

Département APSIC

Pharmacie des HUG

154 questionnaires envoyés aux US

117 questionnaires retournés = 121 US : 78.6%

2000 : 92%

2002 : 78.4%

But : > 75%

Enquête de satisfaction : Pharmacie des HUG

Mesure de la satisfaction des unités de soins envers les services offerts par la Pharmacie des HUG

La Pharmacie des HUG vous remercie de votre collaboration, qui permettra une amélioration progressive de ses services, dans le but de mieux vous servir !

1. Satisfaction générale et accueil

	2000	2002	2005
D'une manière générale, les services offerts par la Pharmacie des HUG vous donnent-ils satisfaction ?	7.7	7.9	8.1
Quel est votre degré de satisfaction concernant l'évolution des services de la pharmacie depuis l'enquête de satisfaction 2002 ?		7.3	7.9
La qualité de l'accueil téléphonique est-elle satisfaisante (convivialité, utilité des réponses) ?	8.2	8.5	8.6

Quels sont, de votre point de vue :

Les **3 points forts** de la Pharmacie des HUG :

Disponibilité : 52

Livraisons : 26

Minicartes : 11

Horaire : 2

Informations : 51

Fiabilité : 18

Commandes : 8

Accueil (téléphone): 21

Rapidité : 18

Intranet : 7

Les **3 points susceptibles de la plus grande amélioration** :

Qualiac : 32

Informations s/changements : 24

Garde : 11

Transports : 8

Hors liste : 27

Changements : 22

Urgences : 10

Horaire : 7

Livraisons : 24

Retours : 17

Minicartes (actualisation) : 9

Gestion stock (US) : 6

2. Approvisionnement en médicaments

• Commandes et livraisons

	2000	2002	2005
Les horaires de commande et de livraison correspondent-ils à vos besoins ?	7.0	7.7	7.3
Quel est votre degré de satisfaction sur les informations que vous recevez sur les médicaments hors liste non stockés			
- concernant les délais de livraison ?			6.1
- concernant les refus ?			5.9
- concernant l'échange avec un autre produit ?			6.3

• **Qualiac**

Depuis quand utilisez-vous l'e-procurement de Qualiac ?			
Si vous l'utilisez, quel est votre degré de satisfaction concernant l' outil de commande e-procurement de Qualiac ?	5.9		
Avez-vous des propositions d'amélioration de l'e-procurement de Qualiac ?	Oui	Non	Sans avis
Si oui , lesquelles ?	75.0%	11.5%	13.5%
.....			

• **Support logistique**

Les minicartes aident-elles à mieux gérer votre stock ?	Oui	Non	Sans avis
	83.5%	11.9%	4.6%
Si non , pourquoi ?			
Avez-vous des propositions d'amélioration ?			
Les quantités à commander sur les minicartes sont-elles respectées ?	Toujours		9.9%
	Généralement		66.3%
	Parfois		16.8%
Si parfois ou jamais, pourquoi ?	Jamais		6.9%
Revoyez-vous régulièrement les quantités sur les minicartes ?	Oui	44.0%	
	Non	56.0%	
Si oui , à quelle fréquence ?			
Qui modifie les minicartes ?			
Que faites-vous en cas de changement de produit ?	Rien		1.8 %
	Changement de la minicarte		78.1%
	Appel à la pharmacie		8.8%
	Autre :		11.4%
Faites-vous un suivi de la température de vos réfrigérateurs ?	Oui	91.3%	
<small>*faire rappel sur procédure (liste US)</small>	Non*	8.7%	
Si oui , ce contrôle est-il programmé à date fixe ?	Oui	78.7%	
	Non	21.3%	
Connaissez-vous les recommandations générales sur le stockage des médicaments dans les réfrigérateurs des unités de soins ?	Oui	91.1%	
	Non	8.9%	

• **Retours de médicaments**

Connaissez-vous la procédure de retour de médicaments ? http://w3.hcuge.ch/Pharmacie/infos_prat/retours.htm	Oui		90.6%	
	Non		9.4%	
Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la procédure des retours modifiée suite à l'enquête 2002?	2000	2002	2005	
	5.5	5.3	7.2	
Lorsque vous hésitez sur la préparation d'un retour , téléphonez-vous à la pharmacie (68 59 356)?	Oui		66.4%	
	Non		33.6%	
Tenez-vous compte des seuils des minicartes lors de la préparation des retours ?	Oui		61.9%	
	Non		38.1%	
Qui prépare les retours de médicaments dans l'unité ?	Infirmier /-ère de l'unité : 49.7% IRUS : 28.8% Veilleur /-euse de nuit : 11.7% Autre : 9.8%			
Une information ou des conseils sur la procédure des retours vous seraient-ils utiles? * Liste à disposition	Oui *		48.3%	
	Non		42.2%	
	Sans avis		9.5%	

• **Informations sur les modifications d'articles**

		2002	2005
Concernant les modifications provisoires ou définitives d'articles , pensez-vous être :	pas assez informés	16%	17.4%
	suffisamment informés	59%	50.4%
	trop informés	25%	32.2%
Quel est votre degré de satisfaction sur la qualité des informations apportées, en terme de :			
- présentation, lisibilité		7.7	7.8
- pertinence des informations		7.3	7.5
- Lisibilité et pertinence		2000	7.4

3. Fabrications internes

• **Reconstitution des cytostatiques**

La Pharmacie a-t-elle déjà préparé un ou des cytostatiques prêts à l'emploi pour votre unité ?	Oui 39.4%		Non 60.6%	
	35%	15%	53%	82%
	2002		2005	
Si oui , quel est votre degré de satisfaction générale ?	8.7		8.3	
Si oui , quel est votre degré de satisfaction concernant la livraison : respect du délai de 2h entre commande et réception de la chimiothérapie pour les cas en attente de confirmation de traitement	8.2		8.0	
Avez-vous des suggestions d'amélioration?				
Connaissez-vous la procédure en cas d'extravasation ? * 8 US utilisent les cytostatiques, mais ne connaissent pas la procédure : information à faire	Oui 48.2%		Non* 51.8%	

• **Qualité et sécurité des présentations**

Utilisez-vous des seringues prêtes à l'emploi (CIVAS) fabriquées par la pharmacie ?	Oui 32.4%	Non 67.6%
Si oui , ce conditionnement constitue-t-il une amélioration par rapport aux ampoules ?	Oui	81.6%
	Non	2.6% = 1 US
	Sans avis	15.8%
Si non , pourquoi ? (<i>Réponse : car il n'y a pas de contrôle personnel sur le remplissage des seringues</i>)		
D'autres médicaments pourraient-ils être présentés de manière identique ?	Oui	24.2%
	Non	16.7%
	Sans avis	59.1%
Si oui , lesquels ? Atropine (OK), Adrénaline (-), Antibiotiques, Insuline (OK), Héparine (OK), Arterenol, Dormicum (OK), Fentanyl, Ketamine (OK), Morphine, Zofran + DHBP (-), Redimune, Synthocinon, Phénobarbital, Zovirax, Rocéphine, Dobutrex (-), Vancomycin pt dosage (OK), DHBP, Perlinganit, Vitarubine, Zofran (OK) : produit disponible ou en cours de réalisation / (-) : impossible		

4. Service de garde / piquet

L'ensemble de votre équipe connaît-elle les modalités de fonctionnement de garde / piquet de la Pharmacie ?		2002	2005
	Oui	78%	80.6%
	Non	19%	19.4%
	2000	2002	2005
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des services apportés durant les heures de fermeture?	7.2	7.1	6.9

5. Assistance pharmaceutique (Bip 68 59 358)

• **Renseignements pharmaceutiques**

Utilisez-vous le service de renseignements pharmaceutiques (directives d'administration, stockage, conditions d'obtention, ...) ?	Oui	75.4%	
	Non	22.8%	
	Sans avis	1.8%	
	2000	2002	2005
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des réponses apportées, en terme de :			
- précision		8.4	8.3
- rapidité	7.8	8.2	8.1
- applicabilité	8.0	8.1	7.9

• **Assistance sur site**

Pensez-vous qu'une visite d'un pharmacien dans votre unité de soins serait profitable ?	Oui	60.0%
	Non	25.5%
	Sans avis	14.5%
Si oui , laquelle de ces deux formules vous serait la plus utile ? - Visite annuelle avec conseils de gestion des stocks - Visite régulière pour discuter de problèmes pharmaceutiques	Oui	81.3%
	Non	14.1%
	Sans avis	4.7%
	Oui	51.7%
	Non	31.0%
	Sans avis	17.2%

• **Enseignement**

Quel est votre intérêt pour les thèmes suivants :		
- Gestion des pharmacies d'unités et des commandes		7.8
- Sources d'information : site intranet de la pharmacie, Compendium, liste des médicaments HUG, ...		7.8
- Stabilité et conservation des médicaments		8.2
- Incompatibilités physico-chimiques (administration en Y, ...)		8.1
- Calculs et conversions d'unités		7.7
- Administration de médicament par sonde (possibilité de couper ou d'écraser des comprimés, ...)		7.8
Seriez-vous intéressés à avoir un autre sujet présenté lors de ces formations Si oui, sur quel sujet ?	Oui	10.7%
	Non	40.5%
	Sans avis	48.8%

• **Site intranet de la Pharmacie des HUG (<http://w3.hcuge.ch/Pharmacie>)**

	2000	2002	2005
Avec quel degré de facilité trouvez-vous les informations que vous recherchez sur le site intranet de la Pharmacie des HUG?	6.4	6.8	7.2
Quel est votre degré de satisfaction concernant l'évolution du site intranet de la pharmacie depuis l'enquête de satisfaction de 2002 ?			7.5