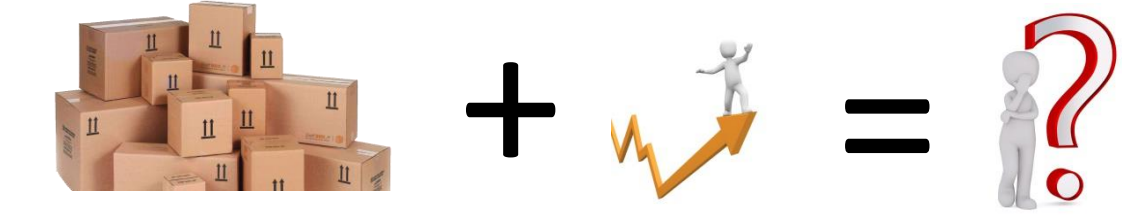


Introduction :



La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) du Centre Hospitalier de Dax a aménagé dans de nouveaux locaux en décembre 2016. Elle a également connu une augmentation considérable de son activité de rétrocession depuis deux ans (+74%). Compte tenu de ces changements, une évaluation du parcours-patient et de la qualité de sa prise en charge nous a paru nécessaire.

Objectif : évaluation de la qualité de la prise en charge du point de vue du patient en rétrocession afin d'en ressortir des axes d'amélioration.

Méthode de travail :



Nous avons effectué une enquête de satisfaction anonyme soumise à l'ensemble des patients sur une période d'un mois. Un groupe de travail pluridisciplinaire (DQGR, communication, Pharmacie) a été constitué afin d'élaborer le questionnaire suivant :

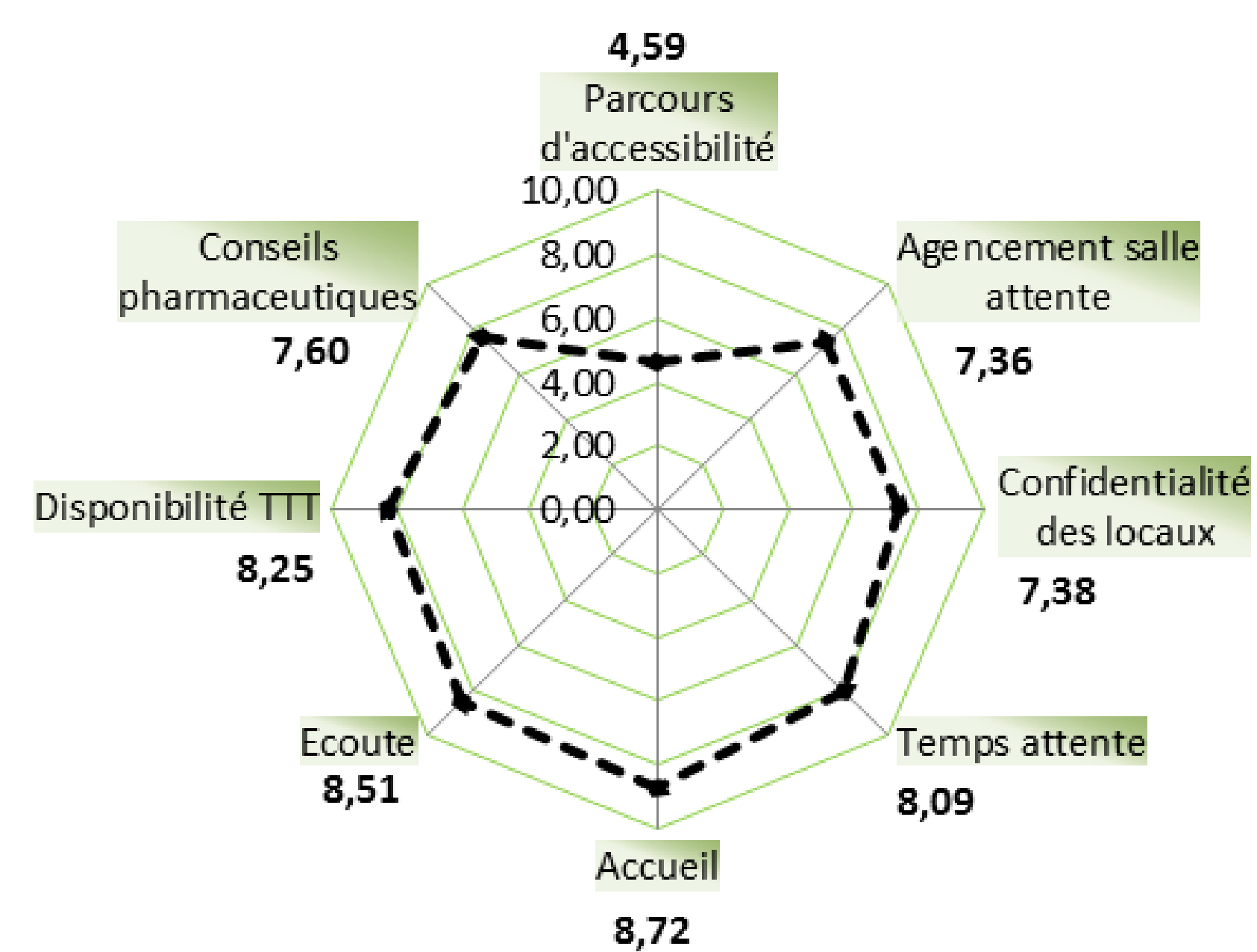
Identité du patient

Parcours d'accessibilité à la PUI

Prise en charge du patient à la PUI

Résultats :

Nombre de questionnaires recueillis : 183
 Taux de participation : 48.3%
 Note de satisfaction globale : 7/10



Items	Avis
Parcours d'accessibilité	☹️
Locaux d'accueil de la PUI/Conseils pharmaceutiques	😊
Accueil/Temps d'attente	😄
Ecoute/Disponibilité des traitements	😄

Discussion :



✓ Problèmes de stationnement et défaut de signalétique pour l'accès à la PUI

Transmission de l'insatisfaction des patients à la Direction de l'établissement. Solutions en cours de réflexion...

✓ Insatisfaction des patients vis-à-vis des locaux d'accueil de la PUI:

- Agencement

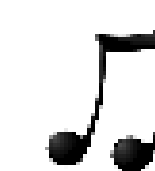
Travaux au niveau de la fenêtre du comptoir de dispensation (champ visuel optimisé)
 Mise en place d'une climatisation



- Confidentialité



Installation d'un écran TV sur lequel défilent des informations pharmaceutiques sur fond musical



✓ Besoin de conseils pharmaceutiques



Mise en place de formations continues aux PPH par l'une des pharmaciennes ainsi que de staffs laboratoires réguliers
 Distribution de fiches conseils aux patients



Conclusion :



Notre étude a montré un vif intérêt des patients, ce qui nous a conduit tout naturellement à les remercier. Pour cela un Poster a été mis en place en salle d'attente.

D'autre part, la formulation de certaines questions pouvant induire des résultats incorrects, nous souhaitons effectuer Une nouvelle enquête dans un an.

Ce travail en collaboration pluri professionnelle a été très enrichissant et instructif pour le groupe constitué.

Les retours positifs des patients auprès de l'équipe pharmaceutique ont été très valorisants.

Ce travail s'inscrit dans une démarche de management de la qualité et de la sécurisation du circuit du médicament.

Formation, pédagogie, expertise, compétence et concertation sont les clés de voute du PPH en rétrocession.

