

Hôpital Cantonal

Département APSIC

Pharmacie des HUG

Assurance Qualité

Enquête de satisfaction 2002 de la Pharmacie de HUG

Rapport final

1. SUIVI DE L'ENQUETE 2000

En été 2000 la Pharmacie des HUG a mené une première enquête de satisfaction auprès des unités de soins, dont les objectifs étaient :

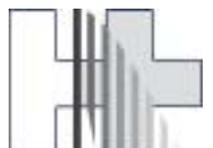
- Mesurer la satisfaction des unités de soins envers les services offerts par la Pharmacie des HUG
- Faire évoluer les services de la pharmacie vers les besoins exprimés
- Améliorer la qualité de ses prestations
- Suivre l'évolution du degré de satisfaction au cours du temps

Les mesures correctives proposées et leur bilan au moment de la nouvelle enquête sont les suivants :

Priorité 1 :

Mesure corrective / nouveau service	Réalisation	Atteint oui/non	Commentaire
Modification de la procédure de retour des médicaments	Fin 2000	Atteint	Procédure reste à améliorer
Informatisations des demandes hors listes	Décembre 2002	En cours	
Mise en place d'une structure d'information systématique des US	Novembre 2001	Atteint	59% estiment être suffisamment informés
Visite d'un pharmacien au minimum 1x/an dans chaque US		Pas atteint	*)

*) Une visite hebdomadaire d'un pharmacien sur site se fait en gériatrie, en pédiatrie et aux SIM.



Priorité 2 :

Mesure corrective / nouveau service	Réalisation	Atteint oui/non	Commentaire
Bulletin d'information pharmaceutique		Pas atteint	
Cytostatiques : analyse de l'insatisfaction exprimée en pédiatrie	Novembre 2000	Atteint	Service qui n'utilisait pas de cytotostatiques
Amélioration de la présentation des emballages des produits fabriqués	En cours	Partiellement atteint	D-U morphine, ampoules, capsules, remplacement de certains produits *)
Site intranet : nouvelle présentation	Printemps 2002	Atteint	Peut être amélioré

*) L'amélioration a été faite pour les doses unitaires de Morphine, avec la dose totale en mg mise en valeur, l'étiquetage des ampoules a été revu en collaboration avec le groupe de travail « étiquettes » d'anesthésiologie et en concordance avec l'étiquetage des seringues, les boîtes de capsules sont étiquetées sur 2 côtés. Certains médicaments prônant à confusion ont été remplacés par une spécialité du commerce. La revue systématique de toutes les étiquettes de la pharmacie est en attente d'un programme informatique adéquat.

Commentaires sur les mesures d'amélioration proposées : Sur huit mesures correctives proposées l'objectif a été atteint pour 4 d'entre elles (retours, information systématique des US, cytotostatiques pédiatrie : insatisfaction, site intranet), un 5^{ème} objectif sera atteint sous peu (demandes hors listes), un est partiellement atteint (emballage des produits fabriqués) et 2 objectifs n'ont pas été atteints (visite d'un pharmacien dans les US, bulletin d'information).

Le bilan peut être considéré comme satisfaisant.

2. METHODE

Elaboration du questionnaire :

1. Le questionnaire a été élaboré par un sous-groupe de la pharmacie, comprenant des représentants des différents secteurs et des différentes catégories professionnelles, la pharmacienne ayant effectué l'analyse de l'enquête 2002, présidé par la pharmacienne responsable de l'assurance qualité.
2. Certaines questions ont été reprises telles quelles, la structure générale du questionnaire a été maintenue pour avoir une comparaison représentative avec les résultats 2000.
3. Une brève description des activités des secteurs a été ajoutée en sous-titre.
4. L'enquête a été validée par un test interne à la pharmacie et par le médecin-chef du département APSIC, par le directeur général, le directeur médical et le directeur des soins infirmiers.
5. Le questionnaire a été envoyé aux infirmiers responsables d'unités de soins avec une lettre d'accompagnement le 1^{er} juillet 2002 avec un délai de réponse au 15 août 2002.
6. Un rappel a été envoyé le 9 septembre 2002 avec un délai de réponse prolongé au 30 septembre 2002.
7. Le questionnaire a été analysé et le rapport final rédigé.

3. ANALYSE DES RESULTATS

Le mode d'analyse des résultats a différé selon le type de questions

- Les réponses aux questions sur le degré de satisfaction ont été converties de ☹☹☹ en chiffres (moyenne sur les réponses effectives).

☹☹ = 2	☹ = 4	☹ = 6	☺ = 8	☺☺ = 10
mauvais	non satisfaisant	satisfaisant	bien	très bien

- Pour certaines questions une analyse de variance a permis de comparer les résultats des différents sites, afin de savoir s'il y avait une différence statistiquement significative (Anova) et un test t a été utilisé pour comparer les résultats de l'Hôpital Cantonal et de Belle-Idée.
- Les résultats ont été regroupés par sites :
 - **Général** : moyenne ou somme de tous les questionnaires rendus
 - **HC : Hôpital cantonal**
 - BDL : Bâtiment des lits + bâtiment d'appui + Opéra
 - Péd : Pédiatrie
 - Mat : Maternité
 - Opht : Ophtalmologie
 - BS : Beau-Séjour
 - **B-I : Belle-Idée**
 - Loëx : Hôpital de Loëx
 - Psy : Hôpital de psychiatrie
 - CESCO
 - HOGER
 - **Extérieurs** : consultations ambulatoires de psychiatrie, poliger, etc.
- Les questions proposant des réponses à choix (1 seul choix ou choix multiple) ont été comptabilisées en % par rapport au total des questionnaires rendus.
- Les réponses aux questions ouvertes ont été regroupées par thème et classées par fréquence de citation.

3.1. Taux de participation

Le questionnaire a été envoyé à 162 unités de soins, dont 127 ont répondu, soit un taux de réponses de **78,4%** (2000 : 92%). Ce taux peut être considéré comme très bon, bien qu'inférieur à celui de 2000.

Certaines unités se sont regroupées et ont envoyé un seul questionnaire :

- 1 questionnaire pour l'ensemble des services du CESCO
- Anesthésie : Maternité, pédiatrie, ophtalmologie : 1 questionnaire, comptabilisé avec la pédiatrie
- Quelques US : 1 questionnaire pour 2 unités de soins

Décomptes : mis à part le taux de participation, calculé sur l'ensemble des services, le taux de réponse aux questions a été calculé par rapport au nombre de questionnaires reçus.

3.2. Satisfaction générale et accueil

Le taux de satisfaction générale est de **7.9/10** pour l'ensemble des HUG, en légère progression par rapport à 2000 (7.7/10). Il est considéré comme bon. L'objectif d'une progression de 0.5 points depuis 2000 n'a cependant pas été atteint. La tendance est à la stabilité à l'Hôpital Cantonal, bien qu'étant à la baisse en pédiatrie, à la maternité et à Beau-Séjour. Par contre elle est en hausse sur les sites de Belle-Idée et les sites extérieurs.

Toutefois une analyse de variance ne montre ni une différence significative entre les différents sites (Anova, $p > 0,05$) ni entre les résultats de l'Hôpital Cantonal et Belle-Idée (Test t, $p > 0,05$).

L'évolution des services de la pharmacie depuis 2000 est notée à 7.3/10. 25% des services estiment que l'évolution est dans la moyenne (6); 60,3% donnent une note supérieure à 6 ; 9,4% une note inférieure à 6 et 5,2% sont sans réponse. Il est donc possible d'en déduire que la majorité des unités considèrent que les services de la Pharmacie ont favorablement évolué depuis 2000.

La qualité de l'accueil téléphonique (convivialité, utilité des réponses) est considérée comme très bonne (8.5/10), en progression de 0.3 points depuis 2000. L'objectif d'une amélioration de 0.5 points a été atteint avec la question sur la facilité avec laquelle il est possible de joindre la personne désirée : 8.2/10 (2000 : 7.4/10), sans que l'on puisse expliquer cette progression.

Les points ci-dessous ont été considérés comme **points forts** :

(Nombre de citations entre parenthèses)

- Disponibilité (33)
- Livraison correcte (32)
- Rapidité: livraisons, réponses (28)
- Accueil (21)
- Informations (19)
- Organisation, fiabilité, compétences (12)
- Commandes (10)
- Urgences (8)
- Chimiothérapies (3)
- Retours (2)
- Divers

Les **points** suivants comme étant **susceptibles de la plus grande amélioration** :

- Retours médicaments (40)
- Ordonnances (28)
- Changements: médicaments (12)
- Urgences: commandes (11)
- Information s/médicaments non disponibles (10)
- Informatique (10)
- Conditionnement (9)
- Médicaments pas en stock (8)
- Livraisons (7)
- Ruptures de stock (7)
- Divers

La correspondance des horaires de livraison et de commande avec les besoins des services s'est nettement améliorée : 7.7/10 (2000 : 7.0/10). L'amélioration est particulièrement visible pour les sites de Belle-Idée (Loëx. + 1.3 ; Psy : + 0.9 ; CESCO : + 0.6 ; HOGER : + 2.5).

Une analyse de variance ne montre pas de différence significative entre les différents sites (Anova, $p > 0,05$).

Il est intéressant de noter que ces horaires ont été rigidifiés et sont appliqués avec plus de rigueur. Il semble donc que les unités de soins acceptent une plus grande rigueur, à condition qu'elle soit respectée et qu'une information claire soit faite sur le mode de fonctionnement.

La fréquence de livraison satisfait les services : 8.1/10. Elle est comparable pour les différents sites (Anova, $p > 0,05$). Ce taux est particulièrement bon pour les commandes des livraisons normales (8.6/10), il peut être amélioré pour les commandes en urgences : 7.2/10, bien qu'il ait fortement progressé depuis 2000 : 5.8/10.

Les problèmes de livraison sont le plus souvent liés au produit ou au délai de livraison.

3.3. Gestion de stock

32% des unités ont fixé des seuils de commandes ou des quantités fixes à commander, alors que 62% des unités n'ont rien fixé. 29% des unités souhaitent l'aide de la pharmacie pour gérer leur stock, 59 % ne la souhaitent pas, 10% sont sans avis. Une telle démarche est en cours d'étude à la pharmacie, en collaboration avec la Direction des soins infirmiers.

3.4. Retours des médicaments

Le retour des médicaments était un des points relevés comme susceptibles d'amélioration lors de l'enquête 2000. La procédure a été revue. Elle est très bien connue, mais demeure peu satisfaisante (5.3/10, 2000 : 5.5/10), le degré de satisfaction variant de 2 à 10 selon les services. Il n'y a pas de différence significative entre les résultats des différents sites (Anova, $p > 0,05$). Il s'agit du point de l'enquête 2002 susceptible de la plus grande amélioration et la procédure mise en place devra être rediscutée. Une meilleure information sur la difficulté de recycler des médicaments pour l'aide humanitaire devra être faite, par exemple par le biais d'un article dans « Pulsations ». L'implantation d'un outil de gestion de stock dans les unités de soins (projet « support logistique ») devrait apporter une amélioration en diminuant le nombre de retours.

3.5. Information sur les modifications d'articles

Il s'agit d'un des points qui étaient à améliorer suite à l'enquête 2000. La méthode d'information a été revue, les avis standardisés. La majeure partie des services trouve être suffisamment informée (59%), 15% estiment ne pas être assez informés, alors que 25% trouvent qu'ils sont trop informés. La lisibilité et la pertinence des informations est assez bonne (présentation et lisibilité : 7.7/10 ; pertinence des informations : 7.3/10) et stable depuis 2000 (pertinence et lisibilité : 7.4/10).

Si un seul moyen d'information pouvait être choisi, il s'agirait de préférence d'un commentaire au moment de la commande dans Gestion matières, suivi de l'envoi par poste d'un récapitulatif mensuel.

Les informations que les services aimeraient recevoir sont dans l'ordre : les remplacements de produits, les ruptures momentanées, les produits retirés, les nouveaux produits et finalement les modifications de conditionnement.

3.6. Fabrication

La présentation des solutions de morphine en doses unitaires est très appréciée. 53% des services les utilisent, alors que 44% ne les utilisent pas, ceci en général, car ils n'en ont pas besoin. 96% de ceux qui les utilisent pensent qu'il s'agit d'une amélioration, les 4% restants sont sans avis.

La seule proposition d'amélioration est l'augmentation de la date de péremption, ce qui n'est pas possible avec le matériel utilisé actuellement.

Les autres produits qui pourraient être présentés de la même façon sont : les laxatifs, les sirops, la méthadone, les collyres etc. Ce type de conditionnement, relativement onéreux, ne se justifie que pour des produits dont la dose doit être calculée avec précision et qui représentent un gain de sécurité évident. Les demandes seront analysées en fonction de leur justification et de la faisabilité.

3.7. Les cytostatiques

Le nombre de services pour lesquels la pharmacie a déjà préparé un cytostatique est en augmentation, ceci étant le reflet de la centralisation. Le taux de satisfaction est très bon (satisfaction générale : 8.7/10, contact téléphonique : 8.8/10, présentation 8.8/10, délai de livraison 8.2/10), en amélioration par rapport à 2000 (8.3/10). En 2000 la pédiatrie avait donné un score peu satisfaisant. En fait, il s'agissait de l'appréciation d'une unité qui n'administre pas de cytostatiques et il nous a été impossible d'obtenir une explication à cette appréciation défavorable.

3.8. Fabrications individualisées

Dernièrement la Pharmacie a introduit une nouvelle ordonnance particulière pour les préparations magistrales, dans le but de diminuer les téléphones aux unités de soins pour demander des renseignements manquants. 3% n'ont pas répondu à la question, 30% connaissent cette ordonnance, 66% ne la connaissent pas, mais ce sont en général des unités qui ne commandent pas de produits fabriqués sur ordonnance. Le degré de satisfaction concernant la correspondance aux besoins exprimés, est bon (8.0/10). En ce qui concerne les demandes complémentaires faites par la Pharmacie, il est légèrement plus bas, mais toujours assez bon (7.8/10).

3.9. Service de garde

La question portait sur la connaissance des modalités de fonctionnement de la garde de la Pharmacie par les unités de soins. Les modalités sont connues par 78% des unités, l'obligation de commander avant 10h est connue par 80% des services.

La possibilité d'appel téléphonique entre 11h et 11h30 est plus ou moins utilisée selon les services, 16% des unités ne connaissent pas cette possibilité.

Le degré de satisfaction des services apportés durant la garde (7.1/10) est similaire à celui de 2000 (7.2/10). Il est assez satisfaisant et probablement difficile à améliorer, dans sa forme actuelle, car il s'agit d'un service de piquet réservé aux urgences.

Il n'y a pas de différence significative entre les résultats des différents sites (Anova, $p > 0,05$).

3.10. Renseignements pharmaceutiques

Le taux d'utilisation de ce service a diminué pour les utilisations fréquentes, mais il a augmenté pour l'utilisation mensuelle par rapport aux réponses 2000. Par contre le nombre de questions effectives posées par téléphone est en augmentation, ce qui rend l'interprétation de ces chiffres difficile.

Le degré de satisfaction quant à la qualité des réponses apportées par ce service reste très bon : précision : 8.4/10 (2000 : 8.4/10), rapidité : 8.2/10 (2000 : 7.8/10), applicabilité : 8.0/10 (2000 : 8.1/10). La rapidité des réponses a progressé depuis 2000, ce qui reflète l'augmentation de personnel dans ce secteur d'activité de la pharmacie.

Enseignement : La Pharmacie a profité de l'enquête de satisfaction pour connaître l'intérêt des unités de soins pour des colloques dans différents domaines. Selon les sujets, le nombre des services intéressés varie entre 29% et 57%.

3.11. Site Intranet de la Pharmacie des HUG

Le site Intranet n'est pas encore utilisé régulièrement comme outil de travail. Seul 3% des unités utilisent régulièrement cet outil, alors que 44% ne l'utilisent que rarement ou jamais. La facilité pour trouver des informations (6.8/10) a progressé depuis 2000 (6.4/10) mais il existe encore une marge d'amélioration.

3.12. Commentaires sur papier libre

Afin de permettre aux unités de soins de faire part de leurs préoccupations à la Pharmacie, elles pouvaient transmettre leurs commentaires sur papier libre. 28 unités ont profité de cette

possibilité. Les commentaires les plus fréquents concernent les médicaments hors liste, les retours, les informations sur les retards de livraisons etc. Les préoccupations étant toutefois assez diverses, la Pharmacie répondra à chaque unité en particulier par téléphone.

4. PLAN D'ACTION

Sur la base des résultats récoltés, le plan d'action suivant a été décidé pour les deux prochaines années.

4.1. Ordonnances

L'informatisation des ordonnances a débuté début décembre 2002 pour toutes les unités munies de Gestion matières. Ce mode de commande, des produits hors listes, permettra de répondre à l'une des priorités fixées en 2000 ainsi qu'à un des points souvent cité comme susceptibles de la plus grande amélioration.

4.2. Support logistique

Un support logistique a déjà été proposé par la pharmacie à quelques services. La mise en place à large échelle est en cours, en discussion avec la Direction des soins infirmiers, qui fixera les priorités (30% des services désirent une aide pour la gestion de leur stock et 60% des services n'ont pas de seuils de commande).

Cette activité permettra également à la Pharmacie de visiter régulièrement les unités de soins et de répondre ainsi à l'un des objectifs 2000, qui n'est pas encore atteint.

4.3. Retours

Ce point reste celui qui est le moins satisfaisant. Une nouvelle procédure de retour a été introduite suite à l'enquête de 2000. Cette procédure est très bien connue, mais très diversement appréciée.

Un bilan devra être fait par les soins infirmiers, la voirie et la pharmacie, afin de déterminer les raisons de la mauvaise appréciation de cette procédure, qui peut être attribuée à différents facteurs tels que méconnaissance de la possibilité de ré-utilisation des médicaments, commandes inadaptées, procédure trop restrictive ou autre. L'amélioration de la gestion de stock apportée par le support logistique et une information quant à la possibilité de recycler les médicaments devraient aussi contribuer à améliorer la satisfaction envers la gestion des retours.

4.4. Information sur les modifications d'articles

Le moyen d'information le plus demandé pour connaître les modifications d'article est Gestion matière. La réponse à cette demande devra être apportée par Qualiac pour les infirmiers et par Ormed pour les médecins, qui devront refléter en tout temps le choix des médicaments disponibles à la Pharmacie.

4.5. Enseignement

Les sujets tels que les incompatibilités physico-chimiques et la stabilité ou la conservation des médicaments intéressent plus de 50% des services. Cet intérêt rend une formation sous forme de colloques dans les services difficilement réalisable et une meilleure solution serait l'organisation de cours blocs dans le cadre du centre de formation, en collaboration avec la Direction des soins infirmiers.

4.6. Intranet

La recherche d'information au moyen d'Intranet est souvent considérée comme malaisée et pourra être améliorée par l'installation d'un moteur de recherche.

Résumé des actions prévues

Mesure corrective / nouveau service	Priorité	Délai de réalisation	Responsable
Ordonnances	1	En cours de réalisation	Achat/Distribution
Support logistique	1	En cours de réalisation	Achat/Distribution
Retours	1	Printemps 2003	Achat/Distribution
Information s/modifications d'articles	2	Selon avancement Qualiac et Ormed	Achat/Distribution
Enseignement	2	2004	Assistance pharmaceutique
Intranet	2	2003	Assistance pharmaceutique

5. CONCLUSION

La satisfaction générale peut être considérée comme bonne. Elle a particulièrement progressé pour les sites de Belle-Idée et les sites extérieurs. Cela démontre un fonctionnement globalement adéquat de la Pharmacie, tant pour les unités à proximité que pour celles qui sont plus éloignées.

Les ordonnances pour les produits hors liste et les retours de médicaments demeurent les principales préoccupations des services et un effort tout particulier devra être effectué dans ces domaines.

Afin de poursuivre l'effort d'amélioration continue de la qualité des prestations, une nouvelle enquête sera conduite en été 2004. Compte tenu des mesures correctives qui seront apportées dans l'intervalle, l'objectif sera d'obtenir une amélioration de la satisfaction générale de 0.3 points (8.2/10 contre 7.9/10 en 2002).

Laurence CINGRIA
Pharmacienne responsable
Secteur Assurance-qualité

Dr. Pascal BONNABRY, PD
Pharmacien-chef

Genève, le 16 décembre 2002

Annexe : Résultats complets

Remerciements :

Un grand merci

- à l'ensemble des équipes infirmières ayant participé à l'enquête
- à l'ensemble des collaborateurs de la Pharmacie des HUG ayant contribué à l'élaboration du questionnaire