



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

Katalin TOTH<sup>1</sup>, Véronique TOFFIS<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pharmacie, 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 (Figure 1), 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%.

Figure 1 : Questionnaire de l'enquête

## Résultats :

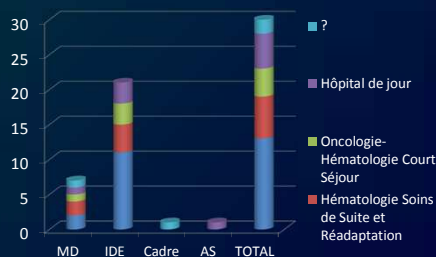


Figure 2 : Les participants à l'enquête

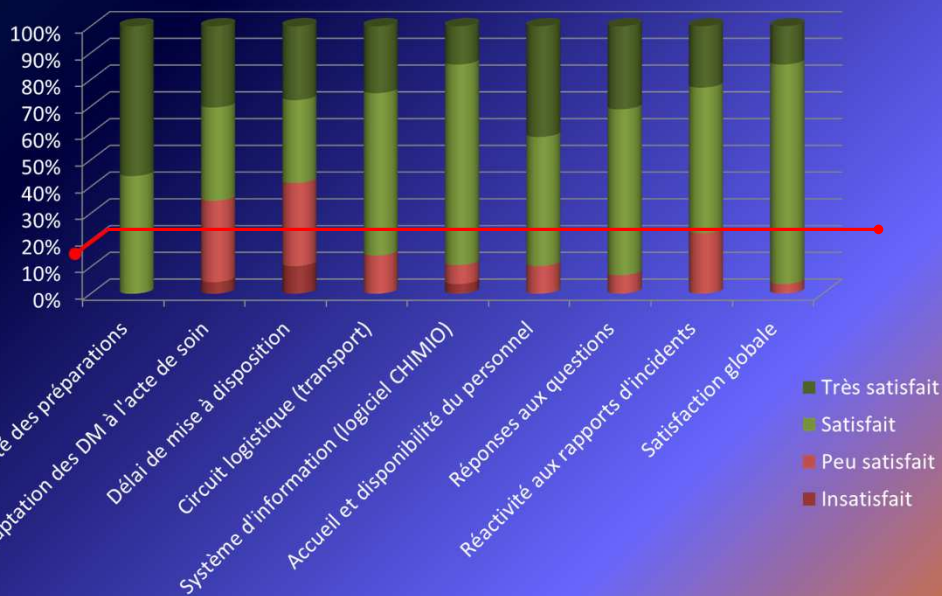


Figure 5 : Taux de satisfaction globale des participants

- 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%)

Figure 3 : Items encourageants (TS > 80%)

- Le délai de mise à disposition (41%)
- L'adaptation des dispositifs médicaux aux actes de soins (35%)
- La réactivité aux rapports d'incidents (23%)

Figure 4 : Items nécessitant un plan d'action (TS < 80%)



## Discussion - Conclusion :

Le taux de retour global était de 67% (58% des médecins et 69% des infirmières) (Figure 2). Les items encourageants (TS > 80%) (Figure 3) 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%) (Figure 4) 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%).

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.