

ENQUÊTE DE SATISFACTION PHARMACIE DES HUG



2018

1. Suivi de l'enquête 2009

Les objectifs des enquêtes de satisfaction des unités de soins sont de :

- 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.

En 2009, la pharmacie des HUG a mené la dernière enquête de satisfaction auprès des soignants. Les mesures correctives proposées et leur bilan au moment de la présente enquête sont les suivants :

| | Mesures correctives 2009 | Réalisation | Commentaire |
|---|---|---|---|
| 1 | Horaire de livraison : réévaluer la situation de Trois-Chêne et Bellerive afin de déterminer si une adaptation se justifie et serait réalisable. | Atteint | Pas de modification des horaires. |
| 2 | Information sur les demandes hors liste non stockées : améliorer le feed-back aux US (délais, remplacements par autre produit, refus, etc.) | Création du document des non-stockés pour l'officine afin d'améliorer la transmission d'informations. | - |
| 3 | Poursuite des efforts de formation des unités de soins à la gestion des minicartes (mises à jour avec « daisi ») et à leur adaptation lors des changements. | Atteint | - |
| 4 | Evaluation de l'intérêt de mettre en place des paniers pour les médicaments courants (approvisionnement par dotation). | Abandonné | Évalué comme inefficace après un test pilote. |
| 5 | Informatisation de la gestion des stupéfiants, avec suppression de la feuille papier (armoires à pharmacie automatisées ou LogiStups). | D'abord abandonnée, puis à nouveau en cours avec les armoires à pharmacie automatisées. | Déploiement en cours |






2. Méthodologie de l'enquête 2018

1. Le questionnaire a été élaboré par un groupe de collaborateurs de la pharmacie (des représentants des différents secteurs et des différentes catégories professionnelles) et présidé par le/la pharmacien/ne responsable de l'assurance qualité (Laurence Cingria, puis Salim Senhaji).
2. Certaines questions ont été reprises des enquêtes de 2000, 2002, 2005 et 2009 afin de suivre l'évolution de la satisfaction. La structure générale du questionnaire a été maintenue pour avoir une comparaison représentative avec les résultats des enquêtes précédentes.
3. A la différence des enquêtes précédentes, le logiciel institutionnel LeSphinx® a été utilisé pour créer l'enquête, la diffuser et analyser les données.

4. L'enquête a été validée par un test interne (pharmacien-chef et pharmacien de l'assistance pharmaceutique). De plus, l'enquête a été approuvée par le directeur des soins et par le directeur médical.
5. Le lien hypertexte permettant d'accéder au questionnaire en ligne a été envoyé par mail aux infirmiers responsables d'équipes de soins (IRES), selon la liste disponible dans la messagerie institutionnelle. Le mail était accompagné d'une version Word de l'enquête, afin de faciliter la discussion au sein des équipes et ainsi obtenir des réponses qui reflètent l'avis de tous.
6. L'enquête a été ouverte le 2 mars 2018, avec un délai de réponse au 29 mars. Un mail de rappel a été adressé le 20 mars. Le 4 avril 2018, un dernier prolongement du délai de réponse a été accordé jusqu'au 13 avril 2018.
7. Les réponses ont été analysées et le rapport final rédigé (Mai 2018).

3. Analyse des résultats

Le mode d'analyse des résultats diffère selon le type de questions mais il est identique aux enquêtes précédentes. Les réponses aux questions sur les degrés de satisfaction ont été converties de 😄 😊 😐 en chiffres (moyennes sur les réponses effectives).

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| Très satisfait  | Satisfait  | Ni satisfait ni insatisfait  | Insatisfait  | Très insatisfait  |
| 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |

Les questions proposant des réponses à choix (1 seul choix ou choix multiples) ont été comptabilisées en % par rapport au total des réponses obtenues. Les réponses aux questions ouvertes ont été regroupées par thèmes et classées par fréquence de citation.

3.1 Taux de participation

Le questionnaire a été envoyé par courrier électronique à 189 IRES. 126 unités de soins ont répondu, soit un taux de réponses de **66.7 %** (2000 : 92.0% ; 2002 : 78.4% ; 2005 : 78.6% ; 2009 : 79.4%).

Le but d'obtenir un taux de réponse supérieur à 75% comme les autres années n'a pas été atteint. Cependant, il est à noter que la liste de diffusion utilisée lors de cette enquête englobait la totalité des IRES des HUG contrairement aux éditions précédentes. Il existe certainement un biais de diffusion car un certain nombre d'IRES ne sont pas responsables d'unités utilisant les services de la pharmacie et ont probablement jugé l'enquête peu pertinente. La réception de 126 réponses peut être considérée comme un bon résultat, reflétant largement l'opinion des équipes soignantes des HUG.

3.2 Répartition des unités de soins

Environ 50% des unités de soins ayant répondu à l'enquête appartiennent aux 4 départements suivants :

- médecine interne, réhabilitation et gériatrie (DMIRG) : **18.3% (23/126)**
- réadaptation et médecine palliative (DRMP) : **11.1% (14/126)**
- santé mentale et de psychiatrie (DSMP) : **11.1% (14/126)**
- enfant et adolescent : **9.5% (12/126)**

Le graphique ci-dessous présente la répartition des réponses dans les départements/directions:

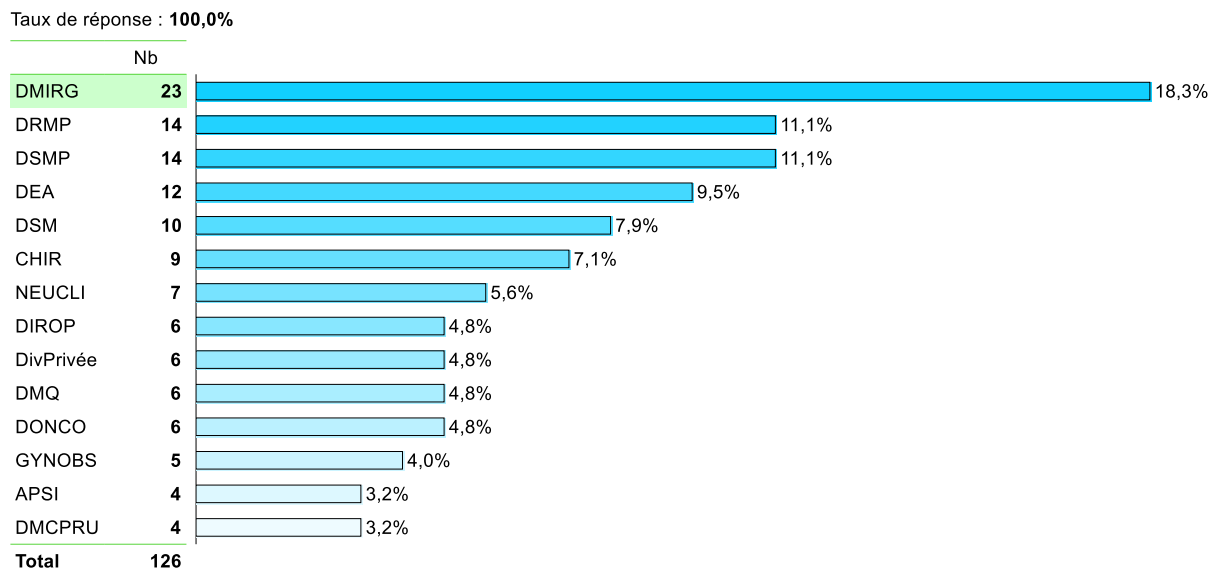


Figure 1 : Taux de réponses en fonction des départements/directions

Concernant les sites, près de la moitié des répondants sont des unités de soins des bâtiments principaux de Cluse-Roseraie (Stern, Julliard, Prévost, Klein, Opéra). Suivent le site de Belle-Idée et la pédiatrie.

Quel site

Taux de réponse : 100,0%

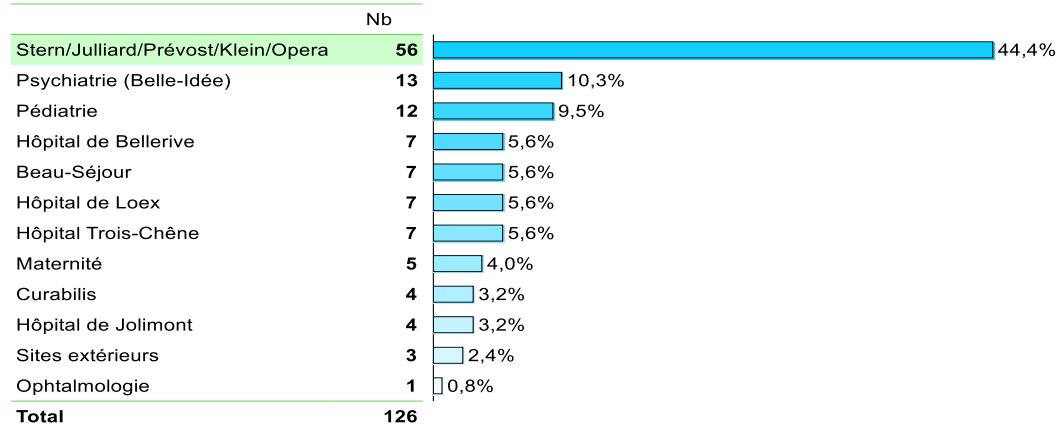


Figure 2 : Taux de réponses en fonction des sites géographiques.

3.2 Satisfaction générale et accueil

Le taux de satisfaction générale est de **8.1/10** pour l'ensemble des HUG. Il est stable en comparaison avec les deux dernières enquêtes (2005 : 8.1/10 ; 2009 : 8.3/10). Le degré de satisfaction est très comparable pour l'ensemble des HUG. On peut souligner les excellents résultats pour la pédiatrie (8.7/10) et l'Hôpital de Loëx (8.6/10) et les moins bons (<7.5/10) pour Beau-Séjour (7.4/10), l'Hôpital des Trois-Chêne (7.4/10) et Curabilis (7/10). Deux unités de soins sont insatisfaites et nous les contacterons pour en comprendre les raisons (cf. mesure corrective n°1).

Taux de réponse : **100,0%**
Moyenne = **8,1** Médiane = **8,0** Ecart-type = **1,3**
Min = **4,0** Max = **10,0**

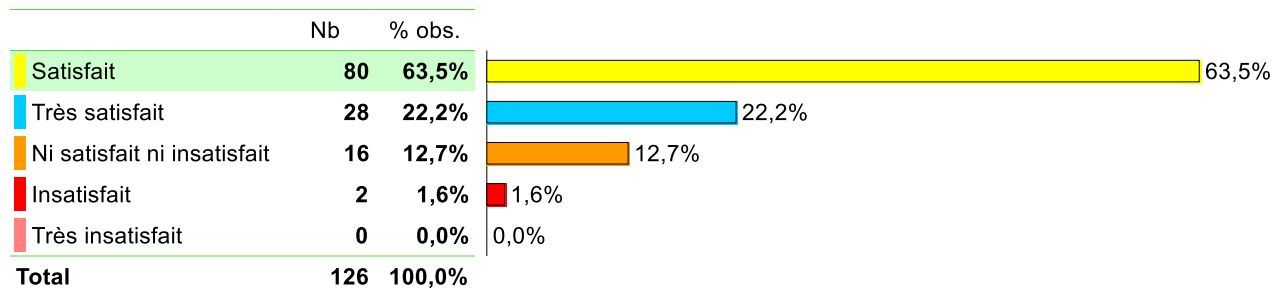


Figure 3 : Satisfaction générale

Tableau 1 : Satisfaction générale selon les sites et évolution en fonction des précédentes enquêtes (note sur 10).

| Site | 2018 | 2009 | 2005 | 2002 | 2000 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Moyenne générale | 8.1 | 8.3 | 8.1 | 7.9 | 7.7 |
| Julliard/Stern/Prévost/Opéra/Klein | 8.3 | 8.5 | 8.0 | 7.8 | 7.7 |
| Beau- Séjour | 7.4 | 8.3 | 8.0 | 6.9 | 7.8 |
| Maternité | 8.0 | 8.6 | 8.0 | 8.0 | 8.6 |
| Ophthalmologie | 10 | - | 8.0 | 9.0 | 8.0 |
| Pédiatrie | 8.7 | 8.2 | 8.0 | 7.8 | 8.6 |
| Hôpital de Loëx | 8.6 | 8.0 | 7.7 | 8.5 | 7.2 |
| Trois-Chêne | 7.4 | 7.5 | 7.8 | 7.8 | 7.0 |
| Psychiatrie | 7.9 | 8.3 | 8.3 | 7.7 | 7.5 |
| Bellerive | 8.0 | 9.0 | 8.3 | 8.0 | 8.3 |
| Jolimont | 7.5 | - | - | - | - |
| Curabilis | 7.0 | - | - | - | - |
| Sites extérieurs | 8.0 | 8.4 | 8.3 | 7.9 | 7.6 |

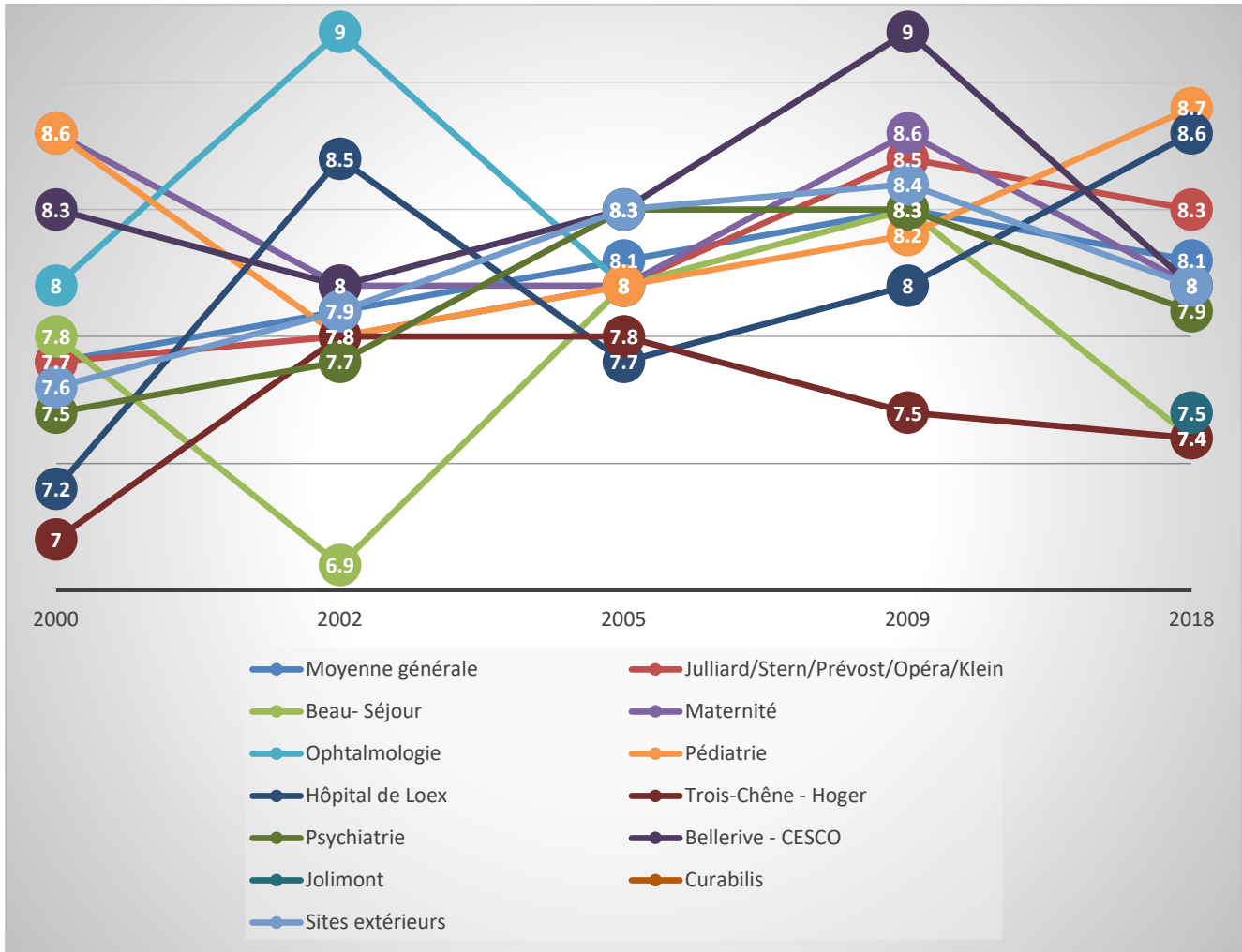


Figure 4 : Evolution de la satisfaction générale en fonction des sites

3.2.1 Accueil téléphonique

La qualité de l'accueil téléphonique (tél. 23960) était jugée selon les deux critères suivants : qualité des réponses et convivialité. Elle a été évaluée comme étant très satisfaisante avec une note de **8.3/10** pour la qualité des réponses et **8.2/10** pour la convivialité. L'enquête de 2009 considérait la qualité et la convivialité dans une seule question (8.8/10).

Le 23960 étant la seule ligne téléphonique pour les commandes de médicaments, nous avons demandé si les unités de soins souhaitaient être mises en attente lorsque la ligne était occupée. La majorité des unités (59.7%) ont répondu ne pas être intéressés par cette proposition.

3.3 Service de garde / piquet

Les modalités de fonctionnement de la garde/piquet de la Pharmacie sont connues par 81% (2009 : 75% ; 2005 : 80%) des unités de soins. Ce résultat est bon mais pas suffisant. Un envoi de nos documents retravaillés graphiquement (cf. les deux liens ci-dessous) sera programmé pour les unités de soins ayant répondu non à cette question (mesure corrective n°2).

Horaires pharmacie (Unité sans APUS)

https://pharmacie.hug-ge.ch/sites/pharmacie/files/infos_prat/fichiers/horaire_pharmacieHUG.pdf

Horaires pharmacie (Unité avec APUS)

https://pharmacie.hug-ge.ch/sites/pharmacie/files/infos_prat/fichiers/horaire_pharmacie_APUS.pdf

Satisfaction pour les services de garde

Le degré de satisfaction des services apportés durant la garde est stable : 7.2/10 (2009 : 7.1/10 ; 2005 : 6.9/10).

Taux de réponse : **93,7%**
Moyenne = **7,24** Médiane = **8,00** Ecart-type = **1,59**
Min = **2,00** Max = **10,00**

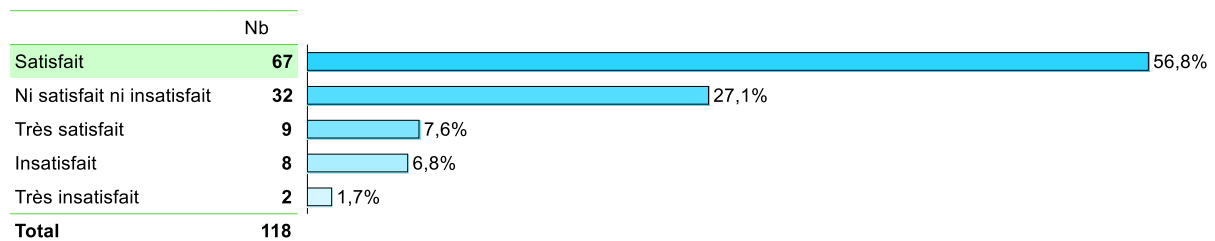


Figure 5 : Degré de satisfaction durant les heures de fermeture de la pharmacie

Dix unités de soins sont insatisfaites de la qualité des services apportés durant la garde (8 insatisfaites et 2 très insatisfaites). Nous contacterons ces unités pour comprendre exactement leurs raisons (mesure corrective n°1).

Les unités de soins avaient la possibilité de faire des propositions pour le service de garde/piquet de la pharmacie. Les points les plus fréquemment relevés concernaient la mise à disposition d'un document résumant les modalités de commande (7x, ce document existe), une marche à suivre pour trouver un médicament dans une autre unité de soins (5x), simplifier la méthode de recherche dans Qualiac E-proc (4x) et proposer un e-learning (2x).

Suite à ces éléments rapportés, il a été décidé de créer un tutoriel sur la recherche de médicament commandé par une autre unité de soins dans Qualiac E-proc (mesure corrective n°3).

3.4 Approvisionnement en médicament : commandes et livraisons

3.4.1 Horaires de livraisons

La correspondance des horaires de commandes et de livraisons avec les besoins des services est bonne et s'est très légèrement améliorée par rapport à 2009 (2018 : **7.8/10** vs 2009 : 7.6/10).

Concernant la livraison de médicaments commandés en mode urgent, 82% des unités connaissent la règle concernant la nécessité de téléphoner au 23960 pour confirmer une commande urgente.

Taux de réponse : **96,8%**
Moyenne = **7,87** Médiane = **8,00** Ecart-type = **1,74**
Min = **2,00** Max = **10,00**

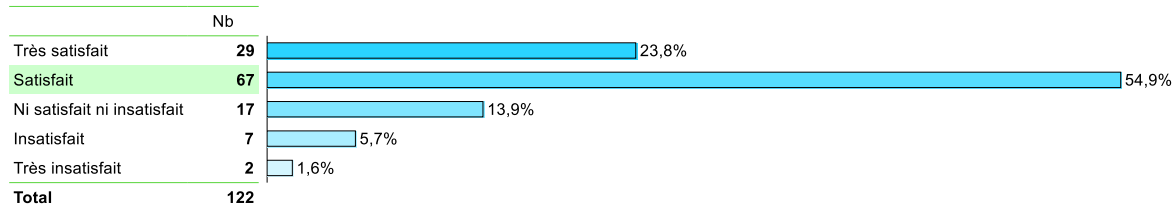


Figure 6 : Satisfaction concernant la livraison de médicaments commandés en mode urgent



3.4.2 Médicaments non stockés

Les informations données sur les médicaments non stockés (hors liste) ne se sont presque pas améliorées depuis 2009 : délais de livraison **5.9/10** (2009 : 5.7/10), explications sur le refus de commander le médicament demandé **6.0/10** (2009 : 5.9/10) et remplacement par un autre produit **6.6/10** (2009 : 6.2/10).

Il faudra améliorer la transmission des renseignements pour que les unités de soins soient mieux informées quant aux délais et aux modalités de livraison des médicaments qui ne sont pas en stock à la pharmacie. Cette communication pourra se faire de manière électronique (e-mail ou directement dans Qualiatic) ou via des assistantes en pharmacie en charge de la gestion des stocks (cf. mesures correctives n°4 à 6). De plus, les médicaments non stockés mais commandés régulièrement pourraient être pris en stock afin de faciliter leur gestion (livraisons plus rapides).

3.4.3 Changements de médicaments

La pharmacie a dû faire face à plus de 200 changements de médicaments en 2017 (ruptures d'approvisionnement et arrêts de fabrication de médicaments indépendants de la pharmacie, décisions de la Commission des médicaments, demandes de changements faites par les médecins, etc..).

Il n'est dès lors pas étonnant de voir que ces changements engendrent dans environ 80% des cas des difficultés d'organisation pour les unités de soins.

Fort heureusement, un peu plus de 80% des unités trouvent que ces changements de médicaments sont suffisamment accompagnés (93% d'entre-elles obtiennent assez d'informations).

20% des unités évaluent ces changements comme critiques pour la sécurité des patients.

3.5 Armoires à pharmacie automatisées

3.5.1 Unités de soins avec armoires automatisées

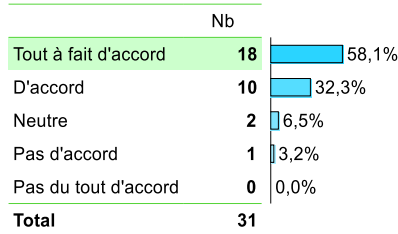
Environ ¼ des unités de soins ayant répondu à l'enquête de satisfaction (**31/125, 24.8%**) sont équipées d'armoires à pharmacie automatisées.

Les résultats de l'enquête sont très positifs, avec plus de 80% des répondants qui sont d'accord sur **le fait que ces armoires contribuent à:**

- l'amélioration de la sécurité des soins (**8.9/10**)
- une meilleure gestion des stocks (**9.2/10**)
- une meilleure traçabilité de la dispensation des médicaments (**8.5/10**).

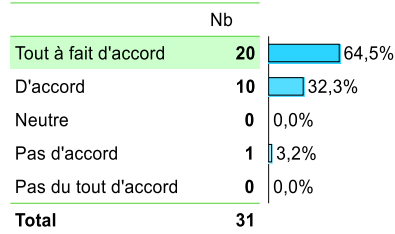
Pensez-vous que cette armoire contribue à l'amélioration de la sécurité des soins ?

Taux de réponse : **100,0%**
Moyenne = **8,90** Médiane = **10,00** Ecart-type = **1,54**
Min = **4,00** Max = **10,00**



Pensez-vous que cette armoire contribue à une meilleure gestion de stocks des médicaments ?

Taux de réponse : **100,0%**
Moyenne = **9,16** Médiane = **10,00** Ecart-type = **1,34**
Min = **4,00** Max = **10,00**



Pensez-vous que cette armoire contribue à une meilleure traçabilité de la dispensation des médicaments ?

Taux de réponse : **100,0%**
Moyenne = **8,52** Médiane = **10,00** Ecart-type = **2,06**
Min = **4,00** Max = **10,00**

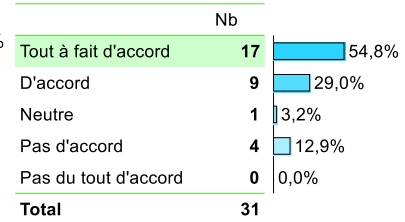


Figure 7 : Armoires à pharmacie automatisées : sécurité des soins, gestion de stock, traçabilité.

Dans ces lieux avec armoires à pharmacie automatisées et assistantes en pharmacie dans les unités de soins (APUS), toutes (33/33) sont d'accord pour dire que l'approvisionnement en médicament est facilité par l'APUS.

De plus, 93% des unités sont satisfaites (**9.2/10**) de la prise en charge de leurs demandes par leur APUS respective.

Parmi plusieurs modèles d'organisation proposés, **93.5%** de ces unités ont répondu préférer le « système » armoire automatisée gérée par une APUS.

Taux de réponse : **100,0%**

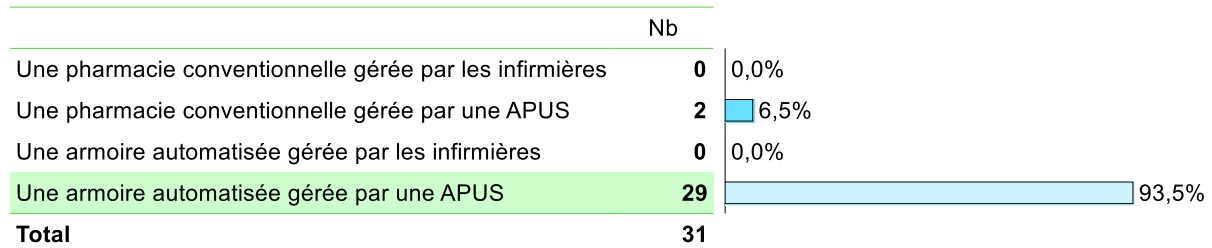


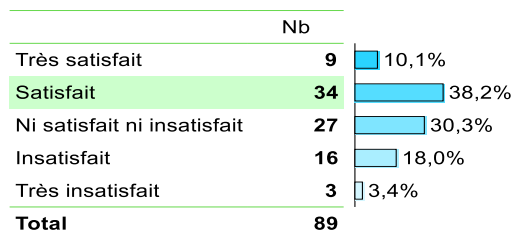
Figure 8 : Choix du système de gestion de stock dans les unités de soins

3.5.2 Unités de soins sans armoires automatisées ni APUS

Dans ces unités de soins dont le stock de médicaments est géré par l'équipe infirmière, la note de satisfaction est de **6.7/10** pour la gestion de stock et de **7.1/10** pour la traçabilité de la dispensation des médicaments. Elle est nettement inférieure aux résultats obtenus dans les unités avec armoire automatisée et APUS.

Quel est votre degré de satisfaction de la gestion de votre stock de médicaments ?

Taux de réponse : **94,7%**
Moyenne = **6,67** Médiane = **6,00** Ecart-type = **2,00**
Min = **2,00** Max = **10,00**



Quel est votre degré de satisfaction avec la traçabilité de la dispensation des médicaments ?

Taux de réponse : **94,7%**
Moyenne = **7,10** Médiane = **8,00** Ecart-type = **1,81**
Min = **2,00** Max = **10,00**

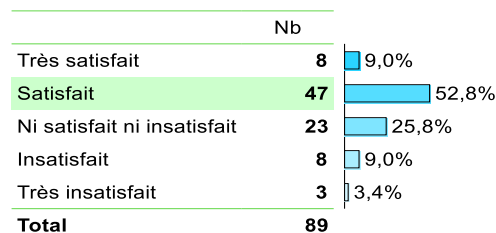


Figure 9 : Unités de soins sans armoires ni APUS : satisfaction gestion de stock et traçabilité

3.6 Assistance pharmaceutique

3.6.1 Renseignements pharmaceutiques

Les questions les plus fréquentes concernent les directives d'administration (76%), les incompatibilités médicamenteuses (59%) et les doutes liés aux extravasations (32%). Les appels pour de l'aide aux calculs sont beaucoup moins fréquents (6.5% des réponses). Les autres types de questions posées sont principalement en lien avec la recherche de médicament équivalent (hors-liste, rupture, non-informatisé).

Taux de réponse : **84,9%**

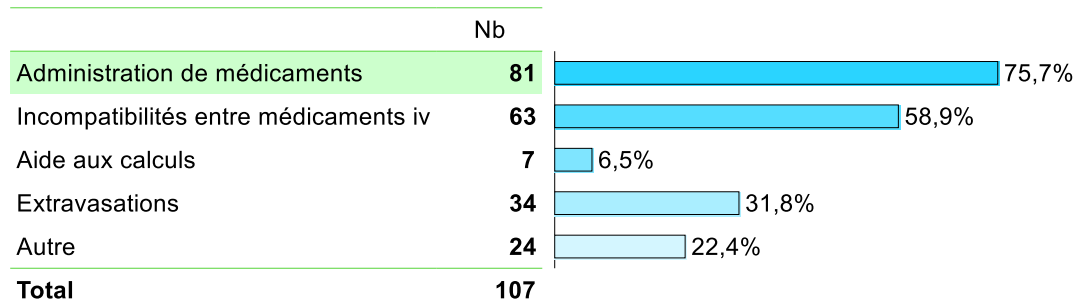


Figure 10 : Quels types de question posées au 31080 (Assistance pharmaceutique)

Le degré de satisfaction quant à la qualité des réponses apportées par ce service reste très bon, comme lors des enquêtes précédentes :

- Précision : **8.6/10** (2009 : 8.5/10 ; 2005 : 8.3/10)
- Rapidité : **8.4/10** (2009 : 8.2/10 ; 2005 : 8.2/10)
- Applicabilité : **8.4/10** (2009 : 8.4/10 ; 2005 : 7.9/10)

Une nouvelle question pour cette enquête concernait la convivialité (accueil téléphonique) : la satisfaction est également très bonne avec une note de **8.6/10**.

3.6.2 Pharmacie clinique

34% des unités de soins pensent que la présence d'un pharmacien clinicien dans leur unité serait profitable. A noter que 26% des répondants n'avaient pas d'opinion sur la question. Le taux élevé de réponses négatives est possiblement lié à une méconnaissance de cette nouvelle activité.

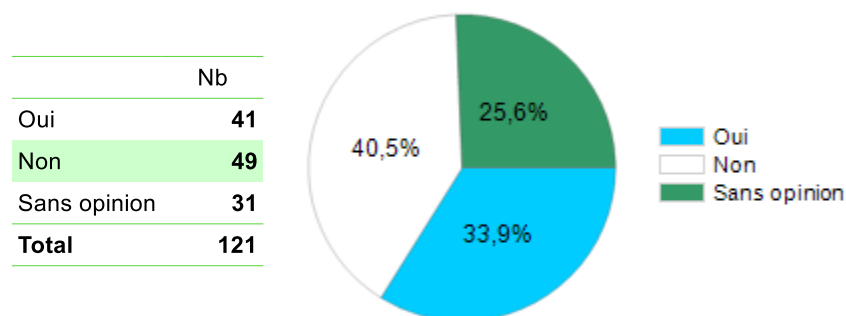


Figure 11 : Est-ce qu'un pharmacien clinicien serait profitable dans votre unité de soins ?

Types d'interventions souhaités

Le pharmacien clinicien serait sollicité surtout pour les problèmes décrits dans la figure suivante.

Taux de réponse : **100,0%**

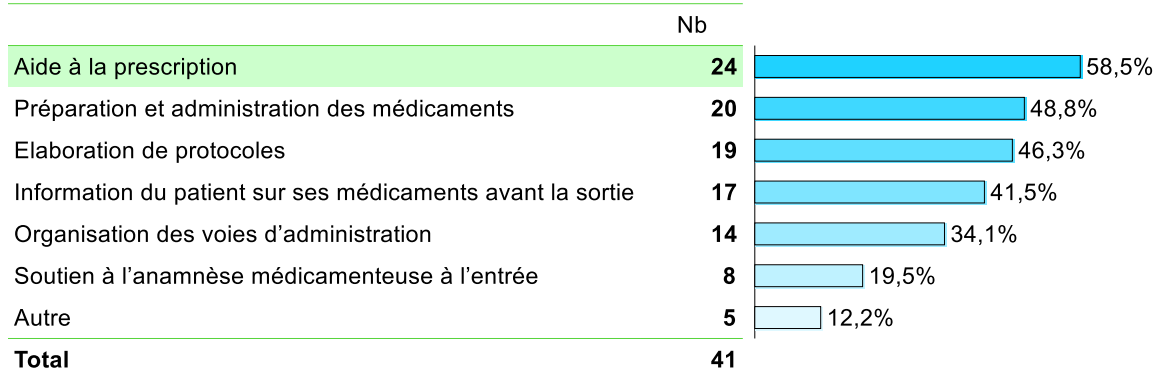


Figure 12 : Pour quels types de problèmes solliciteriez-vous un pharmacien clinicien ?

Les demandes d'intervention du pharmacien clinicien se situent principalement au niveau de la prescription (aide à la prescription), des questions liées à la préparation et administration des médicaments, pour l'élaboration de protocoles ou encore pour des informations et l'organisation des voies d'administration.

Présence du pharmacien clinicien

C'est principalement une présence à la demande qui est suggérée par les unités de soins (53.7%). La présence régulière fixe du pharmacien clinicien est retenue dans 24.4% des cas et sa présence durant la visite médicale dans 19.5% des cas.

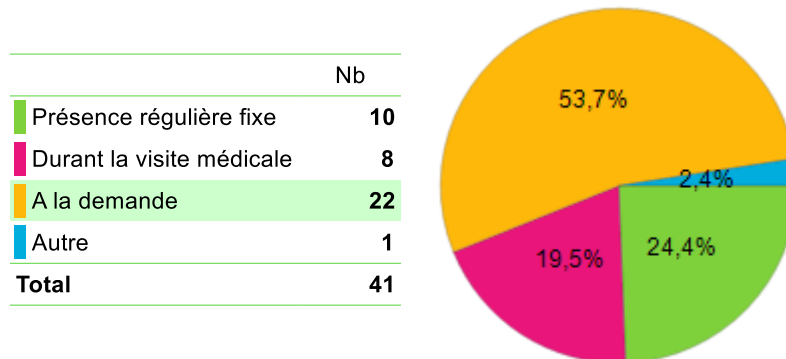


Figure 13 : Type de présence souhaitée du pharmacien clinicien.

3.6.3 Site internet de la pharmacie

Le site internet de la pharmacie a été transformé et mis en adéquation avec la nouvelle charte graphique des HUG. Le degré de satisfaction quant à cette nouvelle charte graphique est de **8.4/10**. Il n'a pas changé depuis 2009. Concernant la page du site internet la plus consultée sur les recommandations d'utilisations, la navigation sur celle-ci est jugée bonne avec une note à **8.3/10**. Les documents mis à disposition sur le site sont évalués comme très utiles (**8.4/10**) par les soignants.

94.7% des unités de soins ne trouvent pas que les informations disponibles sur le site internet de la pharmacie sont redondantes avec d'autres sources consultées. Pour 6 unités de soins ayant répondu oui à cette question, elles citent le compendium comme autre source d'information.

3.6.4 Modules de formation interactif

La pharmacie des HUG a développé depuis quelques années des modules de formation interactifs (e-learning), en lien avec les recommandations d'utilisation des médicaments.

Une question a été posée sur l'intérêt et l'utilité pour les unités de soins du développement de nouveaux thèmes. Les sujets des électrolytes (82.6%) et des extravasations des produits non-cytotoxiques (81.4%) sont ressortis. Ces deux thèmes seront priorisés dans le développement des futurs modules de formation interactifs (mesure corrective n°7).

Taux de réponse : 68,3%

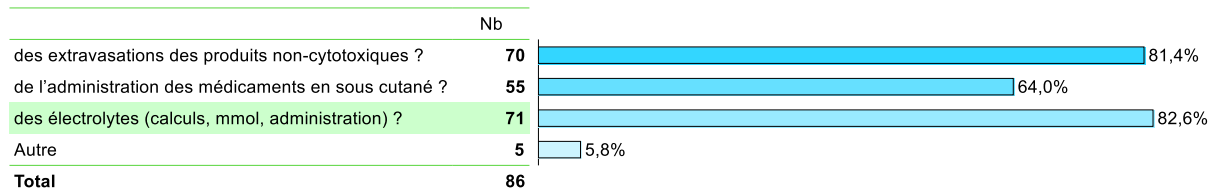


Figure 14 : Intérêts des unités de soins pour des nouveaux thèmes de formation interactifs (e-learning)

3.7 Fabrications internes

3.7.1 Préparations magistrales

55% des unités de soins ont déjà demandé des préparations magistrales pour l'un de leurs patients. Le taux de satisfaction de cette prestation est très bon : **8.6/10** (2009 : 8.3/10). Les suggestions d'amélioration sont les suivantes :

3.7.2 Les cytostatiques

26% des unités de soins ont déjà eu des préparations de cytostatiques pour leur unité. La satisfaction quant à ces préparations est très bonne : **8.6/10** (8.8/10 en 2009).

3.7.3 Préparations autres que magistrales ou cytostatiques

49% des unités estiment utiliser de telles préparations. Le degré de satisfaction est très bon (**8.7/10**) et l'étiquetage est aussi considéré comme bon (**8.4/10**).

4. Points forts et points susceptibles d'amélioration

Les deux questions ouvertes sur les 3 points forts et les 3 points à améliorer ont été regroupées par catégories, avec le nombre de citations. Sont présentées ici les catégories avec une fréquence de citation ≥ 5 .

Les points ci-dessous ont été considérés comme **points forts** (nombre total de citation = 260).

- Disponibilité : 44
- Qualité des réponses (conseil, écoute, rigueur, communication, fiabilité, applicabilité, expertise) : 34
- Site internet : 27
- Officine (accueil : amabilité, convivialité) : 26
- Assistance pharmaceutique (qualité et disponibilité) : 25
- Livraisons (fréquence, rapidité, délais, commande urgente, ponctualité, fiabilité) : 23
- Rapidité des réponses : 19

- Compétence/professionnalisme (efficacité, expertise, réactivité, fiabilité) : 14
- APUS (bienveillance, présence, disponibilité, gestion de stock) : 12
- Armoires à pharmacie automatisées (gestion de stock, sécurité) : 12
- Commandes Qualiact : fiabilité, simplicité : 7
- Etc.

Les points suivants ont été considérés comme étant **à améliorer** (nombre total de citations = 156).

- Obtenir d'avantage d'informations sur les ruptures de stock (délais de livraison, disponibilité) : 14
- Connaître les délais de livraison des non-stockés : 11
- Suivi des commandes des médicaments dans Qualiact (de la commande à la livraison) : 6
- Délais trop important pour les médicaments commandés en urgence : 6
- Trop d'attente sur la ligne 23960 : 6
- Gestion des remplacements de produits : plus d'infos sur Qualiact : 6
- Suivi des stupéfiants (trop d'erreurs de feuilles/étiquettes) : 5
- Etc.

Les ruptures de stock et les informations à ce sujet (délais – remplacements), ainsi que les délais de livraison des non-stockés sont très souvent cités comme point à améliorer. Pour la gestion des stupéfiants, la mise en place des armoires à pharmacie automatisées permet de s'affranchir de la fiche de suivi de dispensation des stupéfiants.

5. Plan d'action

Sur la base des résultats récoltés, le plan d'action suivant a été décidé pour les 3 prochaines années:

| | Mesures correctives 2018 | Délai de réalisation | Responsable |
|---|--|----------------------|---------------------------|
| 1 | Contacteur les unités de soins avec des moins bons degrés de satisfaction générale (<7.5) ou insatisfaction sur certains points (garde, horaire de livraison...) afin d'analyser de manière plus détaillée les raisons et prendre éventuellement des mesures ciblées. | Fin septembre 2018 | Assurance-qualité |
| 2 | Horaires de la pharmacie / fonctionnement des commandes en dehors des heures d'ouvertures de la pharmacie. Envoi de notre document retravaillé graphiquement. | Juin 2018 | Assurance-qualité |
| 3 | Faire un tutoriel pour : Chercher une unité de soins qui a commandé un médicament (armoire et non-armoire) | Fin 2018 | Assurance-qualité |
| 4 | Fournir à nos clients et à l'interne un système d'informations centralisé pour la gestion des ruptures et des changements. | Juin 2019 | Achat/Distribution |
| 5 | Commande de médicaments non-stockés : informer les unités de soins sur les délais de livraison au niveau de Qualiatic E-proc avec p. ex. l'utilisation du logo pour informer un délai de livraison : Stocké ; non-stocké Suisse ; non-stocké étranger (vert ; orange ; rouge). | Fin 2019 | Achat/Distribution |
| 6 | Meilleure transmission de l'information sur les délais de commandes, les ruptures et les changements de médicaments : APUS et armoires à pharmacie automatisées. | Fin 2020 | Pharmacien-chef |
| 7 | Créer une formation E-learning sur : - Electrolytes (calcul, mmol, extravasation) - Extravasations des produits non-toxiques. | Fin 2019 | Assistance pharmaceutique |

6. Conclusion

L'enquête 2018 a permis à la Pharmacie des HUG de mesurer le degré de satisfaction des unités de soins envers les services qu'elle leur fournit, ceci en vue d'une amélioration continue et afin d'ajuster au mieux ses prestations aux besoins des services. Une liste des améliorations à apporter a été établie et elle guidera les projets de la pharmacie durant les deux prochaines années.

L'arrivée d'armoires à pharmacie automatisées gérées par des assistantes en pharmacie a permis de changer complètement de paradigme pour la gestion des stocks de médicaments des unités de soins qui en bénéficient. Il s'agit d'une amélioration très significative qui impacte l'ensemble du circuit du médicament et a des répercussions sur tous les services concernés (unités de soins, pharmacie, transporteurs, ...). Il s'agit maintenant de poursuivre la démarche dans les zones des HUG qui n'ont pas encore pu bénéficier de ces avancées

organisationnelles. Si les armoires à pharmacie automatisées sont dépendantes d'un investissement non négligeable pour les départements, le déploiement d'assistantes en pharmacie paraît, quant à lui, une solution adaptée et pouvant être mise en œuvre indépendamment de l'acquisition de la solution technologique. Ce déploiement permettra de répondre à un certain nombre d'éléments soulevés dans cette enquête en lien principalement avec l'amélioration de la communication par l'intermédiaire des assistantes en pharmacie sur :

- les délais de commandes ;
- les ruptures ;
- les changements de médicaments.



Salim Senhaji
Pharmacien responsable assurance-qualité



Pr Pascal Bonnabry
Pharmacien-chef

Genève, le 04.06.2018

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 et à Mme Isabelle Bocquet pour son aide au traitement des données.