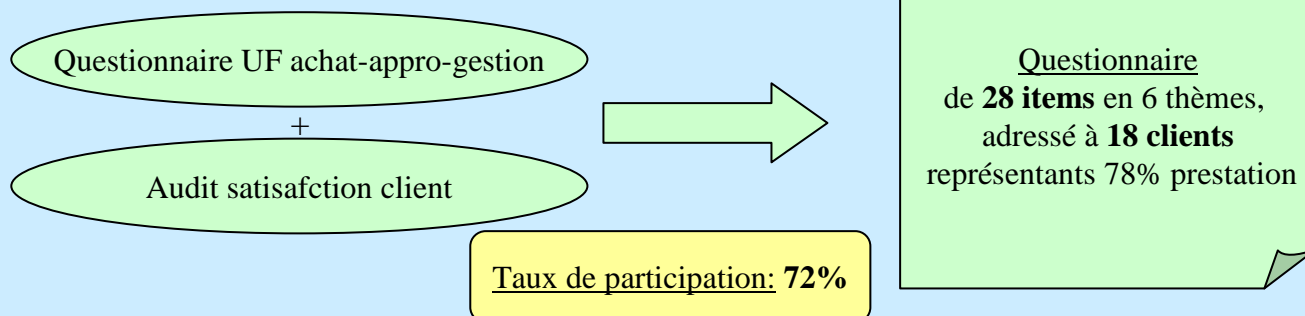


**Réalisation d'une enquête satisfaction client**  
 Emilie Gardes, Dominique Thiveaud  
 Service stérilisation, Pôle Pharmacie, CHU Toulouse

La stérilisation est une activité soumise à la mise en place d'un système qualité en application des dispositions réglementaires du au moyen d'un audit annuel piloté par la Direction Qualité. Lors du dernier audit, réalisé mi 2007, une remarque a été formulée sur l'absence d'un outil de mesure directe de la satisfaction client. Un plan d'action a donc été mis en place pour développer une écoute client sur la base d'une enquête de satisfaction.



I. ACCUEIL				Commentaires
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	
45,9%	51,4%	2,7%	0%	- accueil satisfaisant - parfois délai de traitement
II. INTERLOCUTEURS				Commentaires
Pharmacien	IBODE	Préparateur	Agent	
20,7%	34,5%	21,8%	23,0%	- pharmacien pour produits nouveaux - IBODE, préparateur et agent pour le reste
III. APPROVISIONNEMENT				Commentaires
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	
38,3%	51,8%	9,9%	0%	- distribution peu satisfaisante à Rangueil - manque info retour à Purpan - traitement urgences très satisfaisant
IV. DOCUMENTATION				Commentaires
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	
21,3%	66,0%	10,6%	2,1%	- contrat inconnu - fiche navette trop complexe
V. GESTION DES NON CONFORMITES				Commentaires
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	
18,8%	68,8%	12,4%	0%	- parfois délai important, mais prise en compte et information
VI. IMAGE				Commentaires
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	
25,5%	72,3%	2,5%	0%	- image globale satisfaisante - communication améliorée avec envoi agents dans les blocs

**Prestation: 3/4 à 83%**

Ce scorage de la satisfaction des clients est complété par les commentaires libres émis à cette occasion. Ils constituent pour nous des axes d'amélioration, dont les résultats devront être de nouveau mesurés en fin 2008, en particulier vis-à-vis des domaines logistique et traçabilité. Il a en effet été décidé de conduire de façon systématique, une fois par an, ce type d'enquête dont les éléments viendront s'associer aux autres données d'entrée de nos revues de direction.