

Enquête de satisfaction réalisée auprès des patients concernant l'activité de rétrocessions de la PUI de l'Institut Universitaire du Cancer de Toulouse

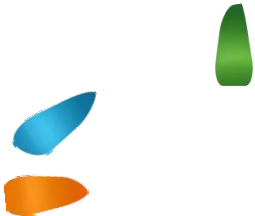
Résultats et axes d'amélioration

Véronique Pelagatti-Charrade
Pharmacien IUCT-O

Contexte




- 🌻 Démarrage de l'activité de rétrocessions en Juin 2014.
- 🌻 Personnel : 0,4 ETP préparateur, pas de Pharmacien dédié à l'activité.
- 🌻 Locaux : une salle d'attente, un bureau d'accueil des patients.
- 🌻 Stockage : commun au stockage de la PUI pour les services de soins.



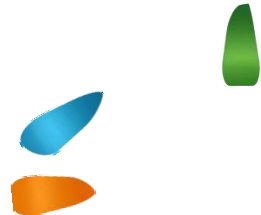
Contexte (2)



 Activité de rétrocession multipliée par deux entre juin et décembre 2014


 Moyens constants

 Désorganisation de l'activité

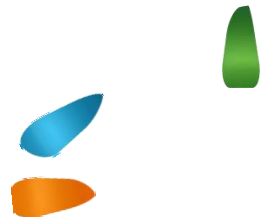


Objectifs de l'enquête







 Evaluer la qualité de notre prestation dans un contexte de doublement de l'activité à moyens constants

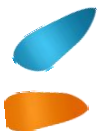
 Mettre en place des actions d'améliorations



Mise en œuvre de l'enquête




-  Questionnaire validé par la cellule qualité de l'IUCT
-  Réalisé de décembre 2014 à février 2015 auprès de 60 patients
-  Remis en mains propres et expliqué à chaque patient
-  Remplissage lors de la délivrance des médicaments




Résultats




A maintenir

 Attitude globale des professionnels de santé (écoute, disponibilité) : 100% de patients satisfaits

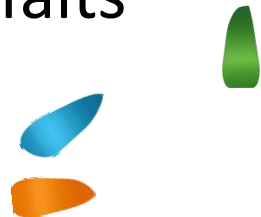
A améliorer

 Temps d'attente : 72% de patients satisfaits

 Locaux (accessibilité, confidentialité, horaires d'ouverture) : 80% de patients satisfaits








 Disponibilité des traitements : 88% de patients satisfaits

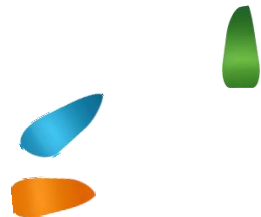
 Conseil pharmaceutique : 94% de patients satisfaits



Actions d'améliorations



-  Financement de postes supplémentaires
-  Extension des Locaux
-  Rédaction d'une plaquette d'information
-  Gestion de stock individualisée
-  Harmonisation de la prise en charge des patients
-  Traçabilité des éléments de l'analyse pharmaceutique
-  Mise en place d'indicateurs



Suivi des actions d'améliorations

Indicateurs d'activité

- Nombre de lignes de délivrance mensuelles
- Nombre de lignes de délivrance par demi-journée (analyse du flux)

Indicateurs de qualité


- Taux de délivrances avec traçabilité des éléments de l'analyse pharmaceutique
- Taux de prescriptions avec détection d'anomalies (conformité de la prescription, posologies, interactions)




Conclusion



Avis des patients : moteur dans l'organisation de l'activité

 Implication de l'ensemble de l'équipe pharmaceutique dans le projet depuis la rédaction du questionnaire jusqu'au suivi des indicateurs

 Importance du rôle de l'équipe pharmaceutique des rétrocessions dans la prise en charge médicamenteuse : dernière étape avant la prise du traitement par le patient.



Expériences régionales



Expériences régionales concernant l'activité de rétrocessions :

- enquêtes de satisfaction patients?
- Outils de traçabilité des éléments de validation pharmaceutique?
- Outils d'aide à la validation pharmaceutique : dossier communicant de cancérologie Oncomip?
- Outils d'information des patients : Fiches patients Oncomip?

