

Auto-évaluation de la qualité d'un site Internet de pharmacie hospitalière

Isabella De Giorgi¹, Nicolas Widmer², Laurence Cingria¹, Anne-Florence Wasilewski¹,
Caroline Fonzo-Christe¹, Pascal Bonnabry¹

¹Pharmacie des HUG, 1211 Genève; ²Pharmacie du CHUV, 1011 Lausanne



Introduction

L'unité d'Assistance Pharmaceutique de la Pharmacie des HUG fonctionne comme centre d'information sur les médicaments et gère des informations mises à disposition sur le web.

Celles-ci sont destinées prioritairement au personnel soignant des HUG et accessibles sur le site intranet/Internet (<http://www.hcuge.ch/Pharmacie>), mis en service en 1998.



Objectif du travail:

Évaluer la qualité de l'information du site intranet/Internet et y apporter les améliorations nécessaires.

Méthode

Le site intranet/Internet de la Pharmacie des HUG a été évalué en automne 2004 à l'aide de 2 outils :

NetScoring®: grille d'évaluation de la qualité de l'information de santé sur Internet. Parmi les diverses versions existantes, une version française^[1] a été utilisée, qui contient des aspects plus spécifiques à l'Europe, tels que les aspects déontologiques. Elle comporte 49 critères répartis en 8 catégories. Chaque critère est noté sur une échelle de 5 occurrences puis pondéré selon son importance (multiplication par 3 si le critère est essentiel, par 2 s'il est important ou par 1 s'il est mineur).

Analyse AMDEC: méthode permettant de séquencer un processus et d'en Analyser les Modes de Défaillance, leur Effet et leur Criticité^[2]. Un score est attribué à chaque mode de défaillance identifié en terme de fréquence, de sévérité et de détectabilité. La multiplication des 3 scores fournit un résultat global de criticité (indice de criticité IC, max. 810), permettant de hiérarchiser les risques.

Résultats

NetScoring®: La qualité globale du site a été évaluée comme bonne: 202 pts/312.

Analyse AMDEC: Quatre catégories (création du document, conversion, structure du site et publication du document) et 19 modes de défaillances ont été caractérisés. Voici les 3 modes de défaillance les plus importants ayant été identifiés:

Catégories	Score	Exemples de points forts	Exemples de points faibles
Crédibilité	69/99	Pertinence et utilité du site (9/9)	Politique de mise à jour (3/9)
Contenu	47/87	Exactitude (6/9)	Dénégation (4/6)
Hyper-liens	31/45	Sélection (9/9)	Liens arrière (back-links) (0/6)
Design	18/21	Design du site (6/9)	-
Interactivité	7/19	-	Mécanisme pour la rétroaction, commentaires optionnels (3/9)
Aspects quantitatifs	5/12	-	Nombre de citations de presse (1/3)
Aspects déontologiques	15/18	Respect du secret médical (9/9)	-
Accessibilité	10/12	Adresse intuitive du site (6/6)	-

Mode de défaillance	IC
Erreurs lors de la création d'un document	256
Information inadéquate car pratique non validée ou recommandation non généralisable	147
Absence de relecture après la conversion du document en format publiable (ex : PDF)	144

Mesures correctives

Afin d'améliorer les points faibles, une **procédure standard (SOP)** a été élaborée pour la gestion du site. Elle définit:

- la validation des documents;
- la politique de mise à jour des documents;
- la procédure d'archivage;
- le format standard des informations (initiales de l'auteur, dates de création et de mise à jour, logo de la pharmacie).



Une fiche de suivi accompagnant chaque document a été créée pour la traçabilité de toutes les modifications effectuées et la fréquence de révision à respecter.

Discussion et conclusion

Cette étude a permis de déterminer et de quantifier les points critiques à améliorer sur le site intranet/Internet de la Pharmacie des HUG. Les mesures correctives entreprises doivent permettre d'améliorer les principales faiblesses et défaillances mises en évidence. La mise en place d'un comité éditorial et scientifique devra être évaluée à l'avenir.

Le NetScoring® et l'analyse AMDEC sont des outils utiles pour l'évaluation et l'amélioration continue de la qualité d'un site Internet, sous réserve d'une interprétation critique des résultats obtenus avant la mise en place de mesures correctives. Malgré une approche totalement différente, ces outils ont permis de mettre en évidence des lacunes similaires.

Références

[1] <http://www.chu-rouen.fr/netscoring/>; [2] Qual Saf Health Care 2005 ;14(2):93-98