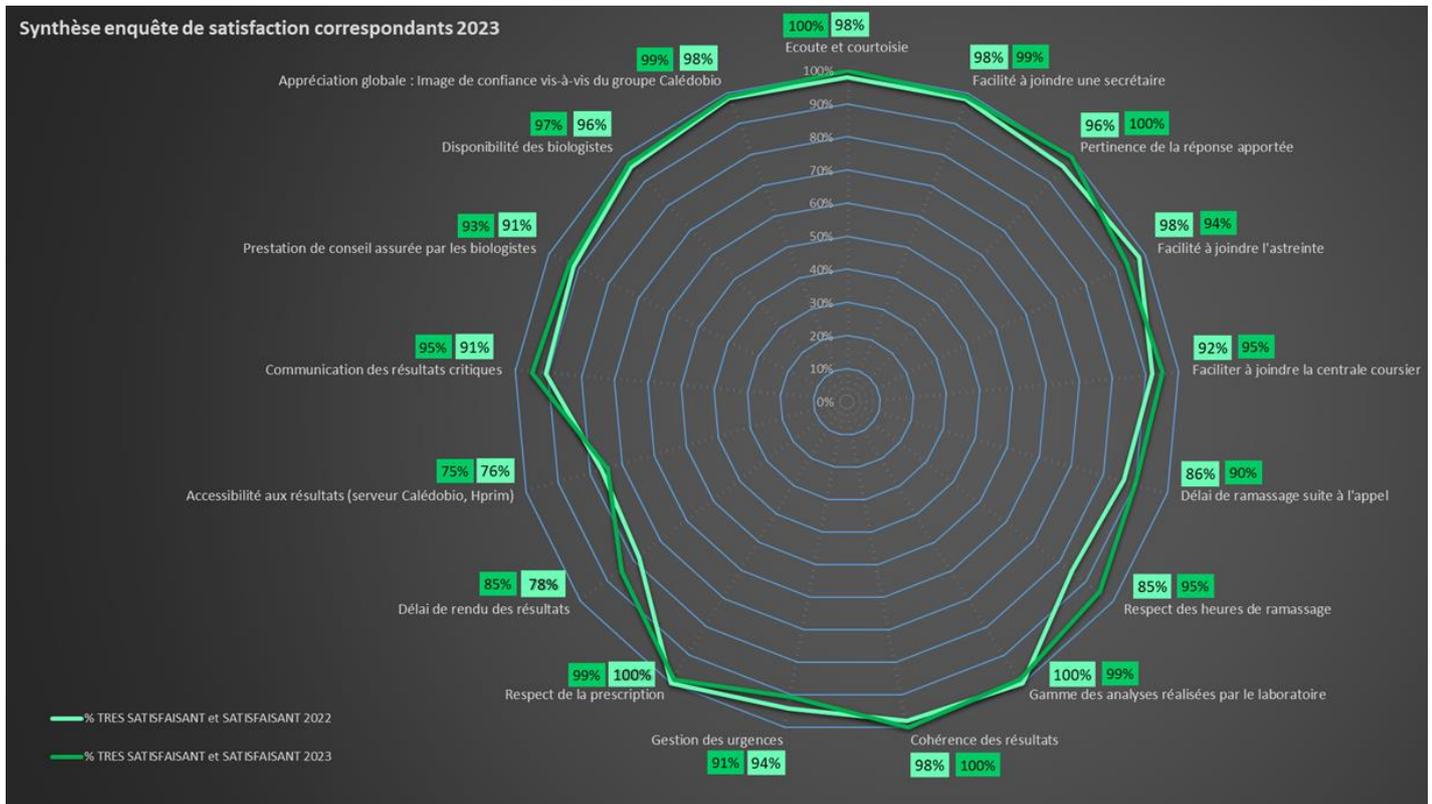


En Janvier 2024, vous avez été sollicité pour participer à notre enquête de satisfaction, menée auprès des établissements de soins suivants : ATIR, CSSR, Clinique, U2NC, Médisud, Maison de retraite, CMS des Iles Loyauté et CMS de la Province Sud. Nous avons obtenu un taux de participation de 98% ce qui représente 79 réponses. Nous vous remercions de votre participation qui nous permet de poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

Ci-dessous une synthèse de l'ensemble des réponses de nos correspondants regroupant les données « très satisfaisant et satisfaisant » en comparaison avec 2022 :



L'an passé, nous avons mis en place des actions pour améliorer notre service de collecte des bilans, les résultats de cette année démontrent une discrète augmentation de votre satisfaction sur cet item.

A l'identique de l'an passée nous notons deux faibles taux de satisfaction en lien avec les items « **Accessibilité aux résultats et délai de rendu des résultats** ». Nous avons réalisé une analyse pour identifier les causes de cette insatisfaction et pris en compte les commentaires stipulés sur les enquêtes.

Concernant l'accessibilité des résultats, lors d'une réunion annuelle avec le correspondant concerné, il a été rappelé aux cadres que tous les résultats sont consultables directement sur notre serveur de rendu de résultats. Les difficultés d'accès via le logiciel médical interne à ce correspondant ne sont pas en lien avec Calédobio.

Suite aux réunions avec les deux principaux correspondants concernés, nous notons que les 22% d'insatisfaction attribués au délai des résultats sont étroitement liés aux difficultés de consultation des résultats. Une de nos réunions nous aura également permis de déceler un dysfonctionnement qui générer un délai supplémentaire lors de la phase pré-analytique. Des rappels ont été faits auprès des équipes concernés.

Nous vous remercions pour votre précieuse participation qui nous permet de répondre au plus juste à vos attentes. Afin d'évaluer la pertinence et l'efficacité de nos actions, une nouvelle enquête de satisfaction sera réalisée début d'année 2025.