



N° 11, Octobre 2019

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

Editorial

Le CSCQ remercie toutes les personnes ayant pris le temps de compléter son questionnaire de satisfaction. Presque un quart des adhérents nous ont fait part de leur avis. Globalement, comme le montre l'histogramme ci-dessous, la majorité des participants est satisfaite du travail réalisé au CSCQ (barres vertes). Concernant les quatre propositions identiques des questionnaires de 2013 et de 2019, nous observons une bonne progression de la satisfaction de nos adhérents. Néanmoins, nous travaillons sur les remarques constructives reçues afin d'améliorer encore nos services. Dans la section « Voix des adhérents » nous reportons certains commentaires fréquemment reçus et nous donnons quelques explications ou réponses. Je vous souhaite une bonne lecture.

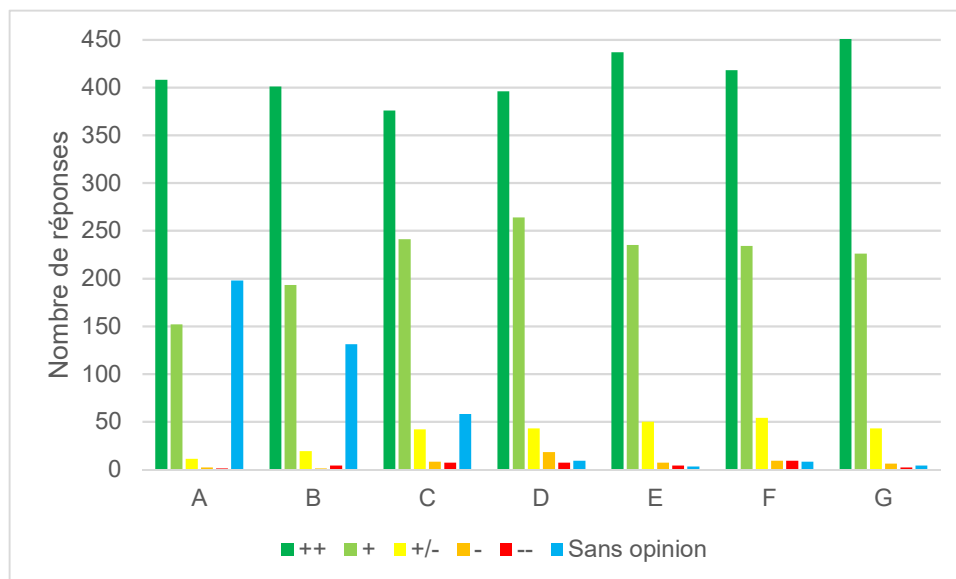
Dagmar Kessler, Directrice du CSCQ

Questionnaire de satisfaction 2019

Propositions / Questions

- A. L'accueil téléphonique du CSCQ est aimable (proposition aussi présente en 2013)
- B. Les réponses à mes questions correspondent à mes attentes (compétence et rapidité) (aussi en 2013)
- C. Le catalogue des programmes d'enquêtes du CSCQ correspond à mes besoins (aussi en 2013)
- D. La répartition des envois au cours de l'année vous convient-elle ?
- E. Les informations transmises avec les échantillons pour une bonne exécution des analyses sont claires
- F. Les rapports d'enquêtes m'aident à suivre la qualité du travail effectué dans mon laboratoire (aussi en 2013)
- G. Le certificat est complet et compréhensible

Distribution des réponses



- Le questionnaire a été envoyé à plus de 3000 participants, du cabinet médical au laboratoire privé ou hospitalier.
- En fonction de la proposition / question, nous avons reçu entre 732 et 772 réponses.
- Toutes propositions / questions confondues, 93 % des réponses correspondaient aux choix ++ ou + (barres vertes). Ceci est réjouissant et montre un niveau élevé de satisfaction.

Commentaires

- A et B : beaucoup de personnes ont répondu qu'ils n'ont jamais eu besoin de téléphoner au CSCQ, ni eu besoin de poser des questions, ce qui explique le nombre assez élevé de résultats « sans opinion » (barre bleue).
- C : il n'existe pas encore un catalogue unique comprenant tous les paramètres proposés par le CSCQ, mais nous y travaillons. Pour l'instant, les différentes fiches programmes constituent le catalogue des prestations (voir www.cscq.ch > Programmes CQE).

Voix des adhérents

Remarques ou questions issues du questionnaire

<u>Domaine</u>	<u>Remarque</u>	<u>Réponse du CSCQ</u>
Fréquence	<i>Il a trop de contrôles.</i>	La fréquence des contrôles est établie par la QUALAB : pour chaque paramètre des soins de base obligatoire selon cette commission, il faut participer au minimum à quatre contrôles par an.
Paramètre	<i>Le CSCQ ne propose pas tous les paramètres dont j'ai besoin.</i>	Pour avoir un bon CQE, il faut satisfaire plusieurs critères, dont le nombre de participants et l'expertise. C'est pourquoi le CSCQ propose aussi dans certains domaines des contrôles organisés par des centres européens spécialisés.
Stabilité	<i>Sur la boîte de transport des échantillons il est indiqué +4 °C mais le facteur l'a mise dans la boîte aux lettres.</i>	Les échantillons de contrôle sont stabilisés et supportent le transport à température ambiante pendant trois jours. Dès réception, ils doivent par contre être conservés au réfrigérateur.
Dates d'envoi	<i>Je reçois les contrôles pendant mes vacances.</i>	Il y a de nombreuses périodes de vacances en Suisse et il est donc impossible de satisfaire tout le monde. Pour planifier les enquêtes, un calendrier avec les dates d'envoi est disponible sur www.cscq.ch et vous est envoyé avec le rapport de la dernière enquête annuelle. De plus, à la fin de votre rapport sont indiquées les dates des prochains contrôles. En cas d'absence lors de l'envoi, nous pouvons ensemble chercher une solution. Nous travaillons sur la possibilité de vous informer des dates d'envoi par de nouvelles voies.
Pré-analytique	<i>Il manque des informations sur la préparation des échantillons.</i>	Les informations sont présentes sur le bulletin de livraison et dans l'Annexe fiche programme. Nous allons tenir compte de vos remarques pour améliorer encore nos documents.
Rapport	<i>Le délai de réception du rapport est un peu long.</i>	Nous vous rappelons que nous envoyons des rapports personnalisés avec, si besoin, des commentaires et des conseils sur le paramètre dont l'évaluation est insuffisante. Nous modifions nos outils pour optimiser encore notre travail.
Post-analytique	<i>Que faire si j'obtiens un résultat évalué comme non conforme ?</i>	Tout d'abord, vous pouvez télécharger la check-list (rapport de non-conformité) depuis www.cscq.ch . Elle vous guidera pour en trouver la cause. Vous pouvez aussi, si nécessaire, commander un échantillon supplémentaire pour refaire l'analyse. Enfin, dans certains cas, vous pouvez vous inscrire à une enquête supplémentaire pour valider les actions mises en place.

Remarque générale

Notre étude sur la robustesse des systèmes analytiques, déterminée sur la période 2017-2018, est disponible dans votre espace adhérent EQAcom (cliquer sur Infos). En plus de la robustesse, cette étude permet d'apprécier – pour 12 paramètres – la popularité d'un appareil parmi les laboratoires participants aux CQE organisés par le CSCQ.

95 %

C'est le pourcentage de participants qui utilisent EQAcom (notre application Internet) pour transmettre les résultats et consulter les rapports de CQE.

La qualité est l'affaire de tous
William Edwards Deming