

---

# **Enquête de satisfaction 2000**

## **Présentation des résultats**

---

**Dr. Pascal BONNABRY**  
**Pharmacien**

Pharmacie des HUG  
Genève

# OBJECTIFS

---

- **Mesurer la satisfaction** des unités de soins
- **Faire évoluer les activités** vers les besoins exprimés
- **Améliorer la qualité** des prestations
- **Suivre** l'évolution du degré de satisfaction au cours du temps

# METHODE

---

- Questionnaire créé par un sous-groupe du GEP
- Large consultation des collaborateurs de la Pharmacie
- Envoi aux IRU le 13 juin 2000 (délai 15 juillet 2000)
- Envoi d'un rappel le 15 août 2000 aux IRU n'ayant pas retourné le questionnaire (délai 15 septembre 2000)
- Analyse des questionnaires (A.-F. Rasca)
- Rédaction du rapport final (P. Bonnabry)

# ANALYSE DES RESULTATS (1)

---

- **Questions de degré de satisfaction**

- conversion en note de 2 à 10

- calcul d'une note moyenne

- interprétation:

- <6: non satisfaisant



- 6 - 6.9: satisfaisant

- 7 - 7.9: assez bien



- 8 - 8.9: bien

- 9 - 10: très bien



# ANALYSE DES RESULTATS (2)

---

- **Réponses à choix**

- 1 seul choix ou choix multiple
- analyse du pourcentage de réponse pour chaque proposition
- ex: 

OUI:	61%
NON:	33%
SANS AVIS:	6%

- **Questions ouvertes**

- regroupement par thèmes
- analyse de la fréquence de citation

# ANALYSE DES RESULTATS (3)

---

- **Pour l'ensemble des HUG**
- **Par secteurs**

- BDL: BDL,appui, base, OPERA
- PED: Hôpital des enfants
- MAT: Maternité
- BS: Beau-Séjour
- LOEX: Hôpital de Loëx
- PSY: Psychiatrie
- CESCO: Centre de soins continus
- HOGER: Hôpital de gériatrie
- EXT: Sites extérieurs (en ville)
- (OPHT): Ophtalmologie: pas analysé séparément (1 réponse)

# TAUX DE REPONSE

---

- Après le 1er envoi      108/146      74%
  - **Final**                      **135/146**      **92%**
-

# DIFFERENCES INTER-SITES

---

- **Satisfaction générale et accueil:**  
aucune différence (ANOVA,  $p=0.12-0.34$ )
- **Reconstitution des cytostatiques:**  
pédiatrie moins satisfaite que les  
nouveaux sites desservis
- **Horaires de commande et de livraison:**  
grande variabilité inter-sites  
(ANOVA,  $p<0.05$ )



# POINTS SATISFAISANTS

---

- **Satisfaction générale et accueil**  
(7.7-8.2/10)
- **Renseignements pharmaceutiques**  
(7.8-8.4/10)
- **Reconstitution des cytostatiques prêts à l'emploi (sauf Pédiatrie?)**  
(8.3/10; CESCO: 9-9.5/10; Péd: 5.3-6/10)

# POINTS A AMELIORER

---

- Procédure de **retour des médicaments**  
(5.5/10)
- **Information** sur les modifications  
d'articles (5.6/10)
- Délai de livraison des **produits sur  
ordonnance** (5.8/10)

# POINTS MITIGES OU VARIABLES

---

- **Horaires** de commandes et de livraison: 7.0/10, mais grande variabilité inter-sites
- Qualité de la présentation des **fabrications HUG**: 7.1/10, mais souvent cité comme source de confusion
- **Site intranet**: 1/3 le consulte min. 1x/mois; contenu et ergonomie: 6.4-6.9/10
- **Catalogue privé**: presque inconnu en gériatrie et psychiatrie

# NOUVEAUX SERVICES

---

- **Visite d'un pharmacien** dans les unités de soins (76%):
  - 2/3: 1x/an
  - 1/3: visite plus régulière
- **Bulletin périodique** d'informations pharmaceutiques (69%)

# MESURES D'AMELIORATION (1)

---

Mesure corrective / nouveau service	Priorité	Délai de réalisation	Responsable
Modification de la procédure de <b>retours</b> de médicaments	1	déjà réalisé	Achat/Distribution
Informatisation des <b>demandes hors liste</b>	1	1 <sup>er</sup> trimestre 2001 (dépend de l'informatique)	Informatique Achat/Distribution
Mise en place d'une <b>structure d'information systématique</b> des unités de soins (p.ex. modifications d'articles)	1	1 <sup>er</sup> trimestre 2001	Assistance pharmaceutique
<b>Visite d'un pharmacien</b> au minimum une fois par an dans chaque unité de soins des HUG	1	2001	Assistance pharmaceutique

# MESURES D'AMELIORATION (2)

---

Mesure corrective / nouveau service	Priorité	Délai de réalisation	Responsable
<b>Bulletin d'information pharmaceutique</b> (comprenant également une rubrique sur les modifications d'articles)	2	1 <sup>er</sup> trimestre 2001	Assistance pharmaceutique
<b>Cytostatiques</b> : analyse de l'insatisfaction exprimée en Pédiatrie et mise en place de mesures correctives	2	1 <sup>er</sup> trimestre 2001	Production
Amélioration de la <b>présentation des emballages de produits fabriqués</b> (notamment étiquettes)	2	1 <sup>er</sup> trimestre 2001	Production
<b>Site intranet</b> : nouvelle présentation, réorganisation, campagne de marketing	2	2 <sup>ème</sup> semestre 2001	Assistance pharmaceutique

# PERSPECTIVES (1)

---

- Diffusion du rapport
- Publication d'un article dans Pulsations
- Rédaction des objectifs 2001 en fonction des résultats obtenus
- **Mise en application des mesures d'amélioration**

# PERSPECTIVES (2)

---

- **Répétition régulière** de la démarche tous les 18 mois.
- ▶ Prochaine: **automne 2001**
- ▶ Objectif: **amélioration de la satisfaction générale de 0,5 points** (8.2 contre 7.7 au printemps 2000)



# MERCI

---

