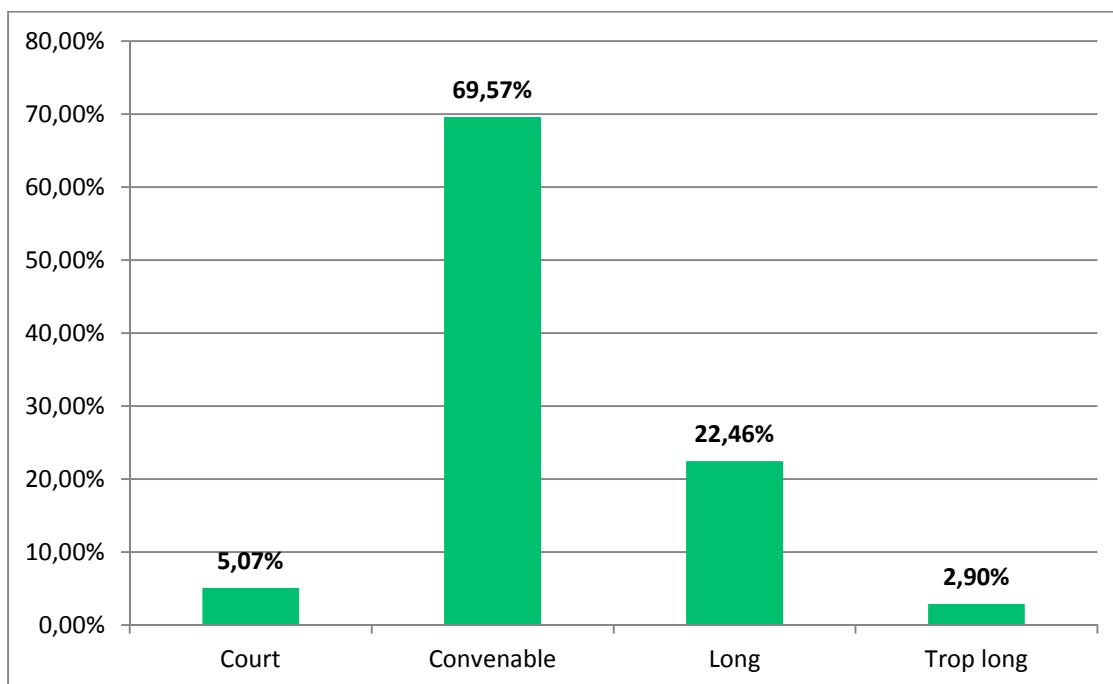
### Comment évalueriez-vous la qualité des réponses techniques et scientifiques ?



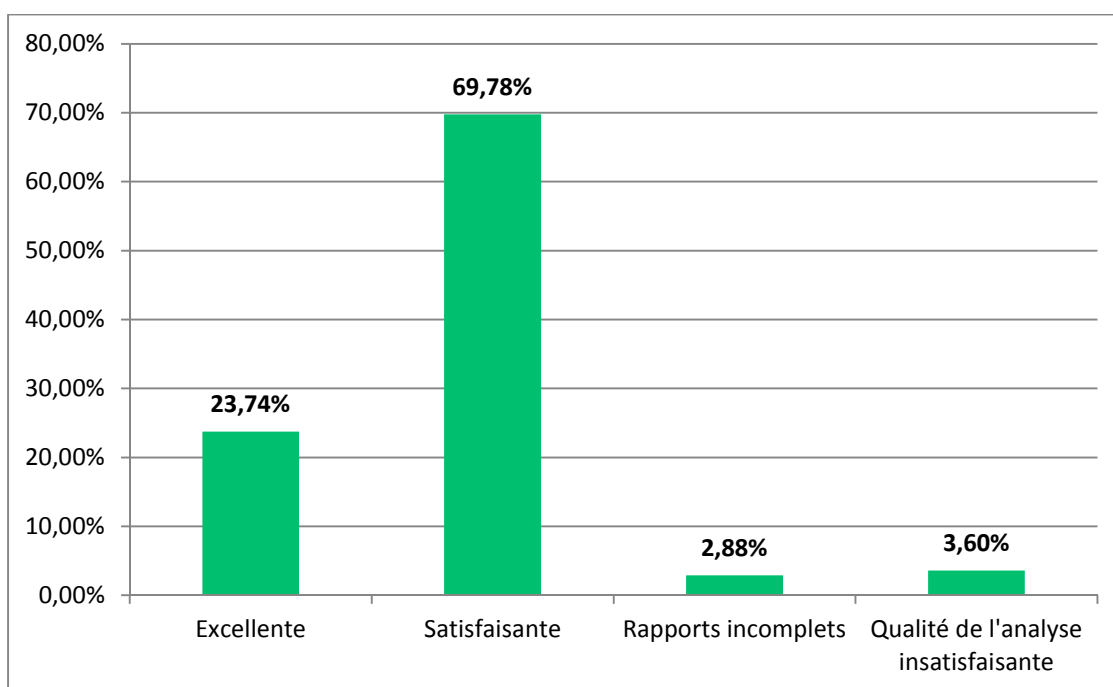
### Que pensez-vous des délais de livraison des échantillons ?



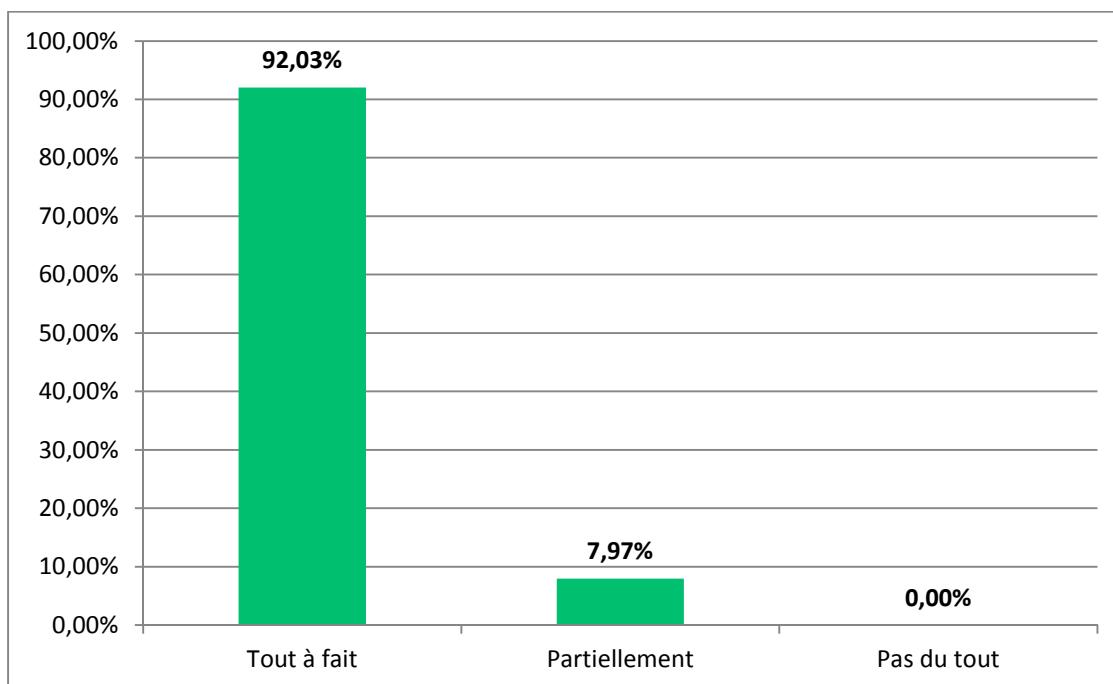
### Comment jugez-vous le délai de diffusion des rapports après la clôture des enquêtes ?



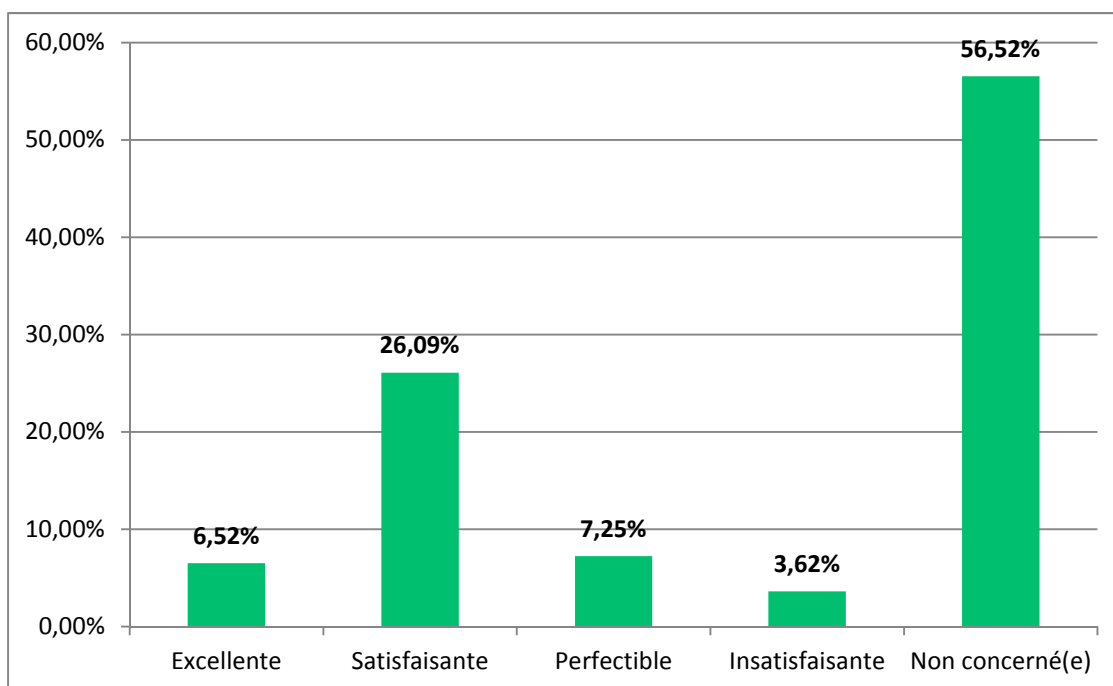
### Que pensez-vous de la qualité (commentaires, statistiques...) des rapports EEQ proposés ?



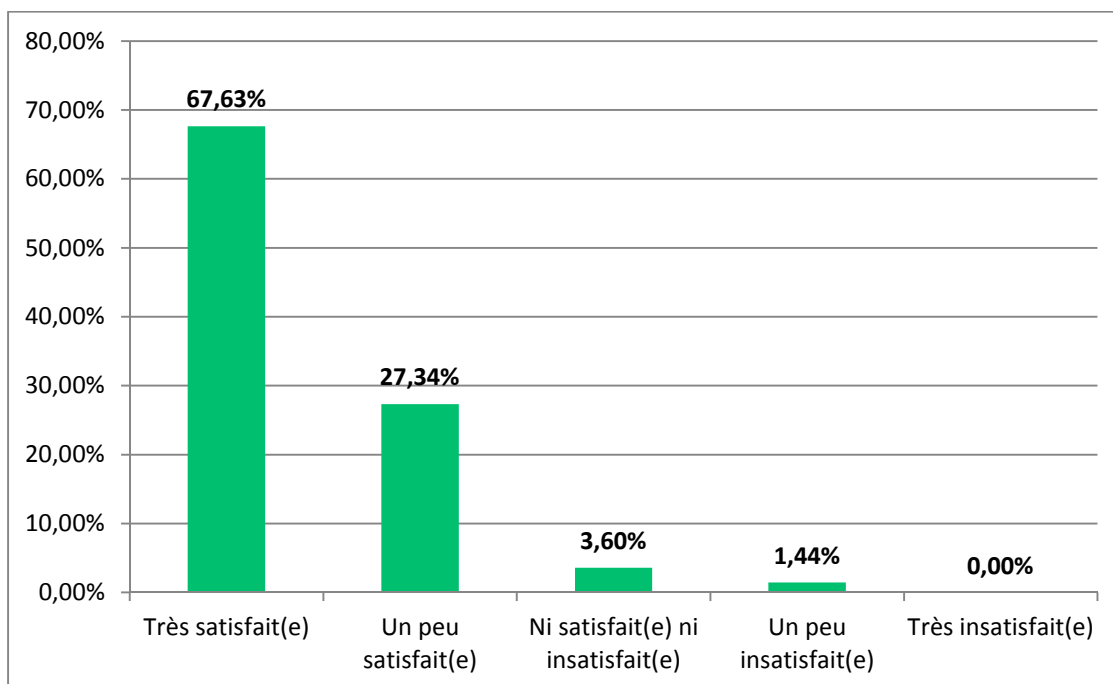
**La fréquence des EEQ et les niveaux d'échantillons proposés conviennent-ils à vos attentes ?**



**Concernant la microscopie virtuelle mis en place en 2018 (hématologie ou parasitologie), comment évalueriez-vous cette avancée technologique ?**



## Quel est votre niveau global de satisfaction quant à nos prestations ?



Commentaires suite à la question « **Que pensez-vous de la qualité (commentaires, statistiques...) des rapports EEQ proposés ?** »

**Rappel :** 93,52% de satisfaction.

Présentation complexe des résultats, une meilleure présentation des rapports pourrait faciliter leur lecture

Rapports pas assez synthétiques

Export en fichier Excel non exploitable facilement

Certains résultats ne sont pas concordants avec notre pratique au laboratoire. La case "commentaire" n'est pas prise en compte dans l'analyse

- Beaucoup de rapports différents à télécharger pour chaque enquête sans la possibilité parfois de tout télécharger en un clic. : **commentaire de ES, présence d'une colonne « Zip » permettant de télécharger l'ensemble des fichiers uniquement pour les EEQ en version 2 (absent pour les versions 1 et les EEQ de Biologie Prospective).**

- Pas de bilan annuel récapitulatif de notation : **commentaire de ES, techniquement possible mais cela nécessite que l'ensemble des EEQ soient en version 2 (tables communes : résultats, évaluations ...).**

- pas dévaluation d'incertitudes

EEQ Cytologie hématologie cellulaire : 'absence d'évaluation de la formule **commentaire de ES, présent pour les EEQ Schizocytes et FORMLAME. Il s'agit d'une obligation si l'on souhaite accréditer cette EEQ.**

Par exemple pour les enquêtes de Mycologie, il manque la répartition des résultats par technique utilisée, qui pourrait être utile pour se comparer à nos pairs.

pour les sérologies, une étude de cas pourrait être intéressante comme chez BP

Rapports trop complexes, difficiles à lire

Analyse statistique mal présentée

Commentaires suite à la question « **La fréquence des EEQ et les niveaux d'échantillons proposés conviennent-ils à vos attentes ?** »

**Rappel :** 92,03% de satisfaction.

augmenter le nombre d'échantillons par enquête

EEQ Bence Jones : augmenter la fréquence des enquêtes

Parfois moins de 4 enquêtes par an

le programme Biochimie et protéine sur sérum : on a arrêté de le prendre en 2020 car les niveaux n'étaient pas assez variés et la fréquence ne nous convenait pas (pause durant les mois d'été) :

**commentaire de ES, concerne un EEQ de Biologie Prospective.**

EEQ infection génitales biologie moléculaire : le 1er échantillon de 2021 n'a pas encore été envoyé :

**commentaire de ES, concerne un EEQ de Biologie Prospective.**

les EEQ sont toujours groupés (mai et novembre sont des mois denses) et l'été est une saison morte alors que nous continuons à produire

Nombre insuffisant pour la sérologie

En sérologie infectieuse, nous souhaiterions davantage de cas "douteux" pour pouvoir révéler les avantages et limites des différentes trousse (ex: fait pour Toxoplasmose et IgM résiduelles, à envisager pour Rubéole, CMV, et primo-infection HIV ?)

NOMBRE D'ENQUETES INSUFFISANT SEROLOGIES TOXO RUB CMV HIV VHC VHA VHB

Commentaires suite à la question « **Concernant la microscopie virtuelle mis en place en 2018 (hématologie ou parasitologie), comment évalueriez-vous cette avancée technologique ?** »

**Rappel :** 32,61% de satisfaction et 56,52% non concerné.

J'ai répondu à ce questionnaire essentiellement pour faire part:

1. Pas utile et chronophage de numériser des lames avec peu de leucocytes

2. images plus ou moins floues. **commentaire de ES, qualité des échantillons ? soucis de dallage détecté (solicitation d'OLYMPUS en cours).**

3. de manière générale, les réponses, commentaires (lames/frottis) sont vraiment très très succinctes  
Présence de champs microscopiques "flous", difficulté pour identifier les espèces plasmodiales et pour la parasitémie. Ne surtout pas supprimer la lame "physique"

images pas toujours de bonne qualité

lecture pénible

vue globale de la lame difficile

difficulté de compter les éléments faut de compteur cellulaire à disposition. les vrais lames restent plus facile à étudier

qualité des frottis parfois médiocre, temps très long parfois à charger les images. **commentaire de ES, le temps de chargement dépend de la connexion du laboratoire.**

Mise au point trop lente à chaque changement de champ; image imprécise ; la lecture demande beaucoup de temps d'où diminution des champs parcourus

Personnellement je préfère de beaucoup les lames réelles.

Mise au point non possible sur certaines parties du frottis

En réalité nous sommes satisfaits, mais nous mettons "Perfectible" pour poursuivre la possibilité des lames physiques qui présentent l'avantage de vérifier le bon réglage du microscope par le technicien.

tres inconfortable à l'usage, peu pratique, images floues

il serait vraiment pratique de disposer d'un outil de comptage des cellules dans le logiciel de vision des lames. **commentaire de ES, évaluer les applications proposées par M. BOCQUET et Mme ALMIRE.**

Qualité des lames virtuelles de myélogramme très moyenne. Il est difficile d'apporter un diagnostic dans certains cas **commentaire de ES, concerne un EEQ de Biologie Prospective.**

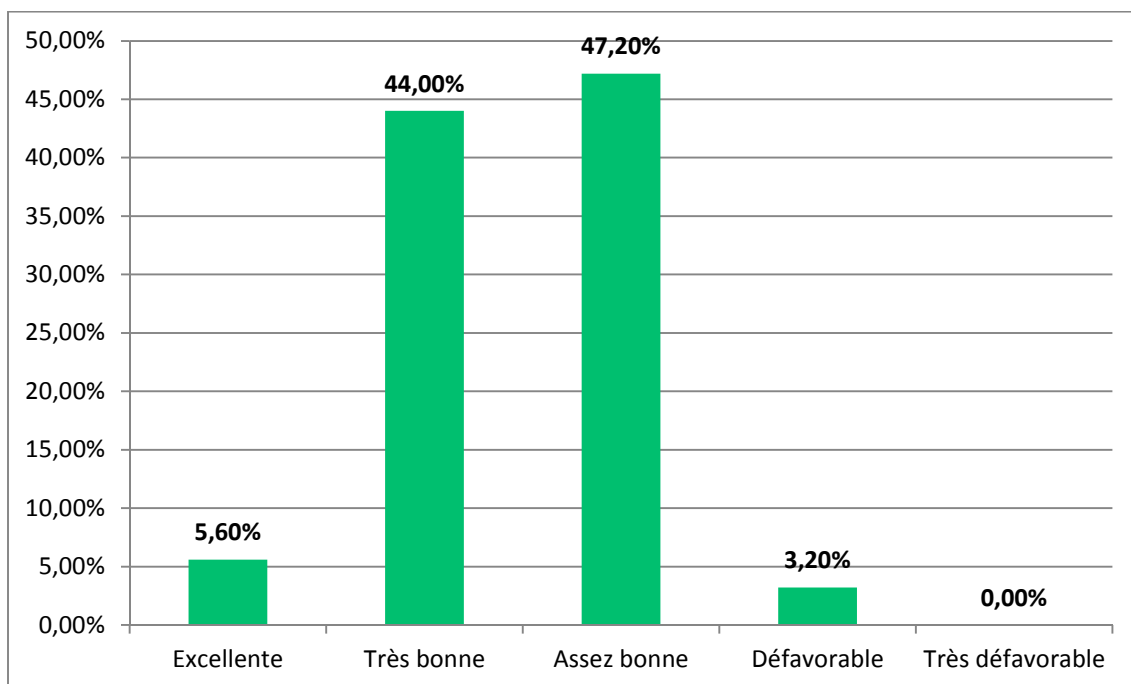
Bon outil mais pas de grossissement au 50 ou 100 comme sur un microscope classique

Parfois un peu flou

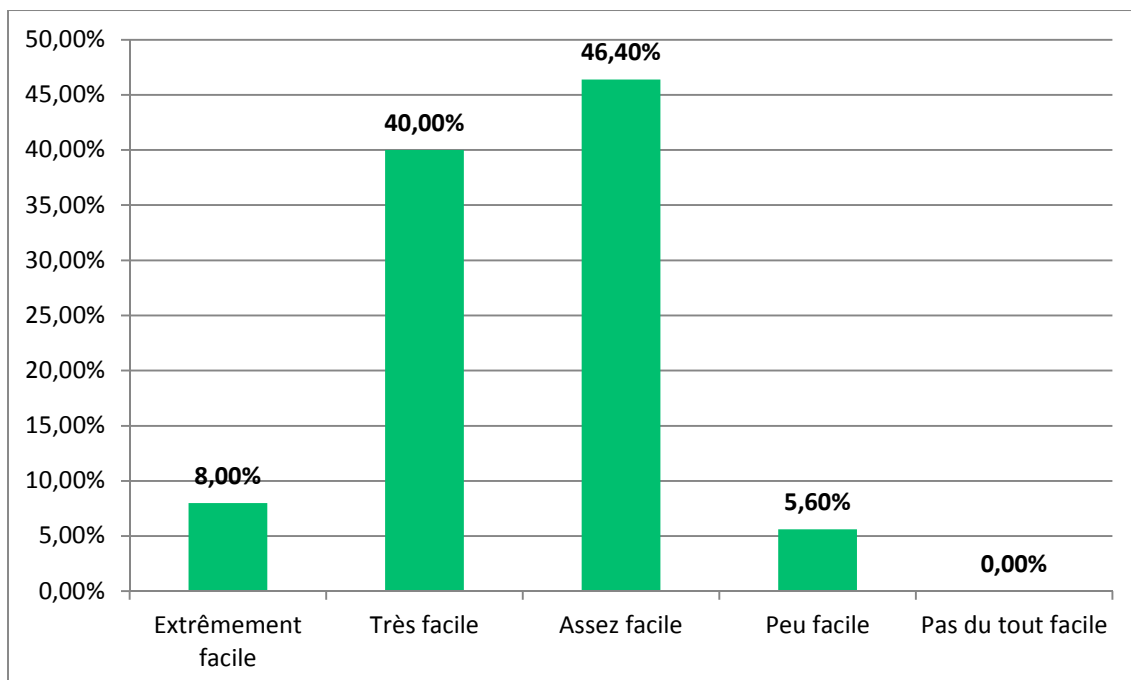
pas toujours facile de faire un diagnostic d'espèce de paludisme sur lame virtuelle

## SITE INTERNET

Quelle est votre impression générale concernant le design de notre site web ?

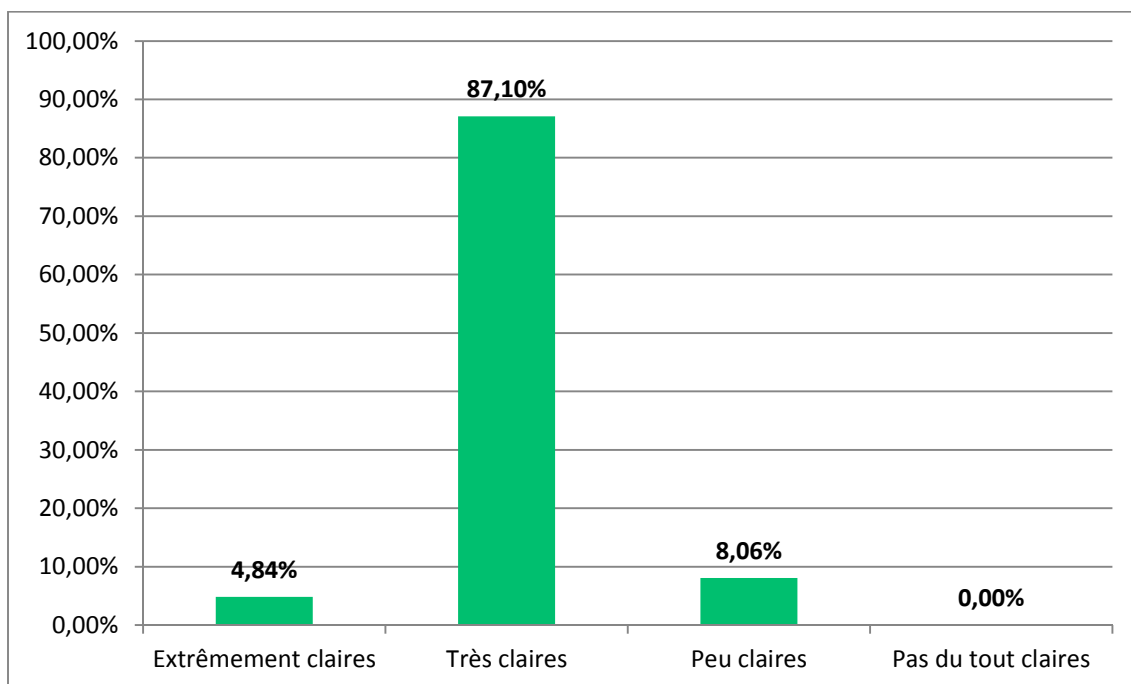


Comment jugez-vous la navigation sur notre site web ?

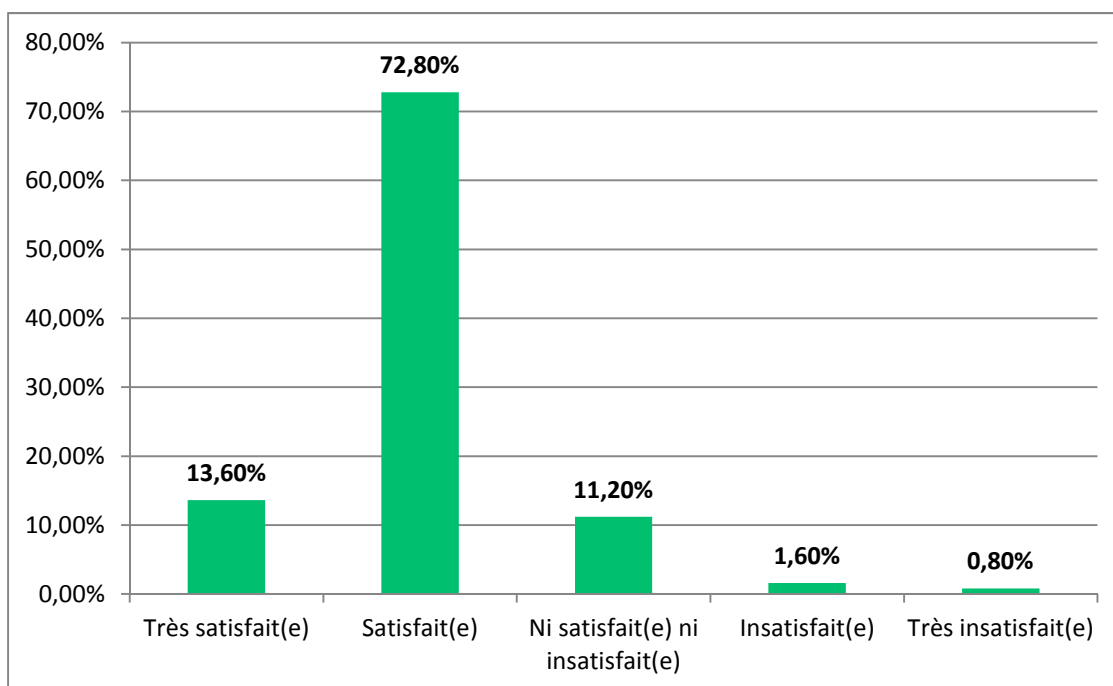




### Que pensez-vous de la clarté des informations sur notre site web ?



### Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction concernant notre site web et les options disponibles (planning personnalisé, masque de saisie ...) ?



Commentaires suite à la question « **Comment jugez-vous la navigation sur notre site web ?** »

**Rappel :** 94,4% des participants jugent la navigation facile.

Quand on consulte des résultats et que l'on veut revenir à l'écran principal lors de la saisie de plusieurs utilisateurs, il faut revenir à l'accueil et refaire le chemin pour la saisie des résultats, c'est assez long...

navigation fastidieuse

difficulté à retrouver les cas cliniques et les fiches techniques pour la reconstitution des échantillons  
Quand navigation dans les résultats d'EEQ, retour en arrière pas possible, obligé de revenir en page d'accueil pour choisir un autre EEQ

Programme mutualisé avec Biologie Prospective, navigation peu claire pour les utilisateurs

difficulté à repérer les endroits de consultation des sérologies des années précédentes

Navigation et présentation à revoir

Commentaires suite à la question « **Si vous avez des suggestions pour améliorer notre site web, veuillez les indiquer ci-après.** »

récupération des résultats plus facile,  
plus de visibilité sur les résultats disponibles.

A force, on finit par le connaître, mais la navigation n'est pas intuitive. Je peine souvent à retrouver les années antérieures (je ne le fais pas souvent). N'afficher que les contrôles en cours d'une part et les contrôles terminés d'autre part pourrait aider. Merci.

retrouver plus facilement un rapport EEQ

Regrouper les informations sur les programmes d'EEQ dans MYCTCB pour les enquêtes souscrites

Que les saisies terminées disparaissent du récapitulatif de l'année en cours

Lorsque l'on veut consulter plusieurs résultats d'EEQ à la suite, si on ouvre le 1er PDF (sans l'ouvrir dans un nouvel onglet), lorsqu'on revient sur la page précédente pour ouvrir un 2nd PDF; le site plante et on est obligés de revenir au début

à ce jour planning non à jour et aucun rappel de votre part quand vous mettez à jour les plannings **commentaire de ES, un email est envoyé en cas de modification du planning et cela de manière systématique (email de l'adhérent bien dans notre base de données ?).**

Il serait intéressant peut être par un code couleur de signaler quel programme on a déjà pris

Faciliter l'accès aux fiches techniques des EEQ

Pouvoir revenir à la page précédente

Revoir le design et l'ergonomie

difficile de retrouver les fiches techniques des germes (il faut aller dans bactério générale, ce n'est pas très intuitif)

Faciliter l'impression après saisie des résultats, actuellement c'est très fastidieux

planning en fichier word ou pdf **commentaire de ES, le planning est exportable en fichier Excel et également imprimable en PDF.**

Domage de devoir toujours resaisir les seuils de positivité. Le fait de pouvoir conserver ces données d'une enquête à l'autre ou lorsque l'on a plusieurs automates serait appréciable