



Enquête de satisfaction suite à la mise en place d'un système de conditionnement unitaire par sur-étiquetage



Bessone M., Mullot H., Spadoni S., Vonesch M-A., Beranger C. - Service de Pharmacie hospitalière - HIA Sainte-Anne TOULON

Poster n° 64

Contexte

Les médicaments que la PUI délivre dans le cadre de la dispensation à délivrance nominative (DDN) (262 lits) doivent être présentés à l'unité. L'industrie pharmaceutique ne le proposant pas toujours, la pharmacie réalise le conditionnement unitaire (CU) des spécialités pharmaceutiques. En plus du système déjà en place de déconditionnement-reconditionnement Praticdose®, nous avons choisi d'utiliser le sur-étiquetage Eticonform®.



Objectif

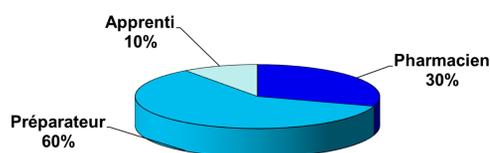
Évaluer le degré de satisfaction, suite à la mise en place d'un CU par sur-étiquetage, des unités de soins et de la pharmacie.

Matériel et méthode

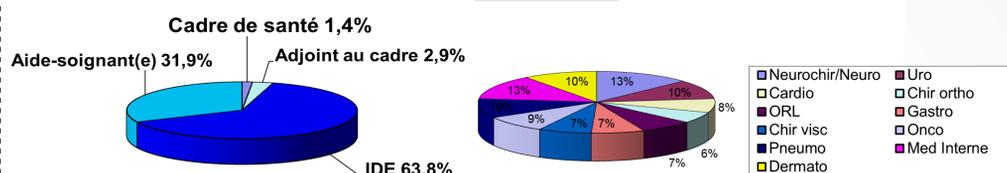
Après 2 mois d'utilisation, une enquête de satisfaction est menée auprès des unités de soins et de la pharmacie à l'aide de 2 questionnaires comportant 6 questions chacun.

Résultats

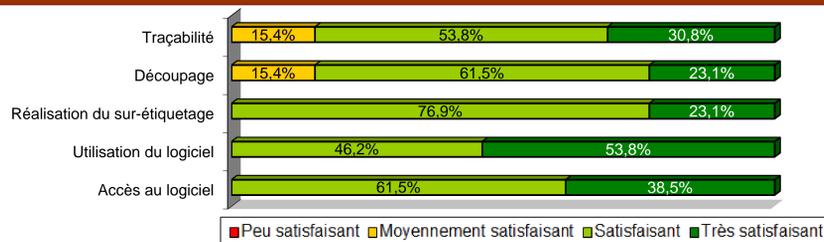
Pharmacie



Services



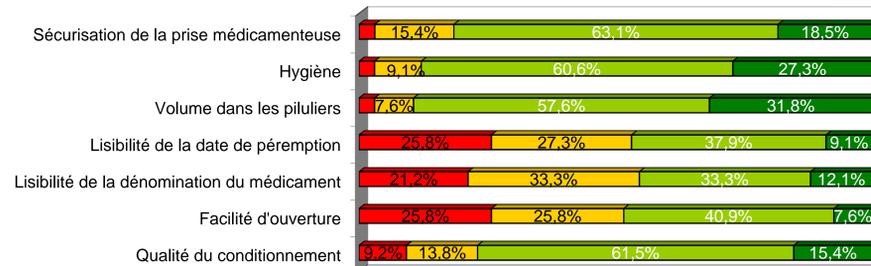
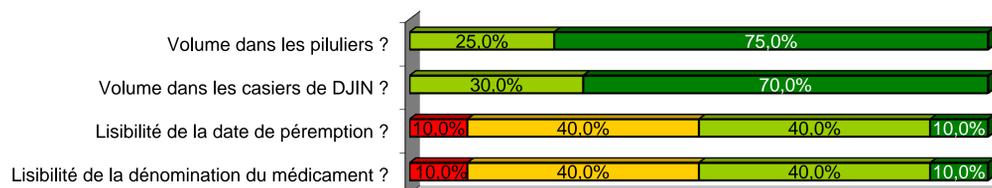
1. Réalisation du sur-étiquetage : quel est votre degré de satisfaction en terme de :



1. Avez-vous remarqué ce nouveau système de sur-étiquetage des médicaments ?



2. Quel est votre degré de satisfaction pour le système de sur-étiquetage en terme de :



3. Comment évaluez-vous le système de sur-étiquetage des médicaments par rapport à Praticdose® ?

Les points positifs :

- Temps de réalisation du sur-étiquetage (100%)
- Volume dans les piluliers (95%) et tiroirs de DJIN
- Facilité d'utilisation du logiciel (89%)
- Qualité du conditionnement (60%)
- Facilité d'ouverture (56%)

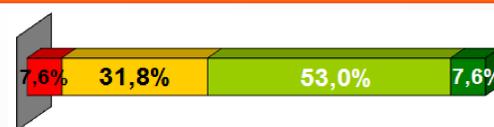
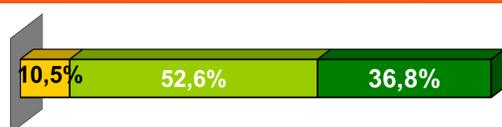
Les points à améliorer :

- Lisibilité nom + date de péremption (60%)
- Découpage des blisters (31%)
- Difficulté d'ouverture des conditionnements pour certains médicaments (25%)

4. Pour le système de sur-étiquetage, avez-vous observé un dysfonctionnement (étiquette décollée, blister ouvert, inscription effacée, ...) ?

Peu de dysfonctionnements ont été notés. A la pharmacie, aucun problème de blister ouvert, ni d'étiquette décollée n'a été remarqué alors que dans les services on obtient environ 5%. Des inscriptions effacées ont été remarquées par 5,6% à la pharmacie et 13,8% dans les services.

5. Quel est votre degré de satisfaction général concernant le sur-étiquetage des médicaments ?



6. Avez-vous des suggestions ?

- Problème de l'accès à internet (panne, propriété des données)
- Optimiser/agrandir la police pour une meilleure lisibilité
- Rediriger les blisters trop petits vers le système Praticdose®
- Difficulté d'ouverture du CU

Conclusion

L'enquête a montré une amélioration de la satisfaction générale du personnel avec le nouveau système de sur-étiquetage, notamment en termes de gain de temps de réalisation du CU et d'ergonomie. Cependant, la lisibilité des inscriptions reste la principale limite. De plus, ce système n'est pas utilisable pour tous les médicaments (fraction de dose, vrac, petits conditionnements). En conséquence, le double circuit reste nécessaire.