

Dématérialisation des commandes de DM : évaluation de la satisfaction des services de soins utilisateurs



G. Léau*
A. Ménager*
A. Lefrançois*
T. Baratin**
N. Saurel*

* CHR d'Orléans, service de pharmacie
** CHR d'Orléans, service informatique

guillaume.leau@chr-orleans.fr



Objectifs:

La dématérialisation des commandes de dispositifs médicaux stériles (DMS) stockés par les unités de soins (US) au CHR d'Orléans (en remplacement de grilles types papiers) a débuté dès juin 2010. L'interface de commande PharmaWeb® (documents 1 et 2) est accessible sur l'intranet via le Wifi. Elle fonctionne par simple lecture des étiquettes code-barres des produits.

→ L'objectif est donc l'évaluation de la satisfaction des utilisateurs de ce nouveau système de commande.

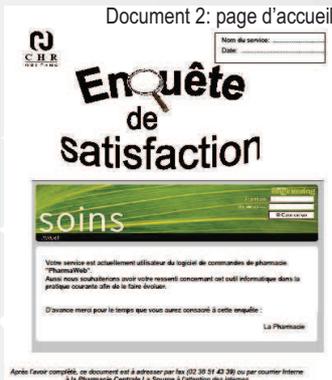
Matériels et méthode :

Un questionnaire et une lettre d'information ont été envoyés aux cadres de santé. Chaque questionnaire était à remplir par l'ensemble de l'équipe de l'US. Une relance était réalisée après 4 semaines en l'absence de retour.



L'enquête de satisfaction portait sur la mise en place et l'utilisation du logiciel :

- Temps consacré aux commandes : avant et après l'installation de PharmaWeb®.
- Fonctionnalité du nouveau rangement des DMS dans les US.
- Maîtrise des fonctionnalités annexes du logiciel (suivi de commandes, recherche dans le livret des DMS, ...).
- Formation du personnel par la PUI (interne en pharmacie ou préparateur).
- Echange d'informations descendantes (US vers PUI): champs de commentaires.
- Appréciation globale: utilisation quotidienne, avantages, inconvénients, note sur 10.
- Dysfonctionnement du logiciel.



Résultats :

- 28 questionnaires ont été envoyés auprès de 21 cadres de santé (fig 1).
- Le taux de réponse est de 71% (50% avant la relance).

Résultats de l'enquête de satisfaction:

- Nécessité d'un changement organisationnel (heures, personnel impliqué ...) : pour moins de 20% des US.
- Durée moyenne hebdomadaire des commandes : augmentation dans 29% des cas (fig 2).
- Utilisation des fonctions annexes du logiciel :
 - Suivi des commandes: 38%.
 - Interrogation du livret électronique des DMS (pour commande en dehors de la dotation): 56%.
 - Echange d'information avec le personnel de la PUI: 43%.
- Recours à un dépannage pour le service informatique ou la pharmacie : près d'1 service sur 2.
- Appréciation de la formation pratique : approuvée par 95% des US (à l'issue de la formation, un guide récapitulatif leur était remis).

Appréciation globale de PharmaWeb:

- Utilisation jugée "facile" par 79% des services.
- Avantages : plus de gestion papier (plus de risque de perte de commande), souplesse des commandes (quantitativement, qualitativement...), traçabilité des commandes, recherches de références stockées au livret...
- Inconvénients: filtres nombreux et lourdeur des saisies, dysfonctionnements logiciels...
- Note globale: **6,9/10**

Discussion :

- L'enquête de satisfaction s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité.
- Les critères retenus pour l'évaluation du temps de commande ne sont pas suffisamment discriminants (< 15 min, de 15 à 30 min et > 30 minutes hebdomadaires) car ils ne tiennent pas compte des volumes d'activité des US.
- Actuellement les blocs opératoires et les services d'anesthésie ne sont pas reliés au réseau Wifi de l'hôpital. De ce fait il n'est actuellement pas envisageable d'installer PharmaWeb® dans ces services. Une concertation est actuellement en cours pour répondre à cette problématique.

Conclusion :

PharmaWeb® est bien apprécié par la majorité des utilisateurs. Cependant, certains points restent à améliorer, par exemple : la possibilité d'enchaîner la lecture des code-barres. Cette demande a été envoyée à l'exploitant du logiciel. La dématérialisation représente un avantage certain pour la pharmacie (automatisation des sorties de stock, mises à jour des références, édition des plans de cueillette avec le lieu de stockage...). Ces éléments incitent à la poursuite du déploiement du logiciel.

