

Résultats chiffrés: Enquête de satisfaction Pharmacie 2009

Site	2009				2005			2002			2000			BDL			BS			Mat			Péd			Trois-Chêne			Loëx			Bellerive			Psy			Extra-hosp.		
	Moyenne	Ecart-type	Nombre	%				Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%						
Nombre questionnaires envoyés			165		154	162	146		57		1.0	7			10					12			14			10			2			23			13					
Nombre clients ayant répondu			131	79.4	> 75%	78.4%	92%																																	
Nombre questionnaires rendus			118		116	116	135		43	75.44		7			7						11			12			6			2			20			10				
Satisfaction générale et accueil																																								
D'une manière générale, les services offerts par la Pharmacie des HUG vous donnent-ils satisfaction ?	⊕		8.3	1.3			8.1	7.9	7.7	8.5			8.3			8.6				8.2			7.5			8.0			9.0			8.3			8.4					
Quel est votre degré de satisfaction concernant l'évolution des services de la pharmacie depuis l'enquête de satisfaction 2005?	⊖		8.0	1.6			7.9	7.3		8.1			7.7			8.3				8.8			6.8			8.0			9.0			8.1			8.0					
La qualité de l'accueil téléphonique est-elle satisfaisante (convivialité, utilité des réponses) ?	⊕		8.8	1.6			8.6	8.5	8.2	8.9			8.6		0.0	8.0				8.8			8.0			9.0			9.0			9.2			8.9					
Savez-vous que des visites de la pharmacie sont organisées régulièrement ?	Oui			92	78.0						38	88.4			6	85.7			4	57.1		10	90.9		9	75.0		5	83.3		2	100.0		14	70.0		5	50.0		
	Non			25	21.2						5	11.6			1	14.3			3	42.9		1	9.1		3	25.0		1	16.7		0	0.0		6	30.0		5	50.0		
Seriez-vous intéressé par une telle visite ?	Oui			80	67.8						29	67.4			6	85.7			6	85.7		9	81.8		4	33.3		5	83.3		2	100.0		13	65.0		7	70.0		
	Non			17	14.4						9	20.9			1	14.3			0	0.0		0	0.0		3	25.0		0	0.0		0	0.0		2	10.0		2	20.0		
	Sans opinion			17	14.4						5	11.6			0	0.0			0	0.0		1	9.1		5	41.7		1	16.7		0	0.0		4	20.0		1	10.0		
Service de garde / piquet																																								
L'ensemble de votre équipe connaît-elle les modalités de fonctionnement de garde / piquet de la Pharmacie ?	Oui			89	75.4	81%	78%				36	83.7			5	71.4			5	71.4		7	63.6		12	100.0		6	100.0		1	50.0		15	75.0		3	30.0		
	Non			23	19.5	19%	19%				7	16.3			2	28.6			1	14.3		4	36.4		0	0.0		0	0.0		0	0.0		5	25.0		4	40.0		
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des services apportés durant les heures de fermeture?	⊖		7.1	1.8			6.9	7.1	7.2	7.2			6.3			7.6				6.4			6.3			8.0			8.0			7.9			6.7					
Connaissez-vous l'algorithme de validation des demandes urgentes de médicaments?	Oui			88	74.6						34	79.1			7	100.0			3	42.9		7	63.6		12	100.0		6	100.0		1	50.0		14	70.0		5	50.0		
	Non			19	16.1						8	18.6			0	0.0			3	42.9		2	18.2		0	0.0		0	0.0		0	0.0		5	25.0		1	10.0		
Avez-vous des propositions d'amélioration?	Question ouverte			28	23.7						6	14.0			3	42.9			4	57.1		2	18.2		3	25.0		0	0.0		1	50.0		5	25.0		4	40.0		
Approvisionnement en médicaments																																								
Les horaires de commandes et de livraisons adaptés suite à l'enquête de 2005, correspondent-ils à vos besoins ?	⊖		7.6	1.7			7.3	7.7	7.0	7.3			7.7			8.3				7.6			6.3			8.7			7.0			8.3			8.2					
Quelle est votre appréciation sur ces nouveaux horaires ?	Mieux			52	44.1						15	34.9			3	42.9			3	42.9		4	36.4		5	41.7		6	100.0		1	50.0		12	60.0		4	40.0		
	Idem			35	29.7						15	34.9			3	42.9			1	14.3		5	45.5		3	25.0		0	0.0		0	0.0		5	25.0		3	30.0		
	Moins bien			8	6.8						3	7.0			0	0.0			1	14.3		0	0.0		3	25.0		0	0.0		1	50.0		0	0.0		0	0.0		
	Sans opinion			17	14.4						8	18.6			0	0.0			1	14.3		2	18.2		1	8.3		0	0.0		0	0.0		3	15.0		2	20.0		
Médicaments non stockés																																								
Quel est votre degré de satisfaction sur les informations que vous recevez sur les médicaments																																								
les délais de livraison ?	⊖		5.6	2.2			6.1			5.9			4.6			7.0				5.5			4.7			6.0			7.0			5.9			5.6					
les refus ?	⊖		5.9	2.1			5.9			6.3			4.6			7.0				5.6			4.8			5.6			6.0			6.5			6.0					
l'échange avec un autre produit ?	⊖		6.1	2.3			6.3			6.8			5.4			8.0				6.6			4.7			6.0			2.0			6.0			6.0					
Qualiac																																								
Connaissez-vous le mode d'emploi pour commander des médicaments par Qualiac ?	Oui			116	98.3						42	97.7			7	100.0			7	100.0		11	100.0		12	100.0		6	100.0		2	100.0		20	100.0		10	100.0		
	Non			1	0.8						1	2.3			0	0.0			0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		
Si oui, quel est son degré d'utilité?	⊕		8.5	1.4						8.2			8.0			9.3				8.7			7.6			9.7			10.0			8.6			8.4					
Savez-vous comment trouver un médicament dans une autre unité à l'aide de Qualiac?	Oui			51	43.2						0.0			3	42.9			3	42.9		6	54.5		12	100.0		1	16.7		1	50.0		5	25.0		0	0.0			
	Non			62	52.5						0.0			4	57.1			4	57.1		5	45.5		0	0.0		5	83.3		1	50.0		14	70.0		9	90.0			
Avez-vous des suggestions d'amélioration pour ce mode d'emploi ?	Question ouverte			31	26.3						0.0			2	28.6			1	14.3		1	9.1		5	41.7		0	0.0		0	0.0		9	45.0		2	20.0			

Résultats chiffrés: Enquête de satisfaction Pharmacie 2009

Site		2009						BDL			BS			Mat			Péd			Trois-Chêne			Loëx			Bellerive			Psy			Extra-hosp.		
		Moyenne	Ecart-type	Nombre	%	2005	2002	2000	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%		
Retours de médicaments																																		
Connaissez-vous la procédure de retour de médicaments ?																																		
	Oui			114	96.6	90.6				41	95.3	7	100.0		6	85.7	11	100.0		12	100.0		6	100.0		2	100.0		20	100.0		10	100.0	
	Non			2	1.7	9.4			1	2.3	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0		
Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la procédure de retour modifiée suite à l'enquête 2005?																																		
	⊕	7.4	1.8			7.2	5.3	5.5	7.3			6.6		8.7		8.0		6.2		8.3		6.0				7.9		7.6						
Informations sur les modifications d'articles (AVIS)																																		
Quel est votre degré de satisfaction sur la qualité des informations apportées, en terme de :																																		
	présentation, lisibilité	⊕	7.4	1.8		7.8	7.7	7.4	7.1			7.4		8.0		8.2		6.5		8.0		9.0				7.4		8.0						
	pertinence des informations	⊕	7.2	1.9		7.5	7.3	7.2	7.2			7.7		8.0		7.4		6.0		8.0		9.0				6.5		8.0						
Comment vous parviennent les informations sur les changements de médicaments ?																																		
	par l'IRUS			77	65.3				30	69.8	4	57.1	2	28.6	9	81.8	8	66.7	2	33.3	1	50.0	14	70.0	7	70.0								
	par la poste			62	52.5				14	32.6	6	85.7	6	85.7	2	18.2	8	66.7	4	66.7	1	50.0	18	90.0	4	40.0								
	lors de la commande			46	39.0				21	48.8	2	28.6	3	42.9	4	36.4	7	58.3	3	50.0	1	50.0	3	15.0	3	30.0								
	aucune information			1	0.8				1	2.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0								
	Autre :	Question ouverte		26	22.0				7	16.3	1	14.3	1	14.3	4	36.4	4	33.3	2	33.3	2	100.0	3	15.0	3	30.0								
Une différenciation visuelle des avis, selon le type de changement (nouveau, rupture, décision COMED, etc.) serait-elle utile ?																																		
	Oui			66	55.9				23	53.5	5	71.4	5	71.4	7	63.6	6	50.0	4	66.7	1	50.0	12	60.0	4	40.0								
	Non			25	21.2				9	20.9	1	14.3	1	14.3	4	36.4	3	25.0	1	16.7	1	50.0	5	25.0	0	0.0								
	Sans opinion			25	21.2				10	23.3	1	14.3	1	14.3	0	0.0	3	25.0	1	16.7	0	0.0	3	15.0	6	60.0								
Lors d'un changement définitif d'article adaptez-vous la minicarte ?																																		
	Oui			87	73.7				35	81.4	4	57.1	6	85.7	9	81.8	7	58.3	6	100.0	1	50.0	18	90.0	2	20.0								
	Non			12	10.2				5	11.6	2	28.6	0	0.0	0	0.0	4	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	10.0								
	Sans opinion			10	8.5				2	4.7	1	14.3	0	0.0	1	9.1	1	8.3	0	0.0	0	0.0	1	5.0	4	40.0								
adaptez-vous l'emplacement ?																																		
	Oui			60	50.8				20	46.5	4	57.1	5	71.4	4	36.4	6	50.0	5	83.3	1	50.0	14	70.0	2	20.0								
	Non			30	25.4				16	37.2	2	28.6	1	14.3	4	36.4	5	41.7	1	16.7	0	0.0	1	5.0	0	0.0								
	Sans opinion			15	12.7				3	7.0	1	14.3	0	0.0	1	9.1	1	8.3	0	0.0	0	0.0	4	20.0	5	50.0								
Support logistique																																		
Les minicartes aident-elles à mieux gérer votre stock ?																																		
	Oui			69	58.5				32	74.4	4	57.1	3	42.9	8	72.7	3	25.0	5	83.3	0	0.0	13	65.0	2	20.0								
	Non			24	20.3				5	11.6	2	28.6	3	42.9	1	9.1	8	66.7	0	0.0	0	0.0	5	25.0	0	0.0								
	Sans opinion			16	13.6				3	7.0	1	14.3	1	14.3	2	18.2	1	8.3	1	16.7	0	0.0	2	10.0	5	50.0								
Revoyez-vous régulièrement les quantités sur les minicartes ?																																		
	Oui			34	28.8				16	37.2	2	28.6	1	14.3	6	54.5	2	16.7	2	33.3	0	0.0	5	25.0	1	10.0								
	Non			66	55.9				24	55.8	5	71.4	5	71.4	3	27.3	8	66.7	3	50.0	1	50.0	14	70.0	3	30.0								
	Si non, pourquoi ?	Question ouverte		66	55.9				22	51.2	5	71.4	5	71.4	3	27.3	10	83.3	3	50.0	2	100.0	12	60.0	4	40.0								
Utilisez-vous « daisi » pour ré-ajuster les quantités ?																																		
	Oui			12	10.2				6	14.0	1	14.3	0	0.0	3	27.3	1	8.3	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0								
	Non			93	78.8				35	81.4	6	85.7	7	100.0	5	45.5	11	91.7	5	83.3	1	50.0	19	95.0	5	50.0								
	Si non, pourquoi ?	Question ouverte		68	57.6				22	51.2	6	85.7	4	57.1	6	54.5	7	58.3	4	66.7	1	50.0	15	75.0	4	40.0								
Savez-vous qu'il existe un moyen de pré-formater sa commande au moyen de paniers ?																																		
	Oui			75	63.6				31	72.1	3	42.9	7	100.0	4	36.4	6	50.0	4	66.7	1	50.0	17	85.0	3	30.0								
	Non			33	28.0				11	25.6	4	57.1	0	0.0	6	54.5	5	41.7	2	33.3	0	0.0	2	10.0	3	30.0								
Est-ce que la livraison automatique, à jour fixe, de tels paniers (commandes pré-formatées) dans votre unité, faciliterait votre commande et votre gestion de stock ?																																		
	Oui			14	11.9				10	23.3	1	14.3	0	0.0	2	18.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0								
	Non			81	68.6				27	62.8	7	100.0	4	57.1	7	63.6	10	83.3	4	66.7	1	50.0	17	85.0	5	50.0								
	Sans opinion			26	22.0				5	11.6	0	0.0	3	42.9	0	0.0	14	116.7	2	33.3	0	0.0	1	5.0	1	10.0								

Résultats chiffrés: Enquête de satisfaction Pharmacie 2009

Site		2009				BDL			BS			Mat			Péd			Trois-Chêne			Loëx			Bellerive			Psy			Extra-hosp.				
		Moyenne	Ecart-type	Nombre	%	2005	2002	2000	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%		
Procédures de gestion des médicaments																																		
Quel est votre degré de satisfaction quant au tableau à afficher sur les pratiques de gestion des médicaments ?		7.6	1.6					7.8			7.0			8.5			8.2			7.5			8.0			9.0			7.1			6.6		
Avez-vous des suggestions d'amélioration?		Question ouverte		18	15.3			4	9.3		2	28.6		1	14.3		0	0.0		1	8.3		0	0.0		1	50.0		5	25.0		4	40.0	
Connaissez-vous la procédure pour la gestion des stupéfiants ?		Oui		108	91.5			43	100.0		7	100.0		6	85.7		9	81.8		12	100.0		6	100.0		1	50.0		18	90.0		7	70.0	
		Non		3	2.5			0	0.0		0	0.0		1	14.3		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	5.0		1	10.0	
Sachant que le remplissage de la feuille de suivi des stupéfiants est lourd, avez-vous des propositions d'améliorations?		Oui		14	11.9			7	16.3		1	14.3		0	0.0		0	0.0		1	8.3		1	16.7		1	50.0		1	5.0		2	20.0	
		Non		73	61.9			29	67.4		5	71.4		3	42.9		7	63.6		8	66.7		4	66.7		0	0.0		15	75.0		2	20.0	
		Sans opinion		17	14.4			4	9.3		0	0.0		2	28.6		0	0.0		3	25.0		0	0.0		0	0.0		4	20.0		5	50.0	
Si oui, lesquelles :		Question ouverte		26	22.0			14	32.6		1	14.3		1	14.3		1	9.1		0	0.0		2	33.3		1	50.0		2	10.0		4	40.0	
Assistance pharmaceutique																																		
Renseignements pharmaceutiques																																		
Utilisez-vous le service de renseignements pharmaceutiques		Oui		91	77.1	75%		38	88.4		6	85.7		6	85.7		8	72.7		12	100.0		5	83.3		2	100.0		13	65.0		2	20.0	
		Non		24	20.3	23%		5	11.6		1	14.3		1	14.3		3	27.3		0	0.0		1	16.7		0	0.0		7	35.0		6	60.0	
Pour quels types de questions sollicitez-vous le plus souvent l'Assistance pharmaceutique ?		Directives d'administration		60	50.8			26	60.5		6	85.7		3	42.9		3	27.3		9	75.0		3	50.0		1	50.0		9	45.0		0	0.0	
		Conditions d'obtention		50	42.4			15	34.9		4	57.1		5	71.4		5	45.5		4	33.3		5	83.3		2	100.0		9	45.0		2	20.0	
		Incompatibilités		48	40.7			24	55.8		3	42.9		1	14.3		7	63.6		5	41.7		1	16.7		1	50.0		6	30.0		1	10.0	
		Aide aux calculs		5	4.2			2	4.7		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	16.7		0	0.0		2	10.0		0	0.0	
		Autre		11	9.3			2	4.7		1	14.3		1	14.3		1	9.1		2	16.7		1	16.7		0	0.0		3	15.0		0	0.0	
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des réponses apportées, en terme de : -		précision		8.5	1.4		8.3	8.4	8.4	8.6		9.1		9.3		8.3		7.0		8.8		10.0		8.7		8.7		9.0		9.0				
		rapidité		8.2	1.4		8.1	8.2	7.8	8.1		8.0		9.7		8.3		7.1		8.8		9.0		8.7		8.7		8.0		8.0				
		applicabilité		8.4	1.4		7.9	8.1	8.1	8.3		8.9		9.7		8.3		7.1		8.8		10.0		8.7		8.7		9.0		9.0				
Enseignement																																		
Avez-vous connaissance de ce cours ?		Oui		90	76.3			32	74.4		5	71.4		5	71.4		9	81.8		12	100.0		6	100.0		2	100.0		16	80.0		4	40.0	
		Non		18	15.3			6	14.0		1	14.3		2	28.6		1	9.1		0	0.0		0	0.0		0	0.0		4	20.0		4	40.0	
Les thèmes abordés sont la commande et la logistique des médicaments, la préparation des médicaments, l'administration des médicaments, les sources d'informations.		Pour quels infirmiers pensez-vous qu'un tel cours est utile ?		nouveaux		79	66.9		30	69.8		6	85.7		5	71.4		8	72.7		5	41.7		4	66.7		1	50.0		16	80.0		5	50.0
				référénts pharmacie		5	4.2		1	2.3		1	14.3		0	0.0		0	0.0		1	8.3		0	0.0		0	0.0		0	0.0		2	20.0
				IRUS		1	0.8		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	9.1		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0
				tous		72	61.0		24	55.8		6	85.7		3	42.9		9	81.8		5	41.7		4	66.7		1	50.0		16	80.0		5	50.0
				non		4	3.4		1	2.3		1	14.3		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		2	20.0
				sans opinion		2	1.7		2	4.7		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0
				oui		63	53.4		23	53.5		6	85.7		2	28.6		7	63.6		4	33.3		3	50.0		1	50.0		13	65.0		5	50.0
				non		8	6.8		4	9.3		1	14.3		1	14.3		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		2	20.0
				sans opinion		6	5.1		2	4.7		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	8.3		1	16.7		0	0.0		2	10.0		0	0.0
				oui		92	78.0		34	79.1		7	100.0		5	71.4		8	72.7		10	83.3		5	83.3		2	100.0		17	85.0		5	50.0
				non		10	8.5		4	9.3		0	0.0		0	0.0		2	18.2		1	8.3		1	16.7		0	0.0		0	0.0		2	20.0
				sans opinion		3	2.5		2	4.7		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	5.0		0	0.0

Résultats chiffrés: Enquête de satisfaction Pharmacie 2009

Site		2009						BDL			BS			Mat			Péd			Trois-Chêne			Loëx			Bellerive			Psy			Extra-hosp.			
		Moyenne	Ecart-type	Nombre	%	2005	2002	2000	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%			
Assistance pharmaceutique sur site																																			
Pensez-vous qu'une visite d'un pharmacien dans votre unité de soins serait profitable ?																																			
	Oui			52	44.1	60%				18	41.9		3	42.9		3	42.9		7	63.6		1	8.3		5	83.3		1	50.0		10	50.0		4	40.0
	Non			49	41.5	26%				20	46.5		3	42.9		3	42.9		2	18.2		11	91.7		0	0.0		1	50.0		6	30.0		4	40.0
	Sans opinion			16	13.6	15%				5	11.6		1	14.3		1	14.3		2	18.2		0	0.0		1	16.7		0	0.0		4	20.0		2	20.0
Des visites sous forme de binôme infirmier spécialiste clinique -pharmacien apporteraient-elles un plus ?																																			
	Oui			35	29.7					12	27.9		3	42.9		2	28.6		5	45.5		0	0.0		4	66.7		0	0.0		6	30.0		3	30.0
	Non			62	52.5					24	55.8		2	28.6		4	57.1		3	27.3		11	91.7		1	16.7		2	100.0		10	50.0		6	60.0
	Sans opinion			19	16.1					7	16.3		2	28.6		1	14.3		2	18.2		1	8.3		1	16.7		0	0.0		4	20.0		1	10.0
Si oui, laquelle de ces deux formules vous serait la plus utile ?																																			
gestion des stocks																																			
De telles visites seraient-elles utiles ?																																			
	Oui			40	33.9					15	34.9		3	42.9		2	28.6		6	54.5		0	0.0		3	50.0		1	50.0		8	40.0		2	20.0
	Non			12	10.2					4	9.3		1	14.3		1	14.3		0	0.0		1	8.3		1	16.7		0	0.0		3	15.0		1	10.0
	Sans opinion			6	5.1					4	9.3		0	0.0		1	14.3		1	9.1		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0
Quelle devrait être leur fréquence ? 1x/																																			
	Semaine			2	1.7					1	2.3		0	0.0		0	0.0		1	9.1		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0
	Mois			9	7.6					7	16.3		1	14.3		0	0.0		1	9.1		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0
	1x/3 ou 6 mois									0	0.0		0	0.0		1	14.3		0	0.0		0	0.0		2	33.3		0	0.0		1	5.0		0	0.0
	An			30	25.4					9	20.9		2	28.6		1	14.3		4	36.4		0	0.0		2	33.3		1	50.0		8	40.0		3	30.0
problèmes pharmaceutiques																																			
De telles visites seraient-elles utiles ?																																			
	Oui			37	31.4					15	34.9		3	42.9		2	28.6		4	36.4		0	0.0		3	50.0		1	50.0		8	40.0		1	10.0
	Non			11	9.3					5	11.6		0	0.0		1	14.3		1	9.1		1	8.3		0	0.0		0	0.0		2	10.0		1	10.0
	Sans opinion			8	6.8					4	9.3		1	14.3		0	0.0		2	18.2		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	5.0		0	0.0
Quelle devrait être leur fréquence ? 1x/																																			
	Semaine			2	1.7					2	4.7		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0
	Mois			9	7.6					5	11.6		2	28.6		0	0.0		1	9.1		0	0.0		0	0.0		1	50.0		0	0.0		0	0.0
	1x/3 ou 6 mois									1	2.3		0	0.0		1	14.3		0	0.0		0	0.0		1	16.7		0	0.0		1	5.0		0	0.0
	An			24	20.3					6	14.0		2	28.6		2	28.6		2	18.2		0	0.0		2	33.3		0	0.0		8	40.0		2	20.0
Site intranet de la Pharmacie des HUG																																			
Quel est votre degré de satisfaction concernant le nouveau site intranet de la pharmacie ?																																			
	☺			8.3	1.4					7.2	6.8	6.4	8.1			8.9			8.3			9.1			8.2			7.7		10.0		8.3		8.4	
De nombreux documents sont à disposition sur le site. Parmi les exemples suivants quelle est votre appréciation ?																																			
	Couper-écraser	☺		8.4	1.5					8.2			8.9			9.0			8.5			8.5			9.3			10.0		7.9		8.0			
	Guide d'administration des médic. injectables (Adulte/Péd)	☺		8.4	1.5					8.4			8.7			8.5			9.3			8.5			7.5			10.0		7.8					
	Médicaments étranger (traduction des notices)	☺		7.7	1.4					7.5			8.3			8.0			8.0			7.8			7.0			10.0		7.4					
	Autre	Question ouverte		14	11.9					5	11.6		1	14.3		1	14.3		2	18.2		0	0.0		1	16.7		1	50.0		1	5.0		2	20.0
Dans quels domaines le développement de nouveaux documents vous serait-il utile ?																																			
	Question ouverte			19	16.1					7	16.3		1	14.3		2	28.6		0	0.0		1	8.3		1	16.7		0	0.0		5	25.0		2	20.0

Résultats chiffrés: Enquête de satisfaction Pharmacie 2009

Site		2009				2005	2002	2000	BDL			BS			Mat			Péd			Trois-Chêne			Loëx			Bellerive			Psy			Extra-hosp.		
		Moyenne	Ecart-type	Nombre	%				Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%	Moyenne	Nombre	%
Fabrications internes																																			
Préparations magistrales																																			
La Pharmacie a-t-elle déjà préparé une ou des préparations magistrales (spécifiques pour un patient) pour votre unité ?																																			
	Oui			57	48.3				24	55.8		3	42.9		4	57.1		7	63.6		7	58.3		4	66.7		1	50.0		7	35.0		0	0.0	
	Non			57	48.3				18	41.9		4	57.1		3	42.9		2	18.2		5	41.7		2	33.3		1	50.0		13	65.0		10	100.0	
	Si oui, quel est votre degré de satisfaction générale ?	⊖	8.3	1.7			7.9	8.4		6.7		8.7		8.5		8.3		8.5		10.0		7.8													
	Avez-vous des suggestions d'amélioration?	Question ouverte		10	8.5				6	14.0		0	0.0		0	0.0		1	9.1		1	8.3		1	16.7		0	0.0		1	5.0		0	0.0	
Reconstitution des cytostatiques																																			
La Pharmacie a-t-elle déjà préparé un ou des cytostatiques prêts à l'emploi pour votre unité ?																																			
	Oui			32	27.1	15%	35%	39%	18	41.9		4	57.1		4	57.1		4	36.4		0	0.0		0	0.0		2	100.0		0	0.0		0	0.0	
	Non			76	64.4				22	51.2		3	42.9		2	28.6					12	100.0		5	83.3		0	0.0		20	100.0		9	90.0	
	Si oui, quel est votre degré de satisfaction générale ?	⊖	8.8	1.8		8.3	8.7	8.3	8.8		7.5		10.0		8.5								10.0												
	Avez-vous des suggestions d'amélioration?	Question ouverte		5	4.2				5	11.6		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0		0	0.0	
Qualité et sécurité des préparations																																			
Utilisez-vous des préparations autres que les préparations magistrales ou les cytostatiques fabriquées par la pharmacie ?																																			
	Oui			29	24.6				14	32.6		0	0.0		1	14.3		6	54.5		2	16.7	1.0	2	33.3		1	50.0		3	15.0		0	0.0	
	Non			83	70.3				28	65.1		7	100.0		5	71.4		4	36.4		10	83.3	1.0	3	50.0		1	50.0		17	85.0		9	90.0	
	Si oui, quel est votre degré de satisfaction?	⊖	8.5	1.5			7.1	8.4				10.0		8.6		7.0					7.0		7.0	14	233.3	10.0		9.3							
	Quel est votre degré de satisfaction quant à leur étiquetage ?	⊖	8.4	1.9				8.6				10.0		8.3		7.0							9.0	18	300.0	10.0		6.7							
	Avez-vous des suggestions d'amélioration?	Question ouverte		5	4.2				1	2.3		0	0.0		0	0.0		2	18.2		0	0.0		0	0.0		0	0.0		1	5.0		1	10.0	
Points forts et points à améliorer																																			
	Trois points forts de la pharmacie	Question ouverte		107	90.5				40	93.0		5	71.4		5	71.4		11	100.0		11	91.7		5	83.3		2	100.0		20	100.0		9	90.0	
	Trois points susceptibles d'une amélioration	Question ouverte		103	87.1				40	93.0		7	100.0		5	71.4		9	81.8		10	83.3		5	83.3		2	100.0		17	85.0		8	80.0	