



## 1 Introduction

### Contexte

En tant que **service support**, le service biomédical doit accorder une attention particulière à son **taux de satisfaction client**, en tenant compte de plusieurs aspects tels que \* :

- la communication**, auprès des soignants
- La réactivité**, suite à des dysfonctionnement
- La gestion du parc des DM** pour les aider dans leur missions

### Bénéfices

Un fort **taux de satisfaction** client pour la fonction biomédicale permettra\* :

- Une augmentation indirecte de la **qualité des soins**
- Contribue à la **reconnaissance** en interne
- Une meilleure **collaboration** entre le biomédical et les soignants

*Listes non exhaustives*

### Mais alors quelle méthode ?

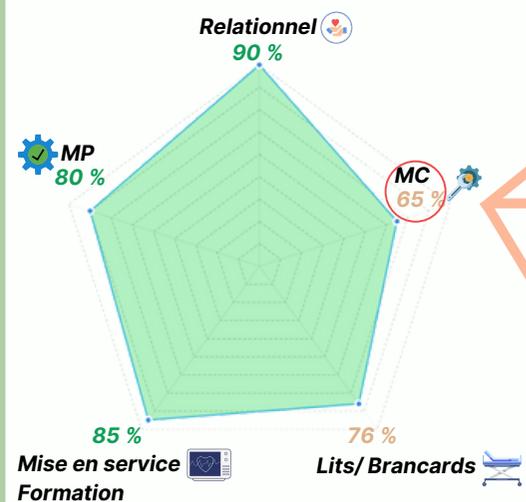
Pour veiller au **taux de satisfaction** et en tirer tous les **bénéfices**, il est important de mettre en place un **système de surveillance** !

## 2 Méthodologie

Pour veiller au taux de satisfaction, les services biomédicaux du Groupe Hospitalier Paris Saint Joseph ont mis en place un **système de surveillance annuel**, une "**enquête qualité**" qui se base sur plusieurs items tels que :



De par leur rôle d'interlocuteur privilégié du biomédical, l'évaluation a lieu en présence des cadres de services de chaque service pour **récolter** leur avis. La moyenne de ses items donnent le **taux de satisfaction biomédical**



1/ L'utilisation d'une analyse graphique permet de **visualiser** les **axes d'améliorations** sur lesquels il est nécessaire de se concentrer, comme illustré dans l'exemple de la maintenance curative.

2/ Exemple d'**axes d'améliorations** possibles sur la MC :

- Délais de maintenance**
- Communication**
- Temps d'immobilisation**

3/ **Communiquer** les **résultats** et les **actions** mises en place afin d'agir en toute transparence et pour renforcer la **confiance mutuelle** entre le biomédical et les professionnels de la santé.

## 3 Conclusion

Le taux de satisfaction est un élément important à prendre en compte pour les services biomédicaux. Chercher **l'amélioration continue** de cet indicateur permettra indirectement de contribuer à une meilleure **prise en charge des patients**.

