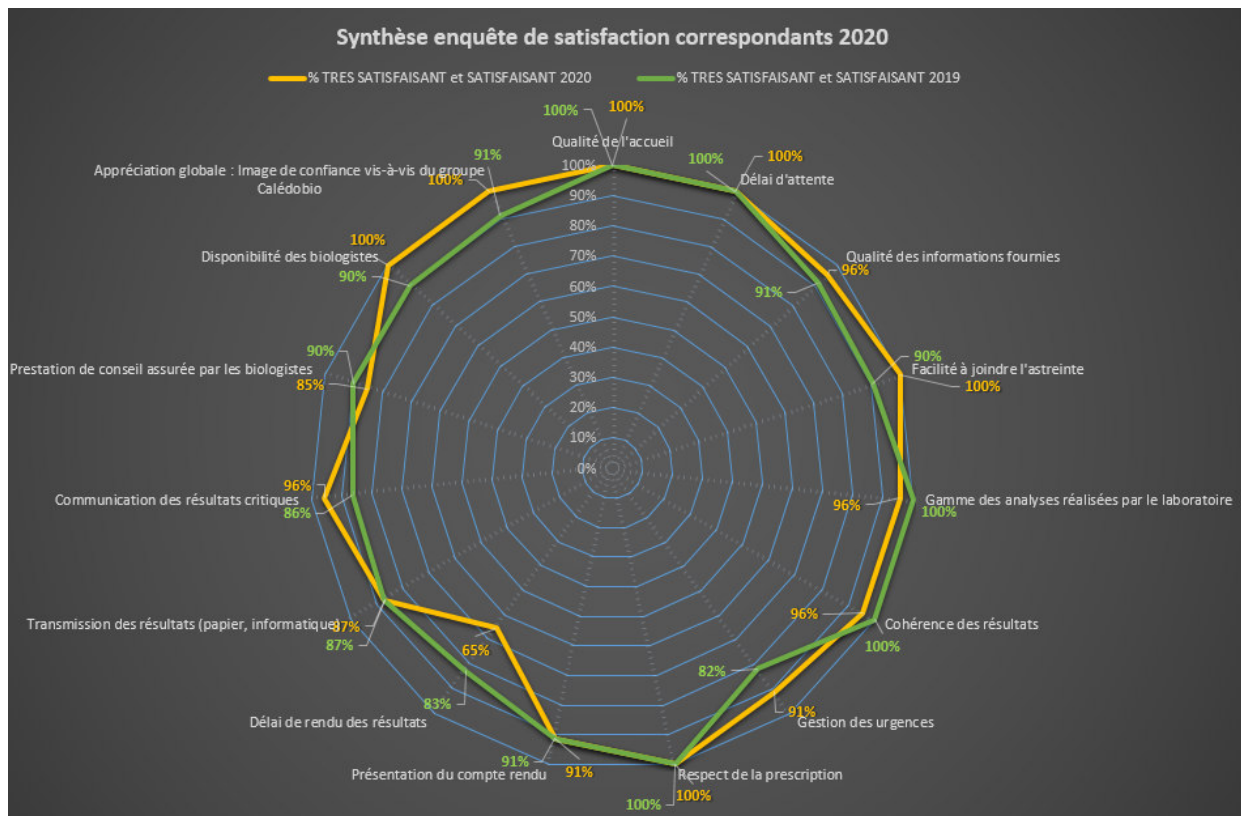


Dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et afin de mieux comprendre les besoins de nos correspondants, nous avons communiqué un questionnaire de satisfaction aux établissements de soins suivants : ATIR, CSSR, Clinique, U2NC, Médisud, Maison de retraite, CMS des Iles Loyauté. L'enquête a été ouverte pendant tout le mois de janvier 2021, le taux de participation s'élève à 88%.

Ci-dessous une synthèse de l'ensemble des réponses de nos correspondants, sous forme de diagramme par items regroupant les données « très satisfaisant et satisfaisant » en comparaison avec 2019 :



L'an passé, nous avons mis en place des actions pour améliorer nos performances au niveau de la « **Communication des résultats critiques et de la gestion des urgences** ». Les pourcentages démontrent une augmentation de votre satisfaction.

A contrario, nous regrettons une nette diminution de votre contentement sur l'item « **Délai de rendu des résultats** ». Nous avons réalisé une analyse pour identifier les causes de cette insatisfaction, un écart a été constaté. Afin d'améliorer cet item, nous allons améliorer notre organisation en interne sur la phase pré-analytique.

En parallèle, nous maintenons nos actions de suivi de performances à savoir :

- Assurer de la bonne application de nos documents qualité liés au rendu de résultats et à la gestion des bilans urgents.
- Suivre les indicateurs sur les paramètres urgents (Troponine, D-Dimères ...) permettant de vérifier nos délais de rendu de résultats.

Une nouvelle enquête de satisfaction sera réalisée début d'année 2022 afin d'évaluer la pertinence et l'efficacité de nos actions.