

Direction de logistique des soins

Pharmacie des HUG

Unité : .....

Date : .....

Nom de l'IRUS : .....

## 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

D'une manière générale, les <b>services offerts par la Pharmacie</b> des HUG vous donnent-ils satisfaction ?	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
Quel est votre degré de satisfaction concernant l' <b>évolution</b> des services de la pharmacie depuis l'enquête de satisfaction 2005?	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
La qualité de l' <b>accueil téléphonique</b> est-elle satisfaisante (convivialité, utilité des réponses) ?	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
Savez-vous que des <b>visites de la pharmacie</b> sont organisées régulièrement ? ( <a href="http://pharmacie.hug-ge.ch/_library/visite_pharmacie_2009.pdf">http://pharmacie.hug-ge.ch/_library/visite_pharmacie_2009.pdf</a> )	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Seriez-vous <b>intéressé</b> par une telle visite ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion				

### 2. Service de garde / piquet

Prestations en dehors des heures d'ouverture ([http://pharmacie.hug-ge.ch/infos\\_prat/fichiers/horaire\\_pharmacieHUG.pdf](http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/fichiers/horaire_pharmacieHUG.pdf))

L'ensemble de votre équipe connaît-elle les <b>modalités de fonctionnement</b> de garde / piquet de la Pharmacie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Quel est votre degré de satisfaction de la <b>qualité des services</b> apportés <b>durant les heures de fermeture</b> ?	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
Connaissez-vous l' <b>algorithme de validation</b> des demandes urgentes de médicaments? <a href="http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/fichiers/algorithme_validation_urgent_nov06.pdf">http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/fichiers/algorithme_validation_urgent_nov06.pdf</a>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Avez-vous des <b>propositions</b> d'amélioration? .....					

### 3. Approvisionnement en médicaments

#### • Commandes et livraisons

Modalités de livraisons de la pharmacie : [http://pharmacie.hug-ge.ch/infos\\_prat/fichiers/horaire\\_pharmacieHUG.pdf](http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/fichiers/horaire_pharmacieHUG.pdf)

Les <b>horaires</b> de commandes et de livraisons adaptés suite à l'enquête de 2005, correspondent-ils à vos besoins ?	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
Quelle est votre <b>appréciation sur ces nouveaux horaires</b> ?	<input type="checkbox"/> Mieux <input type="checkbox"/> Idem <input type="checkbox"/> Moins bien <input type="checkbox"/> Sans opinion				



• **Médicaments non stockés** Avec le logo rouge **NS** dans Qualiacc

Quel est votre degré de satisfaction sur <b>les informations</b> que vous recevez sur les médicaments hors-liste non stockés					
- concernant les <b>délais de livraison</b> ?					
- concernant les <b>refus</b> ?					
- concernant l' <b>échange</b> avec un autre produit ?					

• **Qualiac**

Mode d'emploi: [http://pharmacie.hug-ge.ch/infos\\_prat/fichiers/qualiac\\_prospectus.pdf](http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/fichiers/qualiac_prospectus.pdf)

Connaissez-vous le <b>mode d'emploi</b> pour <b>commander des médicaments par Qualiacc</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
<b>Si oui</b> , quel est son degré d'utilité?					
Savez-vous comment <b>trouver</b> un médicament dans une <b>autre</b> unité à l' <b>aide de Qualiacc</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Avez-vous des <b>suggestions d'amélioration</b> pour ce mode d'emploi ? .....					

• **Retours de médicaments**

Procédure : [http://pharmacie.hug-ge.ch/infos\\_prat/fichiers/retours.pdf](http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/fichiers/retours.pdf)

Connaissez-vous la <b>procédure de retour</b> de médicaments ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la <b>procédure de retour</b> modifiée suite à l'enquête 2005?					

• **Informations sur les modifications d'articles (AVIS)**

[http://pharmacie.hug-ge.ch/infomedic/fichiers/liste\\_chgts\\_avis\\_2009.pdf](http://pharmacie.hug-ge.ch/infomedic/fichiers/liste_chgts_avis_2009.pdf)

Quel est votre degré de satisfaction sur la <b>qualité des informations</b> apportées, en terme de :					
- présentation, lisibilité					
- pertinence des informations					
Comment vous parviennent les <b>informations sur les changements</b> de médicaments ?	<input type="checkbox"/> par l'IRUS <input type="checkbox"/> par la poste <input type="checkbox"/> lors de la commande <input type="checkbox"/> aucune information <input type="checkbox"/> Autre : .....				
Une <b>différentiation visuelle</b> des avis, selon le type de changement (nouveau, rupture, décision COMED, etc.) serait-elle utile ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion				
Lors d'un <b>changement définitif</b> d'article					
- adaptez-vous la <b>minicarte</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion				
- adaptez-vous l' <b>emplacement</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion				

• **Support logistique** Bip 79 59 356

Les <b>minicartes</b> aident-elles à mieux gérer votre stock ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion				
<b>Revoyez-vous</b> régulièrement les <b>quantités</b> sur les minicartes ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
<b>Si non</b> , pourquoi ? .....					
Utilisez-vous « <b>daisi</b> » pour ré-ajuster les quantités ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
<b>Si non</b> , pourquoi ? .....					
Savez-vous qu'il existe un moyen de <b>pré-formater sa commande</b> au moyen de paniers ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Est-ce que la livraison automatique, à jour fixe, de tels <b>paniers</b> (commandes pré-formatées) dans votre unité, <b>faciliterait</b> votre commande et votre gestion de stock ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion				

• **Procédures de gestion des médicaments** [http://pharmacie.hug-ge.ch/infos\\_prat/gestion\\_stock.html](http://pharmacie.hug-ge.ch/infos_prat/gestion_stock.html)

Quel est votre degré de satisfaction quant au <b>tableau à afficher</b> sur les pratiques de <b>gestion des médicaments</b> ?				
Avez-vous <b>des suggestions</b> d'amélioration? .....				
Connaissez-vous la <b>procédure pour la gestion des stupéfiants</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			
Sachant que le <b>remplissage de la feuille de suivi</b> des stupéfiants est lourd, avez-vous des propositions d'améliorations?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion			
<b>Si oui</b> , lesquelles : .....				

**4. Assistance pharmaceutique (Bip 79 59 358)**

L'Assistance pharmaceutique vous apporte des informations sur l'utilisation du médicament : directives d'administration, conditions d'obtention, équivalences, incompatibilités physico-chimiques, stabilités, documentation.

• **Renseignements pharmaceutiques**

Utilisez-vous le <b>service de renseignements pharmaceutiques</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non															
Pour quels <b>types de questions</b> sollicitez-vous le plus souvent l'Assistance pharmaceutique ?	<input type="checkbox"/> Directives d'administration <input type="checkbox"/> Conditions d'obtention <input type="checkbox"/> Incompatibilités <input type="checkbox"/> Aide aux calculs <input type="checkbox"/> Autre : .....															
Quel est votre degré de satisfaction de la <b>qualité des réponses</b> apportées, en terme de :	<table border="1"> <tr> <td>- précision</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- rapidité</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- applicabilité</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	- précision					- rapidité					- applicabilité				
- précision																
- rapidité																
- applicabilité																

• **Enseignement**

En collaboration avec le Centre de formation des HUG et la Direction des soins, la pharmacie organise un cours d'une journée intitulé « Le médicament, de la commande à l'administration », destiné aux soins infirmiers (catalogue de formations continues (Référence HUG: P2SOMEDI). Ce cours aborde différents sujets et permet de visiter la Pharmacie.

Avez-vous <b>connaissance</b> de ce cours ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Les <b>thèmes abordés</b> sont la commande et la logistique des médicaments, la préparation des médicaments, l'administration des médicaments, les sources d'informations.	
Pour quels <b>infirmiers</b> pensez-vous qu'un tel <b>cours est utile</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion

• **Assistance pharmaceutique sur site** Visites régulières d'un pharmacien dans certaines unités

Pensez-vous qu'une <b>visite d'un pharmacien</b> dans votre unité de soins serait profitable ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion					
Des visites sous forme de <b>binôme infirmier spécialiste clinique - pharmacien</b> apporteraient-elles un plus ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion					
<b>Si oui</b> , laquelle de ces deux formules vous serait la plus utile ?	Thèmes abordés					
	<table border="1"> <tr> <td><b>gestion des stocks</b></td> <td><b>problèmes pharmaceutiques</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>Oui <input type="checkbox"/>Non <input type="checkbox"/>Sans opinion</td> <td><input type="checkbox"/>Oui <input type="checkbox"/>Non <input type="checkbox"/>Sans opinion</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>semaine <input type="checkbox"/>mois <input type="checkbox"/>an</td> <td><input type="checkbox"/>semaine <input type="checkbox"/>mois <input type="checkbox"/>an</td> </tr> </table>	<b>gestion des stocks</b>	<b>problèmes pharmaceutiques</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion	<input type="checkbox"/> semaine <input type="checkbox"/> mois <input type="checkbox"/> an
<b>gestion des stocks</b>	<b>problèmes pharmaceutiques</b>					
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion					
<input type="checkbox"/> semaine <input type="checkbox"/> mois <input type="checkbox"/> an	<input type="checkbox"/> semaine <input type="checkbox"/> mois <input type="checkbox"/> an					
De telles visites seraient-elles <b>utiles</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans opinion					
Quelle devrait être leur <b>fréquence</b> ? 1x/	<input type="checkbox"/> semaine <input type="checkbox"/> mois <input type="checkbox"/> an					

• **Site intranet de la Pharmacie des HUG**

Le site intranet de la Pharmacie a été modifié ce printemps. La nouvelle adresse du site est <http://pharmacie.hug-ge.ch/>

Quel est votre degré de satisfaction concernant <b>le nouveau site intranet</b> de la pharmacie ?					
De nombreux documents sont à disposition sur le site. Parmi les exemples suivants quelle est votre <b>appréciation</b> ?					
- Couper-écraser					
- Guide d'administration des médic. injectables (Adulte/Péd)					
- Médicaments étranger (traduction des notices)					
- Autre : .....					
Dans quels domaines le <b>développement de nouveaux documents</b> vous serait-il utile ? : .....					

**5. Fabrications internes**

Le secteur production fournit des médicaments prêts à l'emploi, non disponibles sur le marché et adaptés aux besoins des utilisateurs.

• **Préparations magistrales**

La Pharmacie a-t-elle déjà préparé une ou des <b>préparations magistrales</b> (spécifiques pour un patient) pour votre unité ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
<b>Si oui</b> , quel est votre degré de satisfaction générale ?					
<b>Avez-vous des suggestions</b> d'amélioration? .....					

• **Reconstitution des cytostatiques**

La Pharmacie a-t-elle déjà préparé un ou des <b>cytostatiques prêts à l'emploi</b> pour votre unité ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
<b>Si oui</b> , quel est votre degré de satisfaction générale ?					
<b>Avez-vous des suggestions</b> d'amélioration? .....					

• **Qualité et sécurité des préparations**

Utilisez-vous <b>des préparations</b> autres que les préparations magistrales ou les cytostatiques <b>fabriquées par la pharmacie</b> ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
<b>Si oui</b> , quel est votre degré de satisfaction?					
Quel est votre degré de satisfaction quant à <b>leur étiquetage</b> ?					
<b>Avez-vous des suggestions</b> d'amélioration? .....					

**6. Points forts et points à améliorer**

Merci de nous donner votre point de vue

<b>Trois points forts de la pharmacie</b>	<b>Trois points susceptibles d'une amélioration</b>
1) .....	1) .....
2) .....	2) .....
3) .....	3) .....

Des commentaires sur papier libre peuvent être joints au présent questionnaire.

Formulaire rempli à renvoyer avant le 30 novembre 2009 à : L. Cingria, Pharmacie des HUG