

# EVALUATION DU NIVEAU DE SATISFACTION DES INTERVENANTS DU CIRCUIT DES CHIMIOThERAPIES : RESULTATS APRES SIX MOIS DE MISE EN ŒUVRE DU LOGICIEL CHIMIO®

A. Sgarioto<sup>1</sup> ; V. Polly<sup>2</sup> ; P. Le Garlantezec<sup>1</sup> ; H. Broto<sup>1</sup> ; D. Almeras<sup>1</sup>

<sup>1</sup>HIA du Val de Grâce, Service de Pharmacie Hospitalière ; 74, boulevard de Port-Royal 75005 PARIS

<sup>2</sup>ERSA Marseille, Camp de Sainte Marthe 408, rue Queillau 13014 MARSEILLE

## Introduction

Mis en place en juin 2008 pour l'ensemble de nos services prescripteurs, le logiciel CHIMIO® couvre l'ensemble du circuit des chimiothérapies à l'hôpital avec des étapes de prescription, de validation pharmaceutique, de préparation, de libération, de dispensation et enfin d'administration. Ses utilisateurs sont donc très hétérogènes : personnels pharmaceutiques (préparateurs et pharmaciens) et personnels médicaux (infirmiers, cadres de santé, internes, assistants et médecins seniors). Formés en amont de l'installation, ces intervenants nous ont communiqué leurs difficultés.

Dans le cadre de la démarche qualité de notre service, nous avons souhaité formaliser un premier état des lieux de l'utilisation du logiciel : il s'agissait d'en évaluer l'appropriation par ses utilisateurs et de mesurer leur niveau de satisfaction vis-à-vis du circuit des chimiothérapies. Nous avons décidé de concentrer nos activités sur les utilisateurs extérieurs au Service de Pharmacie Hospitalière.

## Matériel et Méthodes

L'état des lieux a été réalisé grâce un formulaire (ci-contre), soumis aux utilisateurs (infirmiers, cadres et prescripteurs) entre le 16 et le 26 février 2009. Ce questionnaire, anonyme leur était présenté par un pharmacien stagiaire, sans lien avec l'activité de préparation. Étaient renseigné le service d'appartenance de l'utilisateur, ainsi que sa fonction. Pour chaque item, la personne témoignant de sa satisfaction au travers de 5 degrés allant de très satisfait (☺☺) à pas du tout satisfait (☹☹).

Les 8 premiers items concernaient directement l'activité de préparation.

Les 15 items suivant portaient préférentiellement sur le logiciel.

Deux questions à choix fermé complétaient ce questionnaire :

Souhaiteriez vous d'autres séances de formation ?	OUI – NON
Souhaiteriez vous développer plus de liens avec la Pharmacie ?	OUI – NON

Enfin, un espace de commentaires libres était laissé à l'appréciation de l'utilisateur.

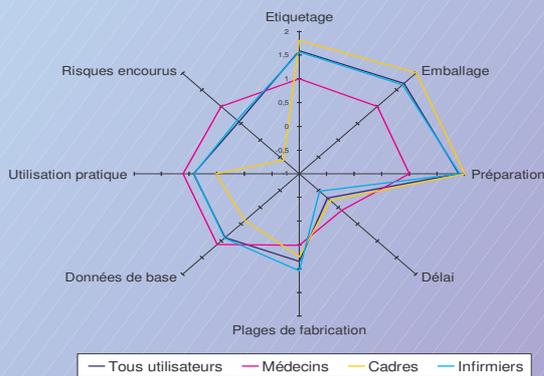
Lors de la compilation des résultats, chaque item coché correspondait à un nombre de points allant de +2 (☺☺) à -2 (☹☹).

☺☺ ☺ ☹ ☹☹	
<b>I. Réalisation des préparations</b>	
<b>I.1 Le produit fini correspond-il a vos exigences :</b>	
Etiquetage	
Emballage	
Préparation (tubulure+poche)	
Déla	
Plages de fabrication (jours et heures)	
<b>I.2 Les informations sur les produits de chimiothérapies :</b>	
Données de base (stabilité, conservation)	
Utilisation pratique	
Risques encourus	
<b>II Utilisation du logiciel</b>	
<b>II.1 Patients</b>	
Gestion des données patient	
Gestion des inclusions	
<b>II.2 Prescription</b>	
Prescription	
Validation médicale (OK Chimio)	
<b>II.3 Protocoles</b>	
Création	
Utilisation	
Nombre de protocoles disponibles	
<b>II.4 Administration</b>	
Utilisation du plan d'administration	
Suivi des produits administrés : Chimio	
Suivi des produits administrés : Annexes	
<b>II.5 Outils</b>	
Statistiques	
Planning	
Messageries	
Produits/Dci	
Formation	

## Résultats

Nous avons pu analyser 40 questionnaires, soit 52% des utilisateurs extérieurs à la pharmacie. Ces utilisateurs ont paru globalement satisfaits (score moyen toutes réponses confondues = 0.92)

### Réalisation des préparations - satisfaction des utilisateurs



Toutefois, les graphiques ci-contre nous ont permis d'identifier des pôles d'amélioration :

En matière de préparations :

-les délais sont perçus de façon homogène comme étant moyennement satisfaisant ( $0.5 < t < -0.5$ )

-les cadres de santé déplorent un manque d'information sur les risques encourus pour les personnels de soins

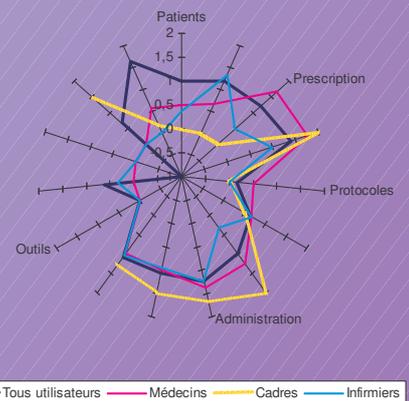
En matière d'utilisation du logiciel, l'appréciation est plus hétérogène :

-l'accès aux protocoles semble difficile

-les fonctions annexes (Outils Planning, Messagerie, etc...) sont globalement méconnues

Enfin, 75% des utilisateurs interrogés souhaiteraient recevoir un complément de formation portant sur l'utilisation des fonctions annexes

### Utilisation du logiciel - satisfaction des utilisateurs



## Conclusion

Les résultats de cette enquête ont fait l'objet de réunions de concertation par type d'utilisateurs et des mesures correctrices ont été entreprises au sein de la Pharmacie.

Un projet de développement de l'activité de formation est actuellement en cours de négociation avec la cellule informatique, tandis que la rédaction d'un règlement intérieur de l'Unité de Préparation des Chimiothérapies se poursuit. L'accès à la création de protocoles a été facilitée par la mise en place d'un formulaire spécifique.

L'amélioration des délais est conditionnée par de nombreux paramètres, et parmi ceux-ci le type d'installation dédiée à la préparation. La réception d'un nouvel isolateur en juin 2009 a donc modifié nos délais de préparation et notre mode de fonctionnement.

Ces mesures s'inscrivent dans la démarche qualité de notre service et seront complétées par deux autres enquêtes : satisfaction des utilisateurs internes à la PUI, dédiées aux pharmaciens et préparateurs, et, au printemps 2010, l'enquête présentée ici sera de nouveau proposée aux utilisateurs externes afin d'évaluer l'efficacité des mesures correctrices.