

QUELLE SATISFACTION DES SERVICES DE SOINS ?

J. Delabre (1) ; S. Schiettecatte (1) ; P. Le Joubioux (1) ; L. Real (1)
 (1) Pharmacie, C .H. de Cambrai, Cambrai

INTRODUCTION

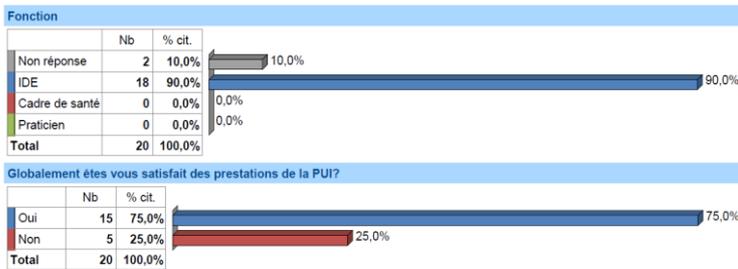
Une enquête de satisfaction sur les prestations de la pharmacie à usage intérieur (PUI) a été réalisée auprès de l'ensemble des services de soins en janvier 2011 et en août 2014. Son objectif est de mesurer la satisfaction des services vis-à-vis des prestations de la PUI pour améliorer la qualité de celles-ci afin de suivre l'évolution de la satisfaction au cours du temps.

MATERIELS ET METHODES

Un questionnaire a été élaboré en 2011 puis actualisé en 2014. Il a été distribué dans chaque service et le personnel médical et paramédical était invité à y répondre.

RESULTATS

Janvier 2011



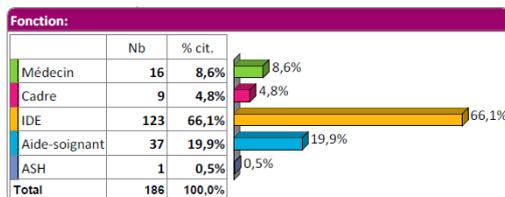
Le faible nombre de participants peut s'expliquer par une faible distribution des questionnaires (pas de mail, pas de distribution dans les services...)

Point à améliorer :
 Accueil au guichet (60% de satisfaction)

Entre les deux enquêtes un travail de management de l'équipe pharmaceutique a été entrepris par les pharmaciens : modification des postes préparateurs, communications avec les services, travail en équipe multidisciplinaire.

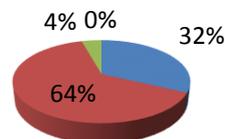
Aout 2014

Point à améliorer car le changement de marché a entraîné des modifications d'armoires

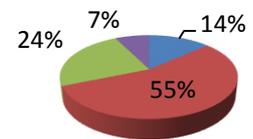


■ Très satisfait ■ Satisfait
 ■ Moyennement satisfait ■ Pas satisfait

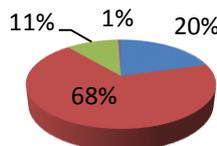
Accueil au guichet



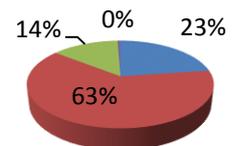
Rangement des armoires



Prestations des magasiniers



Prestations des préparateurs



CONCLUSION

Ce travail a permis d'améliorer l'intérêt et la satisfaction des services vis-à-vis des prestations de la PUI. Cette enquête entre dans l'optique d'amélioration continue de la prise en charge médicamenteuse et permet d'ajuster les prestations de la PUI aux besoins des services. Afin de mettre en place une structure dynamique d'amélioration continue des prestations, la PUI répétera cette démarche d'enquête de satisfaction.