



Etude de satisfaction des patients sur la prestation de services au sein de laboratoire de Biologie Médicale

Ajmi Mariem, Gazzeh Mariem, Naffeti Wafa, Tarchallah Salma, Boughzala Chaima, Gara Sonia
Laboratoire de Biochimie Clinique, Institut Salah Azaiz, Tunis, Tunisie

Introduction

Le laboratoire est un système complexe, impliquant beaucoup d'étapes dans la réalisation des activités ainsi qu'un grand nombre de personnes.

Dans le but d'avoir un bon contrôle de qualité dans un laboratoire, il est essentiel d'évaluer la **satisfaction des patients** qui est un indicateur important et couramment utilisé pour mesurer la **qualité dans un système hospitalier**.

C'est dans ce cadre que s'intègre cette étude visant à **mesurer les taux de satisfaction des patients par la prestation de services fournis par le laboratoire de Biologie Médicale**.

Méthodes

- La **population d'étude** était formée par un échantillon aléatoire de patients venant réaliser des bilans au laboratoire de Biologie Médicale à l'Institut Salah Azaiz de Tunis
- Durée de l'étude** : mois de Décembre 2022
- La collecte des données était faite via un **questionnaire de satisfaction** des patients. Le questionnaire était composé de **28 items** relatifs aux **quatre dimensions** : **technique, administrative, logistique** et **relationnelle**.
- La satisfaction des patients était évaluée par **une échelle de satisfaction de 1 à 5** (la note 1 exprime un très faible degré de satisfaction, la note 5 reflète un haut degré de satisfaction)

Résultats

- Soixante-quatorze** patients âgés de **16 à 76 ans** avec un **sex-ratio de 0,4** ont participé à l'étude, soit un **taux de réponse de 90.5 %**.
- Le taux de satisfaction globale était de **95.5%**
- L'accessibilité au laboratoire était **difficile** aux patients dans **58%** des cas particulièrement pour **les patients fragiles et non autonomes (38.8%)** (figure n°1 et 2).

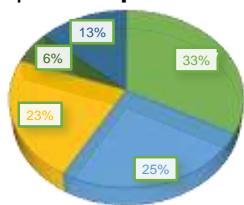


Figure n°1 : facilité d'accès au laboratoire et stationnement

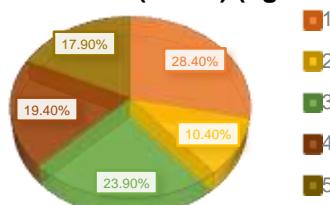


Figure n°2 : Accès au laboratoire pour les personnes à mobilité réduite

- L'évaluation de la qualité de l'accueil à la salle d'attente et en salle de prélèvement en terme de **propreté et de temps d'attente** a montré des taux de satisfaction respectifs de **74.45%** et **88%** (figure n°3).



Figure n°3 : la qualité de l'accueil à la salle d'attente et en salle de prélèvement en terme de propreté et de temps d'attente

- La prestation de services par le personnel** au sein de laboratoire est appréciée par la plupart des patients avec un taux de satisfaction de **76%**. Par contre **un manque de communication** avec le préleveur a été constaté dans **64,1%** des cas.
- Quinze pourcent** portent plainte du **délai de remise de résultat**. La totalité concevait que les rapports et les comptes rendus sont clairs. Mais en contrepartie presque la majorité des patients (**83.3%**) **ignoraient la présence d'un biologiste praticien** qui peut les assister en cas de questions.

Conclusion

A lumière de ces résultats il s'avère important de prodiguer **une formation** au prés de personnel du laboratoire sur les conditions requises avant la réalisation du prélèvement et de **valoriser le rôle du biologiste** dans l'interprétation et la validation des résultats.

Discussion

- La satisfaction des patients** est un traceur fiable de la qualité de soins dispensés et la performance des services de santé. Plusieurs pays ont adopté ce type d'enquête afin d'améliorer la qualité de leurs soins (1).
- Les résultats de notre travail ont montré un taux de satisfaction global de **95,5%** qui couvre les quatre dimensions : **administrative** (l'horaire d'ouverture, le temps d'attente en salle d'attente et en salle de prélèvement, la disponibilité du surveillant en cas de réclamation, le délai de rendu des résultats), **technique** (la compétence du préleveur, réalisation des prélèvements), **relationnelle** (amabilité du personnel, le respect de la confidentialité) **logistique** (la facilité d'accès au laboratoire).
- Mais le maillon faible de la satisfaction des patients (avec les plus bas taux) a été **le manque de communication avec le préleveur**.
- Ainsi, cette étude de la satisfaction des patients menée dans le laboratoire de Biologie Médicale à l'Institut Salah Azaiz de Tunis impose la mise en place rapide d'une procédure qui précise les conditions requises avant la réalisation d'un bilan biologique.
- De plus une autre faille dans notre laboratoire est l'ignorance de la part des patients de la présence d'un biologiste praticien qui peut les assister en cas de questions. D'où la nécessité de valoriser le rôle de biologiste dans l'interprétation des résultats.
- Enfin cette étude de satisfaction des patients a inclus un total de 74 patients qui est un effectif faible très peu représentatif de la totalité des consultants. Une étude à plus grand échelle serait alors nécessaire.
- D'autre part, le questionnaire administré a été parfois rempli par les parents accompagnateurs (**26,9%**), exprimant ainsi leurs perceptions des services et non celles des patients.

Références

1. Ammar MH, Kammoun KK, Maallem MB, Beji N. Analysis of patient satisfaction in a hospital system: maternity of Sfax case. Int J Adv Oper Manag. janv 2021;13(4):347-71
2. Abdelaziz AB, Zemmi I, Melki S, Lahmar R, Khelil M, Noura S, et al. La satisfaction des patients hospitalisés aux services chirurgicaux d'un hôpital général. Etude de cas du CHU Sahloul de Sousse (Tunisie) The satisfaction of patients hospitalized in the surgical departments of a general hospital. Case study of Sahloul hospital in Sousse (Tunisia). Tunis Med. 2020;98
3. Roberts JG, Tugwell P. Comparison of questionnaires determining patient satisfaction with medical care. Health Serv Res. déc 1987;22(5):637-54.