



CENTRE NATIONAL DE REFERENCE

ARBOVIRUS

Enquête de satisfaction CNR

Décembre 2023 - janvier 2024

Méthode d'analyse

Critère d'analyse pour chaque question : % note 4 + 5

Si > 75 % : **résultat correct**

Si 50 - 75% : **perfectible, action à prévoir**

Si <50% : **mauvais, action à faire**

Taux de participation

Invitation à participer envoyée par email

Environ 450 invitations

Participation n= 42 soit un taux de retour de 9%

Toute la France métropolitaine couverte

LABORATOIRE IMMUNOLOGIE CHU-NICE

APHP

ARS BFC

ARS CVAGS OCCITANIE

Avignon

Biomnis-secteur infectieux biologie moléculaire

CH ANTIBES

Ch de Cannes

CH POISSY

CHBT BASSE TERRE 97100

CHIAP

chits ste musse toulon

CHPOT TOULON

CHRU de Nancy - Site de Brabois

CHU Angers

CHU ANGERS

CHU Avicenne, APHP

CHU Bordeaux

CHU Caen

CHU de Montpellier

CHU de SAINT-ETIENNE

CHU DIJON

CHU Henri Mondor

CHU nice

CHU Poitiers

chu reims

CHU Toulouse

CTSA

EFS : labo HLA de Lyon

EFS BFC - DVMO

EFS ile de France

Eurofins Biomnis

Eurofins Biomnis

HIA CT

labo virologie CHU Rennes

Laboratoire

Laboratoire de QBD Ouest - EFS

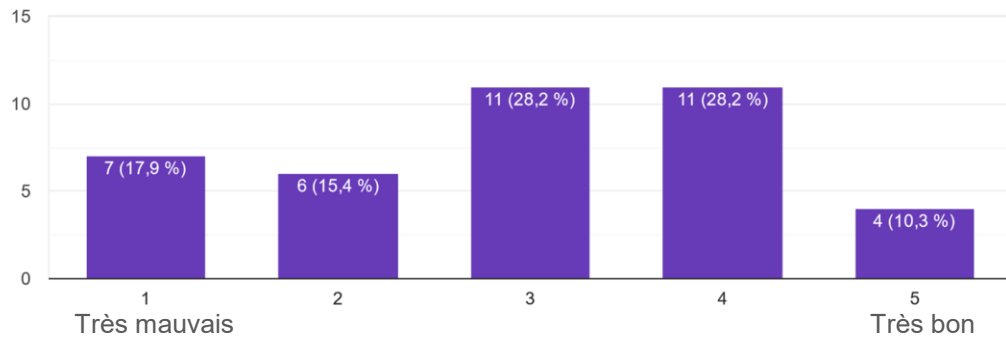
LBM HIA LAVERAN

Santé publique France

Question : Facilité à nous contacter ?

Par téléphone

39 réponses

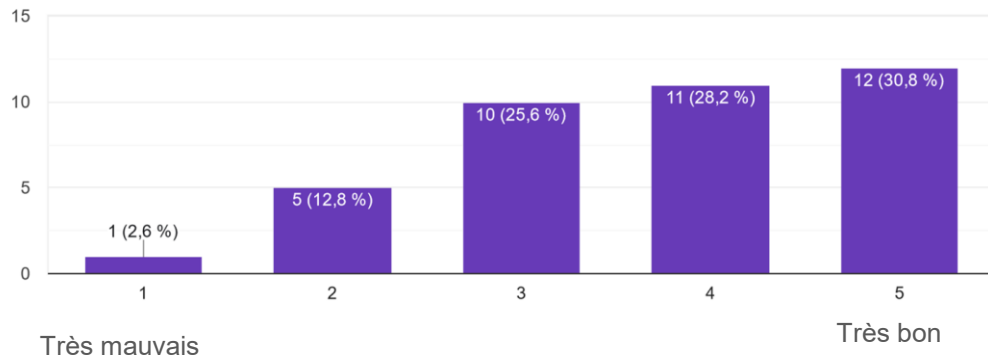


38.5%



Par e-mail

39 réponses



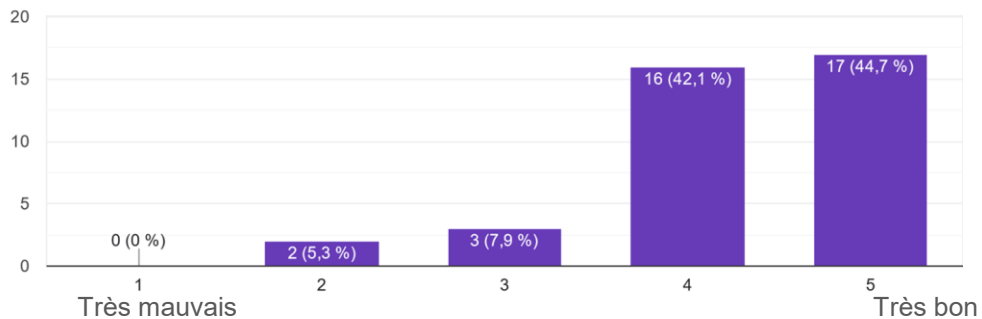
59%



Question : Facilité à nous contacter ?

Qualité de la réponse ou de l'expertise obtenue

38 réponses

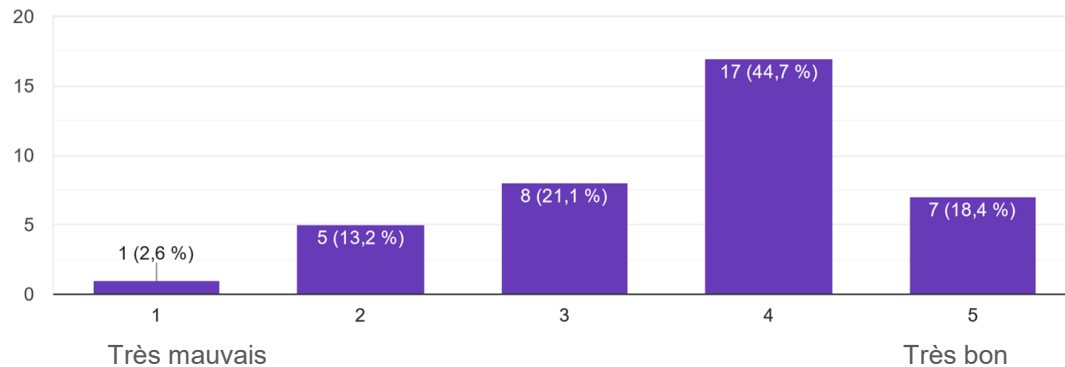


86.8%



Délai d'obtention de la réponse ou de l'expertise

38 réponses



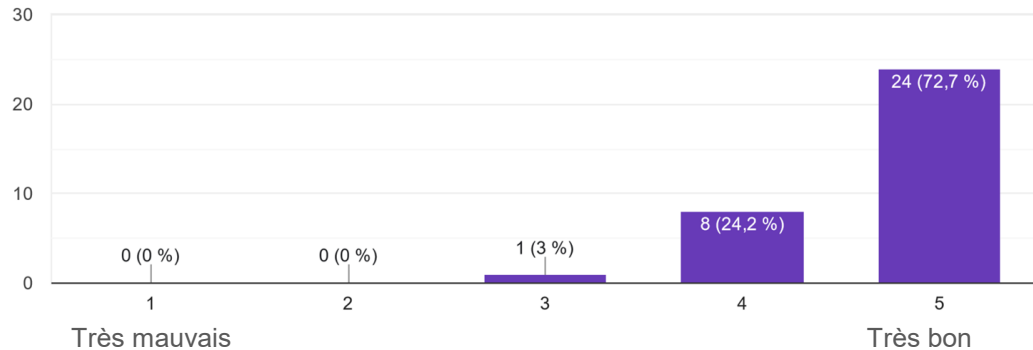
63.1%



Question : Réalisation des analyses ?

Votre avis sur nos méthodes de biologie moléculaire

33 réponses

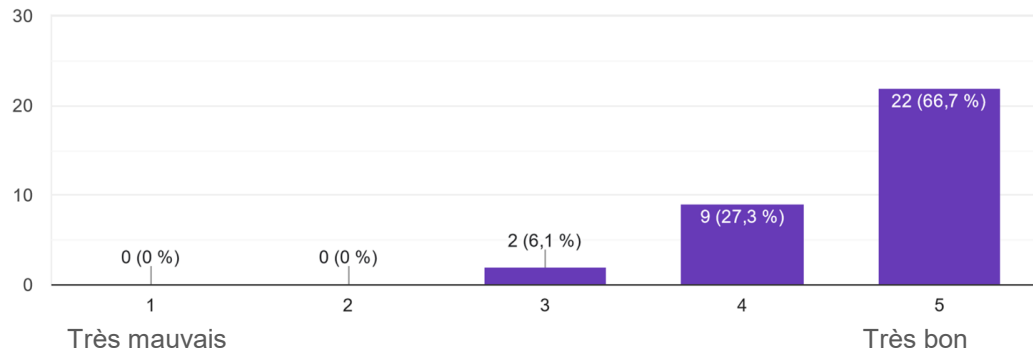


96.9%



Votre avis sur nos méthodes de sérologie

33 réponses



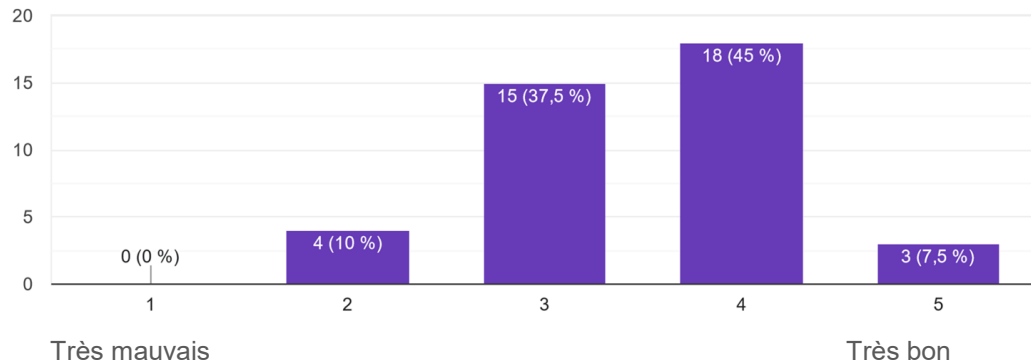
94%



Question : Réalisation des analyses ?

Délai de rendu des résultats

40 réponses

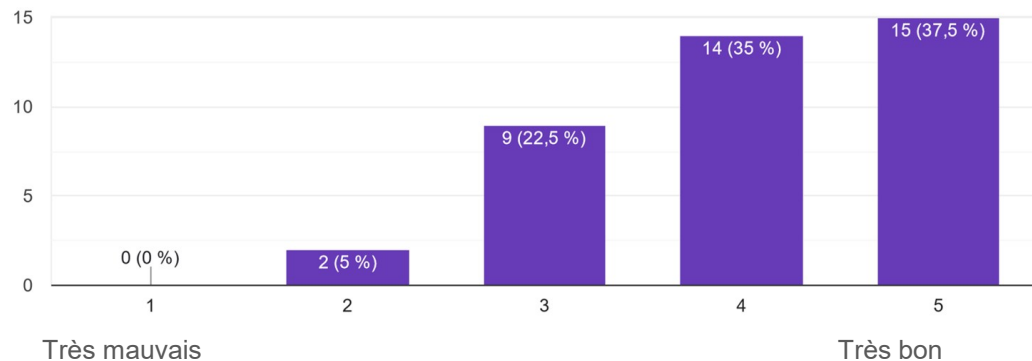


52.5%



Présentation des compte-rendu

40 réponses



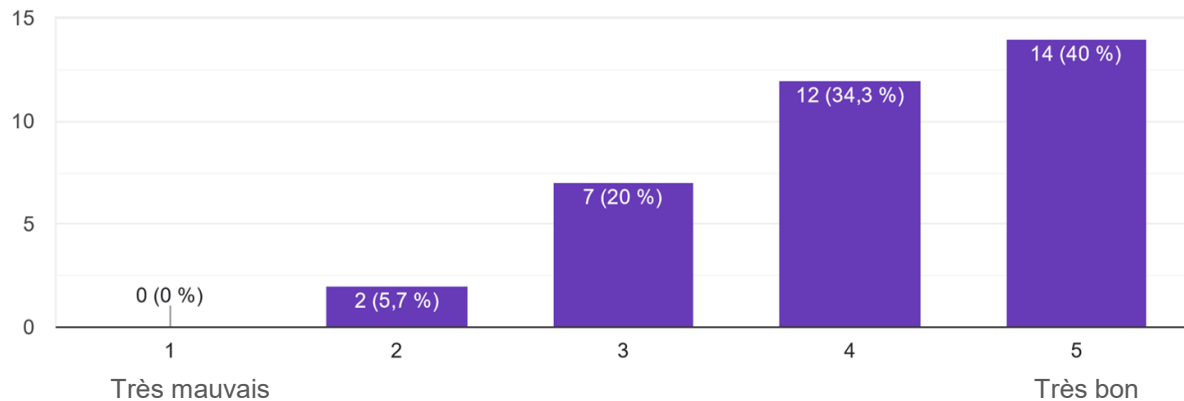
72.5%



Question : Réalisation des analyses ?

Prestations de conseil

35 réponses



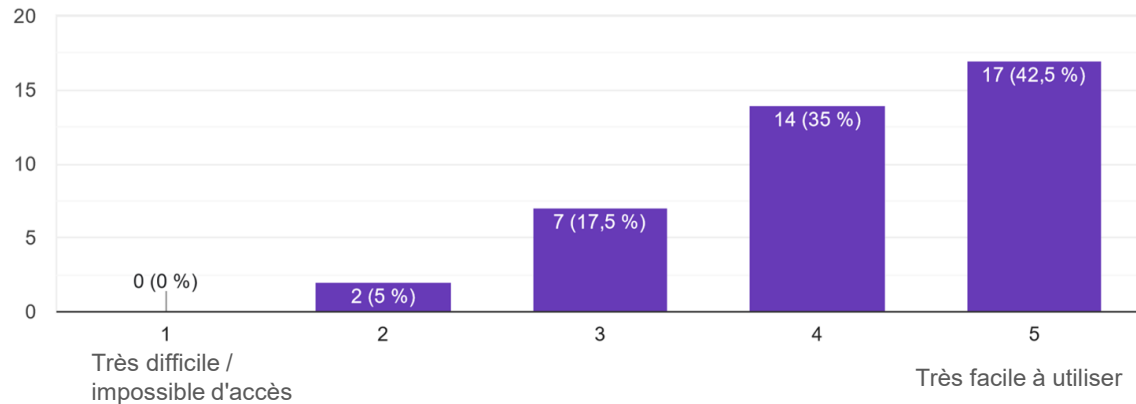
74.3%



Question : Envoi des résultats par email (bluefiles)?

Ce système est

40 réponses

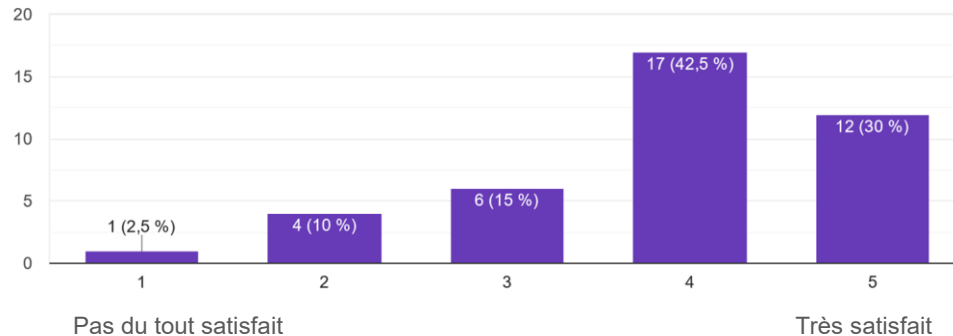


77.5%



40 réponses

Je suis globalement :



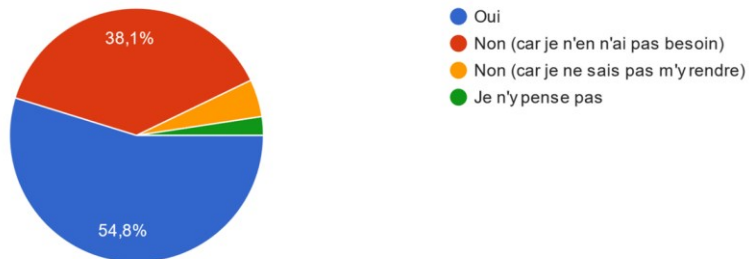
72.5%



Question : Envoi des résultats par email (bluefiles)?

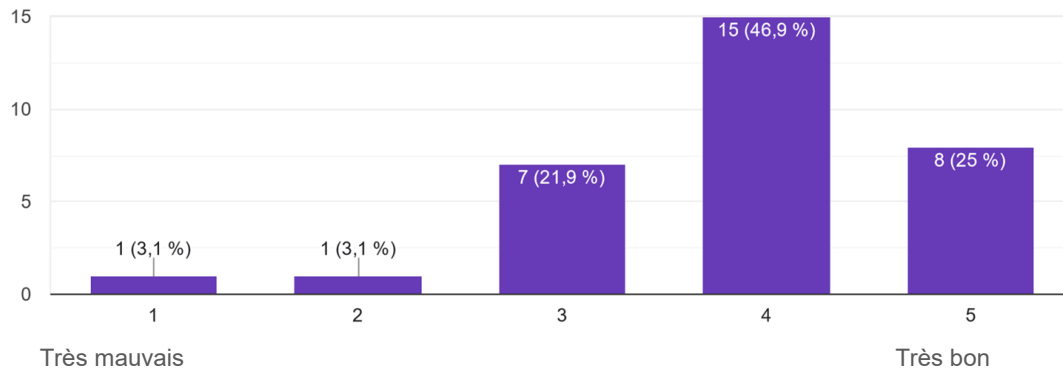
Consultez-vous la page web du CNR ?

42 réponses



Facilité à trouver les informations que vous cherchez sur notre site internet

32 réponses



71.9%



Commentaires

Au sujet de bluefiles

Il devrait être possible d'adresser les comptes rendus à plusieurs correspondants (notamment aux biologistes : sous forme d'une liste de diffusion?) en plus du prescripteur ce qui permettrait d'améliorer le suivi des demandes d'examen et notamment l'obtention des résultats critiques lors des périodes de congés (pas de prise de connaissance des résultats si absence du prescripteur).

Réception d'email de relance de lecture alors que le résultat a déjà été consulté /téléchargé

Système est peu efficace, du fait de l'impossibilité à fournir une adresse mail générique, nous avons fourni 3 adresses et ceux qui ne téléchargent pas le compte-rendu reçoivent des rappels.

Plusieurs envois dans blue files pour des résultats identiques: à supprimer

faire envoi systématiquement à une adresse générique (mais c'est à nous d'y penser !)

Nous indiquons systématiquement 2 mails : le clinicien et le biologiste. Le biologiste ne reçoit pas systématiquement les CR, pleins de résultats en attente et nous sommes contraints de vous redemander par mail les CR.

Réponses CNR

Oui en effet c'est déjà possible, vous pouvez inscrire un nombre illimité de destinataire email

Nous allons investiguer ce qui semble être un bug de Buefiles

Cf ci-dessus. Tous les destinataires reçoivent un rappel, cela est tout à fait normal

En effet, nous travaillons à ce que ce ne soit plus le cas

Cf ci-dessus

Etes vous sur que ces emails soient toujours inscrits sur la fiche de renseignement ? Il est possible aussi que ce soit une erreur de saisie de notre part. A noter que parfois nous avons des difficultés à lire les emails inscrits à la main, ce qui est aussi une source d'erreur sur les envois.

Commentaires

Au sujet de bluefiles

Le site n'est pas intuitif pour récupérer les résultats (pièce jointe)

Délais d'obtention du CR à télécharger assez long mais c'est mieux que rien !!

rien à signaler

SIMPLES

notifier le centre si pas d'adresse mail communiqué dès réception (il est dommage de ne pas être au courant de l'oubli après plusieurs semaines quand on s'inquiète de ne pas avoir de résultats)

Réponses CNR

Malheureusement nous n'avons pas la main la dessus.

Nous travaillons à ce que le délai de rendu de résultat soit le plus court possible

A reception de vos échantillons, nous faxons systématiquement un courrier indiquant l'absence de contact email. Nous n'avons pas les moyens humain de téléphoner systématiquement.

Commentaires

Généralités

Pas de commentaire particulier.

Dans les cadres des bilans pré-don DVMO, le formulaire de demande d'examens n'est pas adapté car nos donneurs ne sont pas symptomatiques. de plus nous ne pouvons pas cocher les analyses nécessaires au bilan de notre donneur en fonction des risques identifiés.

Je suis déçu de n'avoir pas de réponse à des questions envoyées directement aux médecins du CNR sur deux expertises sollicitées:

-Une concernant un contrôle de sérologie WNV

-Une concernant un génotypage de Dengue suite à une incertitude quand à l'origine de la contamination (Kenya vs autochtone)

Merci

Il est difficile de fournir les urines ainsi que l'écouvillon nasopharyngé. Lorsqu'ils ont été fournis, il n'y a pas toujours de résultat ni d'indication que le compte-rendu est complet.

Réponses CNR

En effet. A noter que des cases à cocher sont disponible pour les contexte de don. Nous ne faisons pas de non-conformité dans ce contexte bien évidemment.

Navré de ne pas avoir pu vous répondre. Je ne parviens pas à retrouver vos emails, êtes vous sur de bien les avoir envoyés à l'adresse cnr-arbovirus.u1207@inserm.fr ? Des adresses mails obsolètes @gmail traînent encore parfois.

Vous avez raison. Ces échantillons ne sont pas techniqués systématiquement. Nous travaillons pour 2024 à ce que vous receviez un compte rendu pour chaque échantillon envoyé.

Commentaires

Généralités

impossibilité d'avoir un interlocuteur au téléphone
quand au mail j'ai demandé un complément d'information pour un rendu de résultats le 30/11 à ce jour zéro réponse !

Tracer les analyses non réalisées pour des raisons contextuelles ou épidémiologiques par une non-conformité sur le compte-rendu. Merci pour votre disponibilité!

Vraiment pas facile de vous joindre, difficile d'avoir un avis sur vos méthodes.

nous faisons tester seulement des donneurs de CSH en bonne santé et nous devons recevoir les résultats rapidement, pour valider la greffe : en cas de "positivités" ou résultats douteux, nous nous trouvons assez démunis car devons décider seulement avec les cliniciens de la décision d'interrompre ou poursuivre le processus de greffe. Nous aimerions pouvoir plus collaborer dans l'urgence avec le CNR et FGM (ABM). A noter qu'en cas de nouvel envoi du même donneur, pas de lien fait avec l'antériorité.

Réponses CNR

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser. En effet nous sommes bien conscient que nous sommes injoignable au téléphone, pour diverses raisons : absence de secrétaire (nous recherchons en vain depuis >1an), petite équipe bien occupée par l'activité,... Pour améliorer cette situation, nos projets 2024 sont : renfort RH, mise en place d'un serveur téléphonique pour répondre automatiquement aux 80% de questions pour lesquelles une réponse automatique est faisable.
En ce qui concerne le suivi email, nous allons également changer notre flux afin de limiter au maximum les emails qui se « noient dans la masse »...

Cf précédent

Cf précédent. Merci de privilégier la voie email. Nous proposons des rendez vous visio pour les discussions autour des méthodes.

Tout est traité au fil de l'eau, dès réception, il n'y a pas de flux urgent. Ce qui prend du temps c'est (i) l'envoi (d'où intérêt de réaliser au maximum ces analyses par un CHU de proximité = travail en cours de l'ABM) et (ii) réception du résultat : on a souvent aucun email renseigné.

Pour les avis en cas de positivité, il ne nous appartient pas de décider dans quel sens évolue la balance bénéfice/risque. Nous nous tenons joignable cependant pour discuter systématiquement lors de ces cas.

Commentaires

Généralités

Malgré une saison chargée en arboviroses, le délai de réception des prélèvements puis de rendu des résultats sont parfois restés longs.

Collaborations fructueuses avec le CNR ; difficultés parfois pour le suivi des résultats en attente avec des délais pouvant être longs ; pour certains cas, difficultés de classification en raison d'une interprétation biologique très prudente et non tranchée

Résultats longs/résultats récupérés par SPF : rallonge encore le délais/plus simple si on peut se mettre directement en lien CVAGS /CNR

Pour notre besoin, nous trouvons que le délai de rendu de résultats s'est allongé avec le temps.

Sur la question des délais de rendu des résultats, j'ai été embêté pour donner la réponse : les délais sont en général bons mais il y a eu quelques retards importants d'où la note.

Il faut qu'on améliore conjointement les modalités du suivi des demandes faites au CNR dans le cadre des surveillances arboviroses, et le rendu des résultats.

Nous aimerions avoir des infos sur l'origine des souches en cours de saison, au plus prêt des épisodes de transmission autochtone.

Réponses CNR

Cf précédent *

Nous travaillons améliorer cela pour 2024, en croisant de façon plus intégrées les données d'identification de SpF, de l'EFS, ...

Nous rendons les résultats en priorité aux médecins prescripteurs. L'information à SpF est réalisé systématiquement par voie email. Nous incitons enfin les prescripteurs à réaliser les déclarations obligatoires

Cf précédent *

Cf précédent *

* Une analyse rétrospective de notre activité sur toute l'année 2023 montre que nous avons rendu 90% des compte-rendus sous 7 jours calendaires, et 60% sous 3 jours calendaires (délai entre réception au CNR et date de 1^{er} envoi par email).