

Mémoire original

## Enquête de satisfaction des acteurs impliqués dans la transfusion dans un centre hospitalier général : une application de la norme ISO 9001 : 2000

### Satisfaction survey in general hospital personnel involved in blood transfusion: implementation of the ISO 9001: 2000 standard

S. Chord-Auger <sup>a</sup>, E. Tron de Bouchony <sup>a</sup>, M.-C. Moll <sup>b</sup>, D. Boudart <sup>a</sup>, G. Folléa <sup>a,\*</sup>

<sup>a</sup> *Établissement français du sang des Pays-de-la-Loire, 34, boulevard Jean-Monnet, BP 91115, 44011 Nantes cedex 01, France*

<sup>b</sup> *Cellule qualité, centre hospitalier de Saint-Nazaire, BP 414, 44606 Saint-Nazaire cedex, France*

Reçu le 29 mars 2004 ; accepté le 19 avril 2004

Disponible sur internet le 08 juin 2004

#### Résumé

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, l'Établissement français du sang des Pays de la Loire a réalisé une enquête de satisfaction auprès d'acteurs hospitaliers impliqués dans la prescription et l'utilisation d'analyses immunohématologiques et de produits sanguins labiles. L'outil choisi, en accord avec la Direction et la Direction qualité du centre hospitalier (CH) concerné, était un questionnaire utilisant un système de cotation des réponses avec commentaire libre possible. Il portait sur la perception de la qualité des analyses d'immunohématologie érythrocytaire (IHE) et des produits distribués et sur la perception de la qualité de la communication avec le site EFS. Il a été adressé à 26 médecins et 32 cadres infirmiers dans 15 services. Le taux de réponses a été de 60 % montrant un taux de satisfaction globale de 85 %. L'analyse a porté plus spécifiquement sur les causes d'insatisfaction, la plus importante concernant les distributions de produits sanguins labiles en situation d'urgence. Un travail conjoint (EFS et CH) a permis la mise en place d'actions correctives, notamment la rédaction et l'application d'un mode opératoire commun de gestion de l'urgence transfusionnelle. Les résultats obtenus montrent la faisabilité de ce type d'enquête et l'intérêt, pour un établissement de transfusion sanguine et pour les acteurs hospitaliers impliqués dans l'acte transfusionnel, d'évaluer la perception de la qualité du service rendu par les utilisateurs eux-mêmes.

© 2004 Elsevier SAS. Tous droits réservés.

#### Abstract

As part of its policy of constant quality improvement, Etablissement Français du Sang (EFS) des Pays de la Loire (Pays de la Loire Regional blood transfusion institution) carried out a satisfaction survey among the hospital personnel involved in prescribing and using immunohematological tests and labile blood products. The polling tool selected by agreement between the hospital management and quality assurance department was a questionnaire that permitted item rating and free commentary. It addressed the personnel's perception of the quality of erythrocyte immuno-hematological (EIH) testing and of the products administered, as well as their perception of the quality of communications with the local EFS. The questionnaire was sent to 26 physicians and 32 senior nurses in 15 hospital departments. The reply rate was 60% and expressed a 85% overall satisfaction level. Dissatisfaction causes were more specifically analysed, the main one involving labile blood product distribution in emergency situations. A joint undertaking by the EFS and the hospital led to the implementation of corrective measures, including the writing and implementation of a common standard operating procedure for emergency transfusion management. The results obtained demonstrated the feasibility of this type of survey and the interest, to a blood transfusion centre and the hospital personnel involved in transfusion, of assessing their very own perception of service quality.

© 2004 Elsevier SAS. Tous droits réservés.

\* Auteur correspondant.

Adresse e-mail : [gilles.follea@efs.sante.fr](mailto:gilles.follea@efs.sante.fr) (G. Folléa).

**Mots clés :** Acte transfusionnel ; Assurance qualité ; Norme ISO 9001 : 2000 ; Produits sanguins labiles

**Keywords:** ISO 9001 : 2000 norm; Labile blood products; Quality assurance; Transfusion

## 1. Introduction

La démarche d'assurance qualité s'impose aux Établissements de transfusion sanguine (ETS) depuis les lois du 4 janvier 1993 relative à la sécurité en matière de transfusion sanguine et de médicament [1] et du 1<sup>er</sup> juillet 1998 relative au renforcement de la veille sanitaire et de contrôle de la sécurité sanitaire des produits destinés à l'homme [2]. Cette législation est prolongée par une réglementation opposable constituée par des bonnes pratiques transfusionnelles [3–7] dont l'application est régulièrement contrôlée par des inspections réalisées par l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps). En outre, cette démarche peut s'appuyer à titre complémentaire sur un référentiel organisationnel extérieur tel que les normes ISO 9000 [8,9]. Dès 2000, l'Établissement français du sang des Pays de la Loire (EFS PL) a fait le choix de la norme ISO 9001 : 2000 [10] et a obtenu la certification en juillet 2001 pour l'ensemble de ses activités et pour tous ses sites. Afin de répondre à une des spécifications de cette norme, l'établissement a procédé en 2001 à une évaluation du niveau de satisfaction des acteurs hospitaliers de la transfusion (médecins et équipes infirmières) sur l'un de ses sites régionaux. Le présent article a pour objet de rapporter et discuter les résultats de cette enquête.

## 2. Matériel et méthodes

La démarche d'évaluation de la satisfaction, réalisée auprès de prescripteurs du centre hospitalier de Saint-Nazaire (CH) concernant les analyses d'immunohématologie érythrocytaire (IHE) et les produits sanguins labiles (PSL) de l'EFS PL, a été initiée par le service assurance qualité de l'EFS PL. Le site transfusionnel de Saint-Nazaire a été choisi comme site pilote, sur la base de la coopération possible avec la cellule qualité du centre hospitalier, et du volontariat de son encadrement.

Le CH de Saint-Nazaire est le centre de référence d'un secteur sanitaire de 269 105 habitants (recensement 1999), avec afflux saisonnier. Il compte 442 lits de médecine, chirurgie, obstétrique. En 2001, y ont été réalisés 34 896 admissions et 1828 accouchements. De plus, il comprend un hôpital de jour d'oncologie.

Le site EFS comprend un laboratoire d'IHE réalisant l'ensemble des examens d'immunohématologie du CH (6690 groupages sanguins, 8772 dépistages d'agglutinines irrégulières et 1929 épreuves directes de compatibilité réalisés en 2001) et un service de distribution assurant la permanence de distribution du CH et de trois établissements de soins privés. Au total, en 2001, ont été distribués 5868 concentrés de globules rouges (CGR) homologues,

Tableau 1

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des acteurs de la transfusion au CH de Saint-Nazaire

### Qualité perçue des analyses d'IHE et des PSL

- Délai de satisfaction des demandes
  - o d'analyses ?
  - o de produits sanguins labiles ?
- Conformité de livraison des PSL par rapport aux demandes ?
- Qualité perçue
  - o des résultats d'analyses ?
  - o des produits sanguins labiles ?

### Qualité perçue de la communication

- Facilité de communication pour information/conseil/suivi avec
  - o les techniciens de l'EFS ?
  - o les médecins de l'EFS ?
- Qualité d'écoute
  - o des techniciens de l'EFS ?
  - o des médecins de l'EFS ?
- Qualité des réponses et solutions apportées par
  - o les techniciens de l'EFS ?
  - o les médecins de l'EFS ?

### Perception globale de la qualité des services rendus

Pour chaque question, cotation possible en quatre catégories : insuffisant, moyen, satisfaisant, très satisfaisant.

439 concentrés plaquettaires d'aphérèse (CPA), 372 plasmas frais congelés (PFC), ainsi que 509 PSL autologues. Le personnel, commun au laboratoire et au service de distribution, est composé de deux biologistes et huit techniciens.

L'enquête a été conduite en partenariat étroit avec le service qualité du CH entre mai et septembre 2001. Le questionnaire support (Tableau 1), élaboré par le service assurance qualité de l'EFS PL et validé par le service qualité du CH, comportait six items abordant deux thèmes : d'une part, perception de la qualité des analyses d'IHE et des produits distribués (délai de satisfaction des demandes, conformité par rapport aux demandes) ; d'autre part, perception de la qualité de la communication (facilité de communication, qualité de l'écoute, qualité des réponses apportées) avec les techniciens de l'EFS et avec les médecins responsables. Une septième question évaluait la perception globale de la qualité des services proposés. Pour chaque item, il était demandé une cotation en quatre catégories (insuffisant, moyen, satisfaisant ou très satisfaisant). À côté des ces réponses à caractère fermé, un large emplacement était destiné à d'éventuels commentaires libres. Par ailleurs, l'interrogé devait renseigner son statut (médecin, cadre ou personnel infirmier) et son service.

Les destinataires du questionnaire ont été choisis par le correspondant d'hémovigilance du CH. Il s'agissait de :

- 26 médecins : chefs de service, président de la Commission médicale d'établissement (CME), responsable du Smur, correspondants d'hémovigilance des centres hospitaliers dépendant du CH, président du Comité de sécu-

متن کامل مقاله

دریافت فوری ←

**ISI**Articles

مرجع مقالات تخصصی ایران

- ✓ امکان دانلود نسخه تمام متن مقالات انگلیسی
- ✓ امکان دانلود نسخه ترجمه شده مقالات
- ✓ پذیرش سفارش ترجمه تخصصی
- ✓ امکان جستجو در آرشیو جامعی از صدها موضوع و هزاران مقاله
- ✓ امکان دانلود رایگان ۲ صفحه اول هر مقاله
- ✓ امکان پرداخت اینترنتی با کلیه کارت های عضو شتاب
- ✓ دانلود فوری مقاله پس از پرداخت آنلاین
- ✓ پشتیبانی کامل خرید با بهره مندی از سیستم هوشمند رهگیری سفارشات