

CONTEXTE - OBJECTIF

Au sein des EHPAD de notre établissement nous réalisons une dispensation hebdomadaire nominative au moyen d'un automate de dispensation des formes orales sèches. Toutes les doses à administrer produites sont contrôlées visuellement à la pharmacie.

Débutée en janvier 2012, l'automatisation concerne 373 lits sur les 572 que constituent le pôle médico-social.

➤ programme d'amélioration continue de la qualité => enquête de satisfaction



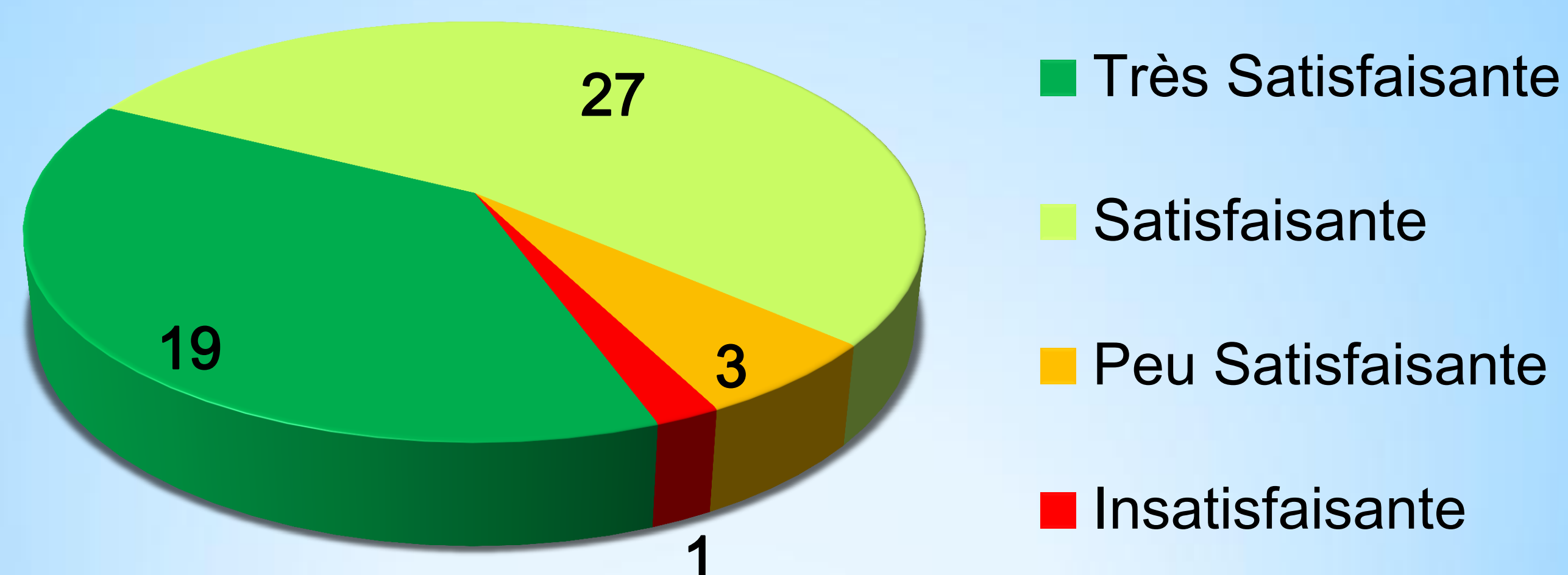
MATERIEL - METHODE

Une enquête de satisfaction a été adressée aux cadres de santé, infirmiers (IDE) et aides-soignants (AS) des services de soins concernés. Elle comprenait 5 questions à choix multiples et 1 ouverte.

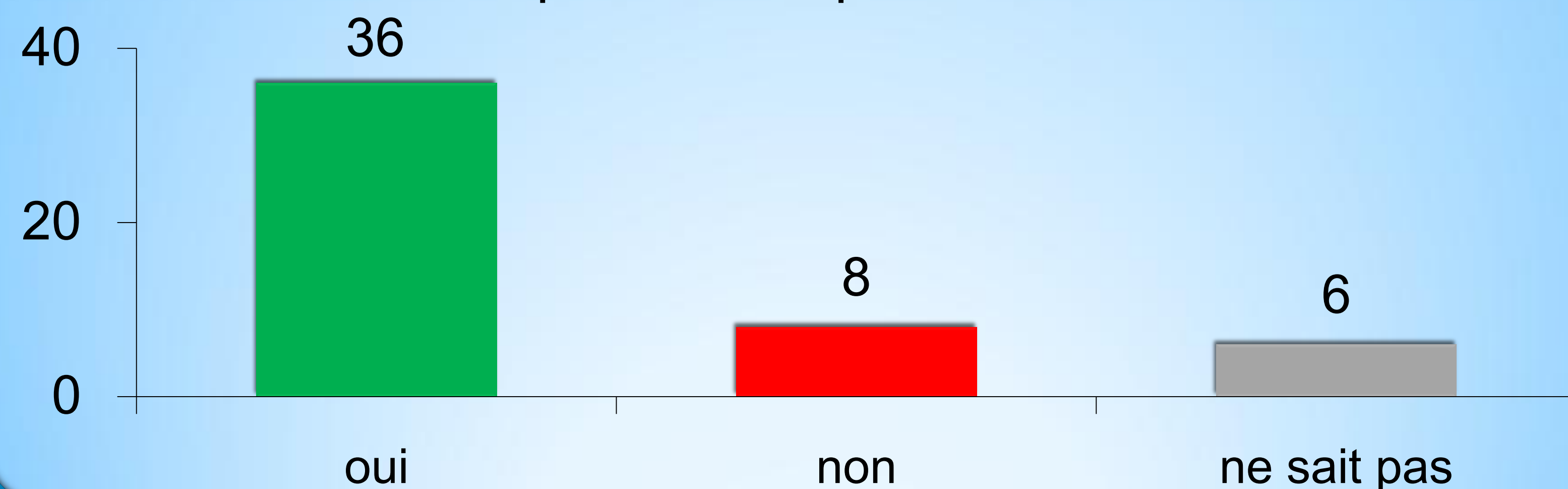
RESULTATS

- 1 mois d'enquête => 50 questionnaires remplis (1 cadre de santé, 13 IDE jour, 3 IDE nuit, 33 AS)

La qualité (présentation, étiquetage...) des piluliers préparés par l'automate vous paraît :



Pensez-vous que ce système améliore la qualité et la sécurité des soins que vous dispensez :



- Selon les soignants :

- Administration facilitée (20/50)
- Gain de temps lors administration (17/50)
- Gain de temps lors préparation des piluliers complémentaires (sachets, gouttes buvables...) (11/50)
- Diminution du nombre de commandes et rangements (8/50)
- Gain de temps car absence de vérification (4/50)

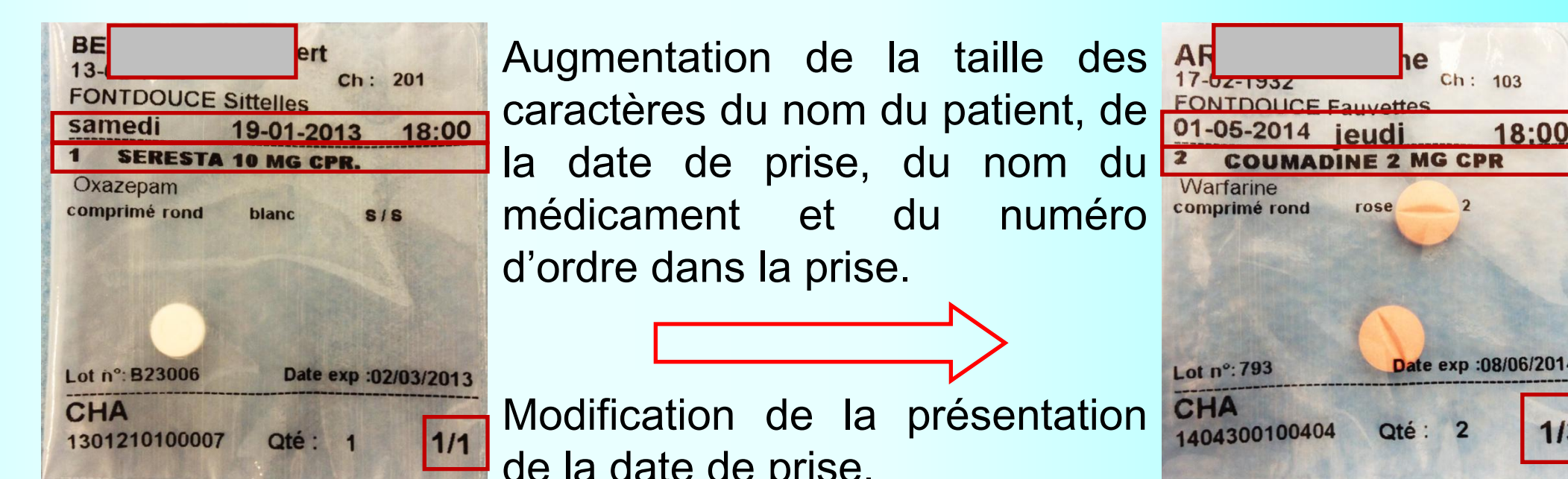
- **Aucun** (14/50)
- Défaut de lisibilité (3/50)
- Difficulté de gestion des sachets défectueux :
 - sachets vides (26/50)
 - 2 médicaments dans le même sachet (14/50)
 - médicaments détériorés (4/50)
- Difficulté de prise en charge des modifications de traitement (17/50)
- Non gestion de certaines spécialités par automate (3/50)
- Production faite parfois avant la visite du médecin (2/50)

DISCUSSION

L'analyse des réponses des soignants met en évidence des éléments pour lesquels des actions correctives sont à mettre en place :

Déviante : rappel des bonnes pratiques à faire aux IDE

Modifications de l'étiquetage



Déviante : rappel des bonnes pratiques à faire aux préparateurs et pharmaciens réalisant le contrôle

Limites du logiciel : impossible de relancer une production dans la semaine

Contraintes pharmaceutiques et organisationnelles mal connues : campagne d'informations à (re)faire

Satisfaction globale : 11 😄 36 😊 2 😞 1 😡

CONCLUSION

Suite à cette enquête, les actions d'amélioration décidées ont été mises en place.

Afin de compléter cette démarche d'amélioration continue de la qualité, un audit des pratiques dans les services de soins mais aussi à la pharmacie sera réalisé lorsque le déploiement de l'activité sera terminé.