



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DE L'UNITE DE PREPARATION DES CHIMIOETHERAPIES ANTICANCEREUSES (UPC) UN AN APRES LA MISE EN PLACE

Katalin TOTH¹, Véronique TOFFIS¹

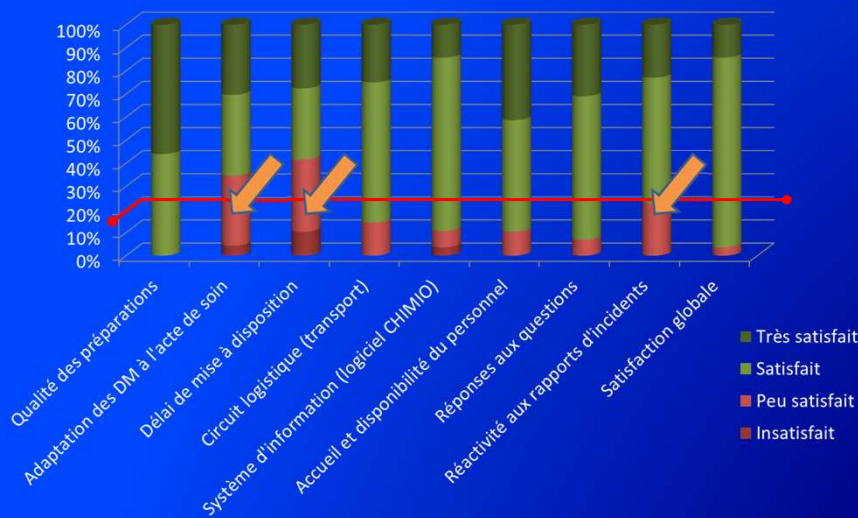
¹Pharmacie, CENTRE MEDICAL DE BLIGNY, 91640 BRIIS-SOUS-FORGES

Introduction : L'objectif de notre enquête de satisfaction, un an après sa mise en place, était triple : mesurer la satisfaction des unités de soins envers les services offerts par l'UPC ; faire évoluer les services de l'UPC vers les besoins exprimés par les unités de soins ; améliorer la qualité des prestations.

Matériel et méthodes : Diffusion d'un questionnaire, par courriel (janvier 2011) à chaque utilisateur, par le biais de son encadrement (4 services cliniques), suivie de 2 relances. Le questionnaire anonyme comportait 9 critères de jugement concernant la fonctionnalité de l'UPC (Qualité des préparations, Adaptation des dispositifs médicaux à l'acte de soins, Délai de mise à disposition, Circuit logistique, Système d'information, Accueil du personnel, Réponses aux questions, Réactivité aux rapports d'incidences, Satisfaction globale) selon un indice de satisfaction (1 Insatisfait, 2 Peu satisfait, 3 Satisfait, 4 Très satisfait). Des plans d'actions ont été définis dès lors que le taux de satisfaction (TS) des niveaux 3 et 4 cumulés était inférieur à 80%.

ENQUETE DE SATISFACTION UNITE DE PREPARATION DE CHIMIOETHERAPIE		Janvier 2011
Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons besoin de		
Vos critiques :		O1 = insatisfait O2 = peu satisfait
Mais aussi de		O3 = satisfait O4 = très satisfait
Vos encouragements :		
Merci de remplir ce questionnaire et de le retourner à Katalin TOTH, Pharmacien, avant le 31 janvier 2011.		
Votre fonction : _____		
Votre service : _____		
Quel est votre niveau de satisfaction concernant :		
- La qualité des préparations	O1	O2 O3 O4
- L'adaptation des dispositifs médicaux à l'acte de soin	O1	O2 O3 O4
- Le délai de mise à disposition des préparations	O1	O2 O3 O4
- Le circuit logistique (transport)	O1	O2 O3 O4
- Le système d'information (logiciel CHIMIO)	O1	O2 O3 O4
- L'accueil et la disponibilité du personnel	O1	O2 O3 O4
- La réponse à vos questions	O1	O2 O3 O4
- La réactivité aux rapports d'incidents	O1	O2 O3 O4
Quel est votre niveau de satisfaction globale ?	O1	O2 O3 O4
Commentaires : _____		

Résultats : Le taux de retour global était de 67% (58% des médecins et 69% des infirmières). Les items encourageant (TS > 80%) sont la qualité des préparations (100%), la satisfaction globale (92%), la réponse aux questions (93%), l'accueil et la disponibilité du personnel (90%), le système d'information (logiciel Chimio®) (89%) et le circuit logistique (86%). Les items nécessitant un plan d'action (TS < 80%) concernent le délai de mise à disposition (41%), l'adaptation des dispositifs médicaux aux actes de soins (35%) et la réactivité aux rapports d'incidents (23%).



- La qualité des préparations (100%)
- La satisfaction globale (92%)
- La réponse aux questions (93%)
- Le système d'information (89%)
- L'accueil et disponibilité (90%)
- La circuit logistique (86%)
- Le délai de mise à disposition (41%)
- L'adaptation des dispositifs médicaux aux actes de soins (35%)
- La réactivité aux rapports d'incidents (23%)



Discussion - Conclusion :

L'enquête a permis de définir et de réaliser trois plans d'actions en 2011 : 1 – Réaliser une étude médico-économique de l'anticipation des préparations pour une meilleure maîtrise des délais de mise à disposition en hôpital de jour. Le taux moyen d'anticipation journalière est de 14% [0% ; 56%] ; 2 – Changer le système de tubulures courtes et de set de perfusion sécurisé pour améliorer leur adaptation aux actes de soins (passage du Tevadaptor® au système Clave®) ; 3 – Communiquer auprès des soignants pour formaliser les réclamations afin d'améliorer la réactivité aux rapports d'incidents.

Remerciements :

Aux préparateurs de l'UPC, Cécile BARON, Elodie BLOIN, Myriam ELIE, Marie-Josée OLIVIER, Adeline YOLLIN, pour leur collaboration tout au long cette année de mise en place

A Isabelle PICHETTO et à Joëlle EICHENWALD, du service Qualité, pour l'aide méthodologique apportée à cette étude et pour leur analyse statistique (logiciel Sphinx)