

ENQUETE DE SATISFACTION SUITE A LA MISE EN PLACE D'UN LOGICIEL DE GESTION DES DISPOSITIFS MEDICAUX



INTRODUCTION

Dans le cadre de la mise en conformité de l'Unité Pharmaceutique des Dispositifs Médicaux Stériles (UPDMS), des stockeurs rotatifs automatisés couplés à un logiciel de gestion de stock Copilote® (Savard et Michel) ont été installés. Ce logiciel comporte une interface web de commande destinée aux services de soin. De multiples sessions de formations, interactives à cette interface, d'une durée de 30 minutes ont été proposées aux soignants par l'UPDMS. Une enquête de satisfaction a été menée afin d'évaluer l'impact des changements au sein des services et de mettre en évidence les éventuels problèmes rencontrés.

MATERIELS ET METHODES

Une enquête prospective a été réalisée du 1^{er} au 28 février 2010 par l'interne de pharmacie. A cette occasion un questionnaire anonyme comportant 13 items a été établi. Ces items couvrent la satisfaction globale du nouveau processus de commandes hebdomadaire et ponctuelle d'urgence des DMS par rapport à la précédente organisation et sur les fonctionnalités de l'interface Copilote®.

Des membres du personnel paramédical de 45 services de médecine, chirurgie et médico-techniques ont été interrogés par l'interne en pharmacie.

RESULTATS

63 personnes interrogées dont 26 infirmières, 24 cadres, 7 aides-soignants, 3 préparateurs et 3 autres.

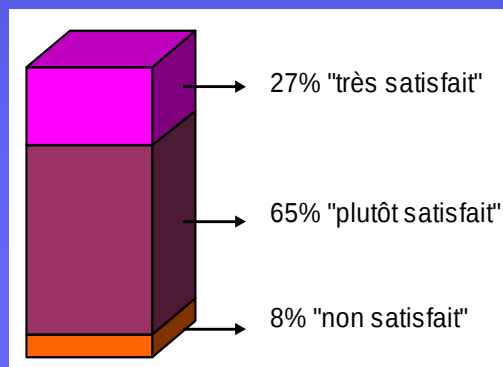


Figure 1: Taux de satisfaction globale (n=63)

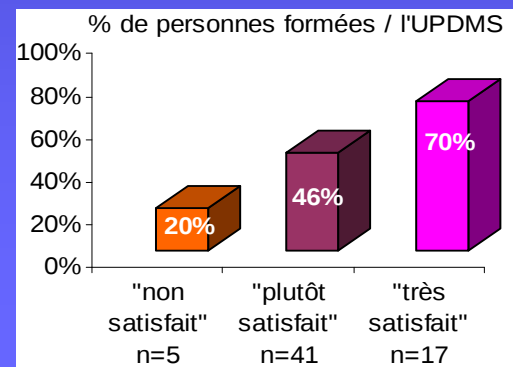


Figure 2: Satisfaction et formation des utilisateurs

Les points positifs

- Consultation de photographies : 48% (30/63) satisfaits, 48% (30/63) ne connaissaient pas cette possibilité
- Connaissance de l'état d'avancement des commandes: 41% (26/63) satisfaits, 40% (25/63) ne connaissaient pas cette possibilité
- Économie de papier
- Plus d'obligation d'apporter le catalogue de commande à l'UPDMS et donc plus de risque d'oubli ou de perte
- Processus de commande estimé plus simple (49% soit 30/61) et au moins aussi rapide (69% soit 42/61)

Ce qui pose problème

- Références, libellés peu explicites: 35% (22/63)
- Commande à l'unité: 21% (13/63)
- Étape papier puis étape informatique: 29% (18/63)
- Absence de catalogue global: 6% (4/63)

DISCUSSION - CONCLUSION

Cette nouvelle organisation est une étape importante permettant de renforcer la sécurisation du circuit des DMS au sein de l'établissement. Il est à noter une bonne satisfaction des utilisateurs. Un accompagnement et des séances de formation complémentaires ont permis de renforcer sensiblement l'adhésion globale au nouveau processus de dématérialisation des commandes.

La mise en place du logiciel Copilote est récente et certains opérateurs sont encore peu familiarisés à cet outil. L'enquête met en évidence des points à améliorer faisant suite à cette nouvelle organisation. Un certain nombre d'actions sont déjà engagées :

- **Dénominations génériques** afin de faciliter la recherche de références, les commandes en urgence, les changements de marché
- **Finaliser le processus de numérisation** des ressources documentaires liées au référentiel des DMS sous forme de photographies ou de fiches techniques.
- **Diffusion des résultats de l'enquête** sous forme d'un diaporama didactique par le réseau intranet de l'hôpital