

LA PHARMACIE A USAGE INTERIEUR (PUI), PRESTATAIRE DE SERVICES : ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE

C. DELAVAL¹, O. KRESEC¹, A. LIEDORP², JL. RYTTER², P. PAZIOT¹, F. BURDE¹
¹Service Pharmacie, ²Service Qualité et Gestion des Risques, CH Laon

INTRODUCTION

Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité du circuit du médicament, l'équipe pharmaceutique a mené une enquête de satisfaction auprès du personnel de l'hôpital. L'objectif était d'évaluer la satisfaction des professionnels de santé vis-à-vis des prestations proposées par la PUI et d'identifier les différents axes d'amélioration.

MATERIELS-METHODE

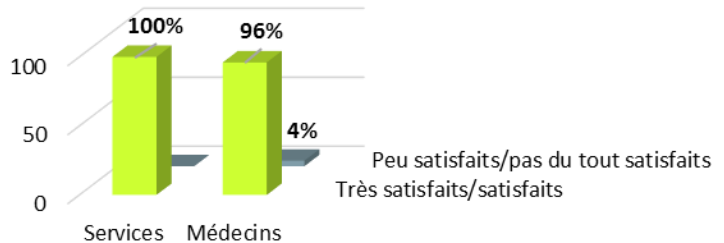
Deux questionnaires de satisfaction ont été élaborés par la PUI et la Qualité : un pour les équipes paramédicales des services et l'autre pour les médecins. Les thèmes portaient sur la satisfaction générale, l'approvisionnement, la livraison des médicaments et des dispositifs médicaux (DM), la mise à disposition d'informations et conseils sur le bon usage des médicaments. Un item supplémentaire sur le logiciel de prescription utilisé dans l'établissement était présent dans le questionnaire destiné aux médecins.

RESULTATS

1 Taux de participation

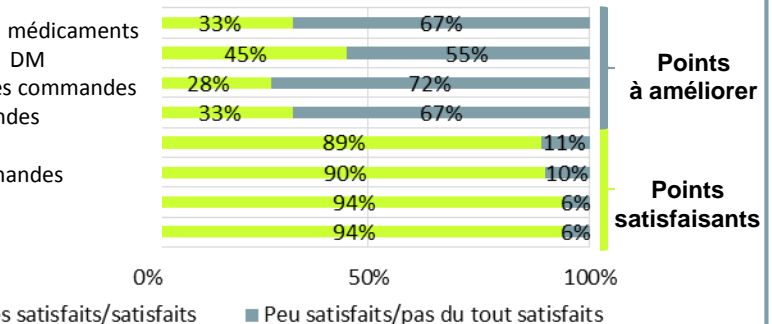
17% pour les médecins
 65,5% pour les services

2 Satisfaction générale



3 Résultats des services

Informations sur les changements lors de la dispensation
 Informations sur les médicaments manquants dans les commandes
 Informations sur les DM manquants dans les commandes
 Notes d'informations mensuelles
 Facilité d'utilisation du logiciel pour réaliser les commandes
 Disponibilité des DM
 Disponibilité des médicaments



4 Résultats des médecins utilisateurs du logiciel de prescription

Points positifs :

- Formation dispensée par le pharmacien
- Informations disponibles via le logiciel
- Facilité d'utilisation du logiciel

Points à améliorer :

- Manque d'information sur les équivalences et les médicaments hors livret
- Problèmes informatiques (indépendants de la pharmacie)

DISCUSSION-CONCLUSION

Cette enquête a permis de mieux cerner les attentes des services et des médecins. Des actions d'amélioration ont été menées suite à cette étude : l'instauration d'un tableau de suivi des ruptures par la PUI, la réalisation d'un document pour informer les services des ruptures et proposer des substitutions et la mise à jour du livret du médicament. Dans un but de suivi de la satisfaction, l'enquête sera renouvelée dans deux ans.