

LE GARLANTEZEC Patrick, AUPÉE Olivier, DASSÉ Marie-Pierre, CANNONGE Barbara, BOHAND Xavier

Service de Pharmacie, Hôpital d'Instruction des Armées Percy, 101 avenue Henri Barbusse 91141 Clamart Cedex

OBJECTIF

Dans le cadre de la démarche d'assurance qualité entreprise au sein de l'unité de préparation centralisée des cytotoxiques (UPC) de l'HIA Percy, une enquête de satisfaction a été conduite auprès des utilisateurs des médicaments anticancéreux préparés par l'UPC.

Le but est d'identifier les points d'amélioration possibles et d'y apporter par la suite des mesures correctives.

MATÉRIEL ET MÉTHODE

Au cours d'une enquête anonyme, 23 questions sont posées aux personnels (médecins et infirmiers) des services concernés par la préparation centralisée :

3 thèmes sont abordés

- informatisation du circuit du médicament,
- qualité des préparations réalisées,
- communication avec le service de pharmacie.

Le niveau de satisfaction a été enregistré pour chaque réponse. Les résultats sont regroupés en :

- très satisfait - satisfait
- peu - pas du tout satisfait
- non concerné

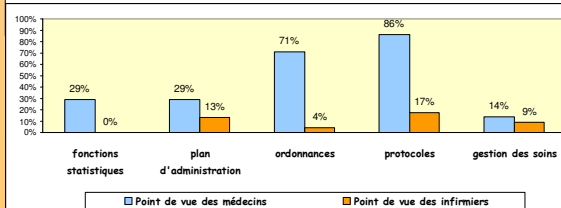
Le logiciel utilisé au sein de l'UPCC et dans les services cliniques est Asclepios II (Coach-is)

RÉSULTATS

TAUX DE RÉPONSE

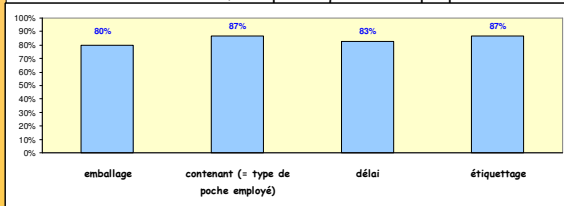
Global	Médecins	Infirmiers
30 réponses soit 56 %	7 réponses soit 58%	23 réponses soit 55%
N = 54	N = 12	N = 42

% de personnels utilisant les fonctionnalités du logiciel



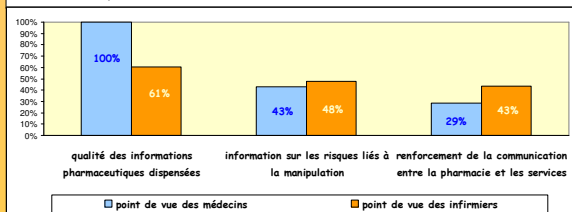
Les fonctionnalités «ordonnances; plan d'administration et gestion de soin» sont peu utilisées par le personnel infirmier

% d'utilisateurs satisfaits par la qualité des préparations



Le délai est considéré trop long par 1/5 des utilisateurs. Cette proportion augmente au sein de l'hôpital de jour

% de satisfaction dans le domaine de la communication avec l'UPC



Déficit d'information (pharmaceutique et concernant les risques liés à la manipulation des cytotoxiques) à destination du personnel infirmier

DISCUSSION - CONCLUSION

Ces résultats nous ont permis d'identifier 3 axes d'amélioration.

1. Formation du personnel infirmier:

- d'une part au logiciel de chimiothérapie, ce qui permettrait de compléter l'informatisation du circuit du médicament et de mieux répondre au contrat de bon usage ;
- d'autre part aux risques d'exposition aux cytotoxiques en pérennisant la formation déjà existante.

2. Amélioration du délai de préparation, parfois trop long, en optimisant l'organisation notamment en priorisant les préparations au profit de l'hôpital de jour.

3. Renforcement de l'information (orale ou écrite) aux services en particulier au profit du personnel infirmier en termes qualitatifs (sur l'emploi des cytotoxiques, leur modalité de conservation, d'administration) et quantitatifs permettant des échanges plus fructueux.

La mesure de la « satisfaction client » s'avère être un outil de choix pour cibler les axes d'amélioration et permettre des choix quant à l'évolution de l'organisation et de la qualité des préparations (choix des contenants, étiquetage).