



Apsic
Pharmacie

L. Cingria, Anne-Florence Wasilewski-Rasca, Pascal Bonnabry

Introduction

Depuis 2000 la Pharmacie des HUG a effectué une enquête de satisfaction tous les 2 ans auprès des unités de soins. La prochaine enquête aura lieu dans le courant 2004.

Objectifs

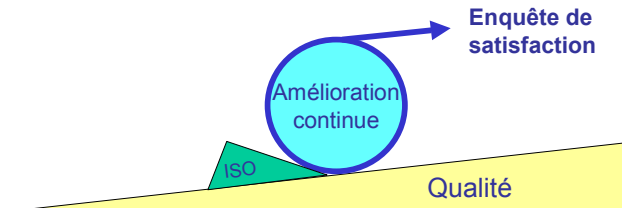
- ◆ Connaître le degré de **satisfaction général**
- ◆ Permettre l'expression **d'un besoin**, détecter ce qui ne va pas
- ◆ Mesurer la satisfaction à la **suite d'une structure mise en place**
- ◆ Transmettre quelques informations
 - Permet l'amélioration continue
 - Répond à une exigence ISO 9001:2000

Matériel et méthodes

Structure du questionnaire

Même mise en page et format de question pour les questionnaires 2000 et 2002

- ◆ 42 questions
 - ✓ 16 identiques en 2000 et 2002
 - Permet la mesure de l'évolution
- ◆ 5 chapitres
 - ✓ Satisfaction générale et accueil
 - ✓ Approvisionnement en médicaments
 - ✓ Fabrications internes
 - ✓ Assistance pharmaceutique
 - ✓ Service de garde



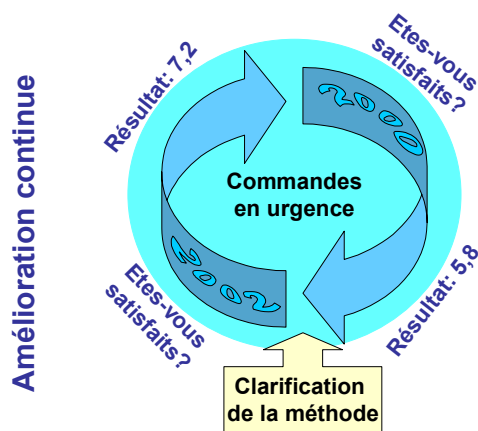
Résultats

Les résultats complets se trouvent sur Intranet Pharmacie: Présentation générale: Enquête de satisfaction

- ◆ Le taux de réponses élevé (2000: 92%; 2002: 78%) permet de considérer que les réponses sont représentatives du degré de satisfaction et des attentes des US.
- ◆ D'une manière générale, les services offerts par la pharmacie des HUG donnent satisfaction.
 - ◆ 2000: 7.7 / 10; 2002: 7.9 / 10
- ◆ Ils ont favorablement évolué depuis 2000
 - ◆ 7.3 / 10

Résultats: exemples significatifs

Satisfaction	Questions	2000	2002
La plus grande amélioration	Commandes et livraisons : Horaires (+ 0,7) Commandes en urgence (+ 1,4)	7.0/10 5.8/10	7.7/10 7.2/10
	Peu satisfaisant : à améliorer	Procédure des retours	5.5/10
Meilleurs résultats	Site intranet Facilité pour trouver une information	6.4/10	6.8/10
	Reconstitution cytotostatiques	8.3/10	8.7/10
	Renseignements pharmaceutiques Précision Rapidité Applicabilité	8.4/10 7.8/10 8.1/10	8.4/10 8.2/10 8.0/10



Conclusions

- ◆ Ce type d'enquête permet de mesurer le taux de satisfaction au cours du temps.
- ◆ C'est un outil pour l'amélioration continue, suivant le degré de satisfaction / d'insatisfaction et selon l'expression des besoins.
- ◆ L'enquête doit être suivie de mesures d'améliorations, car les clients auront pu s'exprimer et attendent
 - ✓ une réponse à leur demande, ce dont il faut tenir compte lors de la rédaction des questions!
 - ✓ la correction des points négatifs, qui sont à améliorer rapidement.
- ◆ Il faut laisser assez de temps entre deux enquêtes, afin de pouvoir mettre en place les mesures d'amélioration.