

Hôpital Cantonal
Département APSIC
Pharmacie des HUG

ENQUETE DE SATISFACTION DE LA PHARMACIE DES HUG 2000

RAPPORT FINAL

1. Introduction

Les activités de la Pharmacie des HUG sont en grande partie orientées vers les utilisateurs des médicaments que sont les unités de soins. Malgré cet échange quotidien de produits et de services, aucune étude systématique des besoins et de la satisfaction des clients n'avait été effectuée jusqu'à cette année.

Les objectifs de cette première enquête de satisfaction - destinée à être répétée régulièrement - étaient les suivants :

- **Mesurer** la satisfaction des unités de soins envers les services offerts par la Pharmacie des HUG ;
- **Faire évoluer** les activités de la Pharmacie des HUG vers les besoins exprimés ;
- **Améliorer la qualité** des prestations ;
- **Suivre** l'évolution du degré de satisfaction au cours du temps.

2. Méthode

La démarche chronologique suivante a été suivie :

- **Elaboration du questionnaire** par un sous-groupe de collaborateurs de la Pharmacie des HUG, sous la direction du pharmacien responsable de l'assurance-qualité. Validation du questionnaire par l'ensemble des collaborateurs du service et par le médecin-chef du Département APSIC (janvier-mai 2000) ;
- **Envoi du questionnaire** à l'ensemble des infirmiers responsables d'unités des HUG, avec une lettre d'accompagnement indiquant que les éléments de réponses devaient être le reflet de l'opinion prédominante au sein de l'équipe infirmière et suggérant un remplissage en équipe du questionnaire (envoi 13 juin 2000, délai de réponse au 15 juillet 2000) ;
- **Envoi d'un rappel** aux unités de soins n'ayant pas répondu au 15 août 2000 (envoi 15 août 2000, délai de réponse au 15 septembre 2000) ;
- **Analyse des questionnaires et rédaction du rapport final** (dès le 15 septembre 2000).

3. Analyse des résultats

Le mode d'analyse des résultats a différé selon le type de questions :

- Les réponses aux **questions de degré de satisfaction**, exprimées par des figures (☹ ☺ ☺) dans le questionnaire, ont été converties en notes de 2 à 10. Une note moyenne a ensuite été calculée et l'échelle d'interprétation suivante a été appliquée :
 - < 6 : non satisfaisant ;
 - 6-6.9 : satisfaisant ;
 - 7-7.9 : assez bien ;
 - 8-8.9 : bien ;
 - 9-10 : très bien.
- Les questions proposant des **réponses à choix** (1 seul choix ou choix multiple) ont été analysées en terme de pourcentage de réponses pour chaque proposition ;
- Les réponses aux **questions ouvertes** (p.ex. 3 points forts et 3 points à améliorer) ont été regroupées par thèmes et classées par fréquence de citation.

Les résultats ont été exprimés pour l'ensemble des HUG et pour chacun des sites suivants : Bâtiment des lits, d'appui, de base et zone OPERA (BDL), Hôpital des enfants (PED), Maternité (MAT), Beau-séjour (BS), Hôpital de Loëx (LOEX), Psychiatrie (PSY), Centre de soins continus (CESCO), Hôpital de gériatrie (HOGER) et sites extérieurs (= en ville, EXT). L'ophtalmologie n'a pas fait l'objet d'une analyse séparée, compte tenu du seul questionnaire disponible. L'ensemble des résultats sont décrits dans le document annexé.

3.1. Taux de participation

Sur 146 questionnaires adressés, 108, soit 74%, ont été rempli dans le délai imparti.

Après envoi d'un rappel, le nombre total de questionnaires retournés a été de 135, ce qui constitue un **excellent taux de participation de 92%**.

La participation de la psychiatrie a été légèrement inférieure à la moyenne, avec un taux de 77%.

3.2. Satisfaction générale et accueil

La **satisfaction générale** des unités de soins est assez bonne, avec une **note moyenne de 7.7/10** sur l'ensemble des HUG. Cette notation suggère que la performance de la Pharmacie des HUG est tout à fait satisfaisante, mais que, comme on pouvait l'attendre, une certaine marge de progression existe pour le futur.

La **qualité de l'accueil téléphonique** (convivialité, utilité des réponses) est jugée **bonne, (8.2/10)**, et les unités de soins trouvent assez facilement une personne de référence lorsqu'elles ont un problème (**7.4/10**).

Une analyse comparative n'a pas permis de mettre en évidence de différences statistiquement significatives dans les réponses exprimées par les unités de soins des différents sites pour chacune des trois questions générales (ANOVA, $p=0.12-0.34$). On peut donc en conclure que le degré de satisfaction générale est homogène au sein des HUG.

3.3. Points satisfaisants

Hormis le degré de satisfaction générale, quelques services semblent être particulièrement appréciés :

- les **renseignements pharmaceutiques**, sollicités au minimum une fois par mois par près de 2/3 des unités des soins et dont la précision (8.4/10) et l'applicabilité (8.1/10) des réponses sont jugées bonnes. La rapidité des réponses obtient également une assez bonne note (7.8/10), malgré le fait que les demandes concernant les directives d'administration nécessitent bien souvent une réponse très rapide.
- la **reconstitution des cytostatiques prêts à l'emploi**, pour les unités de soins qui profitent déjà de ce service (8.3/10). Cette prestation semble particulièrement appréciée par les services nouvellement desservis (notamment le CESCO, 9 à 9.5/10), tandis que la Pédiatrie, cliente de longue date, semble nettement moins satisfaite (5.3-6/10). Ce dernier point fera l'objet d'une investigation plus précise (cf.5).

Parmi les réponses émanant de la question concernant les **3 points forts** de la Pharmacie des HUG, les thèmes suivants ont été les plus fréquemment cités (cf. liste complète en annexe) :

1. Livraison (qualité, fréquence, système) (33%)
Disponibilité (33%)
2. Accueil (21%)
3. Rapidité (16%)
4. Réponse aux questions (14%)
5. Fiabilité (12%)

Ces thèmes mettent principalement en avant de bonnes qualités relationnelles associées à une bonne écoute des clients et une notion de travail rapide, efficace et fiable.

3.4. Points susceptibles de la plus grande amélioration

Trois questions obtiennent une note globale inférieure à 6, signe d'une insuffisance majeure. Ces insuffisances feront l'objet d'une mise en place de mesures correctives (cf.5).

- La **procédure de retour de médicaments** (5.5/10) ne donne pas satisfaction, ce qui a conduit la Pharmacie à introduire très rapidement une adaptation de ce processus devant apporter une amélioration significative de la satisfaction des unités de soins.
- L'**information** des unités des soins sur les **modifications provisoires ou définitives d'articles** est insuffisante (5.6/10), malgré la présence de ces informations sur le site intranet avec une mise à jour fréquente. La faible consultation actuelle du site intranet (seuls un tiers des unités de soins le consultent au moins une fois par mois) - et probablement de toute la technologie internet (accès à un ordinateur, temps à disposition) - expliquent logiquement ce faible accès à l'information. Cela doit conduire à une réflexion sur la transmission de l'information aux unités de soins, en particulier dans le domaine des modifications de la gamme de médicaments disponibles.
- Le **délai de livraison des produits sur ordonnance** ne donne guère satisfaction (5.8/10), mais un délai de commande auprès d'un fournisseur extérieur est indispensable pour l'approvisionnement des médicaments ne faisant pas partie de l'assortiment stocké à la Pharmacie des HUG. En revanche, pour les produits sur ordonnance stockés à la Pharmacie des HUG, le délai pourrait être raccourci par une saisie informatique directe de la demande au niveau des unités de soins, comme prévu dans un projet en cours.

Derrière le mécontentement exprimé sur le délai de livraison des produits sur ordonnance se cache certainement une insatisfaction beaucoup plus grande sur l'actuelle procédure de commande des médicaments hors liste, qui nécessite la rédaction par le médecin d'un formulaire

d'ordonnance interne. Ce sujet arrive du reste largement en tête des thèmes cités comme pouvant être susceptibles de la plus grande amélioration (cf. liste complète en annexe) :

1. Ordonnance médicale pour les hors liste (38%)
2. Livraison des urgences (24%)
3. Procédure des retours (24%)
4. Problèmes informatiques (18%)
5. Présentation des médicaments (16%)

Hormis les éléments déjà cités, ces thèmes mettent en évidence une insatisfaction ou une incompréhension des délais et horaires de livraison des commandes passées en mode urgent et une insuffisance dans la présentation des médicaments fabriqués par la Pharmacie des HUG (risque de confusion entre produits, étiquette absente sur la petite face des emballages). Ces points seront pris en considération dans le projet d'introduction de mesures correctives. Par contre, la Pharmacie des HUG n'est en aucun cas responsable des insuffisances informatiques, mais elle en subit quotidiennement les conséquences, tout comme les unités de soins.

3.5. Points mitigés ou variables

- Les **horaires de commande et de livraison** correspondent globalement assez bien aux besoins des unités de soins (7.0/10), mais une grande variabilité inter-sites existe (ANOVA, $p < 0.05$). Un groupe de travail interdisciplinaire (pharmacie, soins infirmiers, audit interne) travaille déjà sur cet élément, en tenant compte d'une part des besoins des unités de soins, et d'autre part des contraintes de la pharmacie et du service des transports.
- La **qualité et la sécurité de la présentation des produits fabriqués par la Pharmacie des HUG** - notamment l'étiquetage - est assez satisfaisante (7.1/10), mais est fréquemment citée comme pouvant être source de confusion. Un travail d'amélioration est en cours.
- La pertinence du contenu et l'ergonomie du **site intranet** de la Pharmacie des HUG est jugé de manière assez mitigée (6.4-6.9/10). En plus d'une action visant à une plus forte consultation, une refonte de la présentation et du contenu est envisagée.
- Si la presque totalité des unités de soins du site Hôpital Cantonal et de l'Hôpital de Loëx disposent d'un **catalogue privé** pour faciliter l'opération de commande de médicaments, très peu d'unités de psychiatrie et de gériatrie possèdent cet outil. Il peut être recommandé à ces départements de contacter l'unité de support aux utilisateurs de la Division d'informatique de gestion, afin qu'elle leur dispense un enseignement dans ce domaine.

3.6. Nouveaux services

Un certain nombre de questions avaient pour objectif de sonder l'opinion des infirmiers sur l'opportunité de développer de nouveaux services. Un certain plébiscite semble se dégager autour de deux idées :

- Une grande majorité des unités de soins souhaite la **visite d'un pharmacien** dans les unités de soins (76%) ; pour le deux tiers d'entre elles, une visite annuelle accompagnée de conseils de gestion serait suffisante, tandis qu'un tiers souhaiterait une visite plus régulière et plus dédiée à des questions pharmaceutiques.
- Un **bulletin périodique d'information pharmaceutique** est jugé utile par 69% des unités de soins. Ce nouveau service pourrait également être utilisé comme canal d'information des modifications d'articles.

4. Mesures d'améliorations et objectifs

Compte tenu de la volonté d'une amélioration continue des services et de leur adaptation aux besoins exprimés par les utilisateurs, un certain nombre de mesures correctives seront introduites dans les plus brefs délais. Le tableau suivant résume les objectifs fixés, leur priorité (1=urgent, 2=à effectuer dès que possible), le délai de réalisation et le secteur responsable de la mise en application.

Mesure corrective / nouveau service	Priorité	Délai de réalisation	Responsable
Modification de la procédure de retours de médicaments	1	déjà réalisé	Achat/Distribution
Informatisation des demandes hors liste	1	1 ^{er} trimestre 2001 (dépend de l'informatique)	Informatique Achat/Distribution
Mise en place d'une structure d'information systématique des unités de soins (p.ex. modifications d'articles)	1	1 ^{er} trimestre 2001	Assistance pharmaceutique
Visite d'un pharmacien au minimum une fois par an dans chaque unité de soins des HUG	1	2001	Assistance pharmaceutique

Bulletin d'information pharmaceutique (comprenant également une rubrique sur les modifications d'articles)	2	1 ^{er} trimestre 2001	Assistance pharmaceutique
Cytostatiques : analyse de l'insatisfaction exprimée en Pédiatrie et mise en place de mesures correctives	2	1 ^{er} trimestre 2001	Production
Amélioration de la présentation des emballages de produits fabriqués (notamment étiquettes)	2	1 ^{er} trimestre 2001	Production
Site intranet : nouvelle présentation, réorganisation, campagne de marketing	2	2 ^{ème} semestre 2001	Assistance pharmaceutique

5. Conclusions et perspectives

L'analyse de cette première enquête de satisfaction de la Pharmacie des HUG est extrêmement bénéfique, puisque - conformément aux attentes - elle a permis d'obtenir une vision très claire des services donnant entière satisfaction et de ceux pour lesquels une amélioration significative est attendue. Compte tenu de la volonté de répondre au mieux aux attentes des utilisateurs, les conclusions tirées de cette enquête seront les moteurs de projets qui seront mis en place dans un futur très proche.

Pour affirmer encore plus cette volonté d'amélioration, les mesures énumérées ci-dessus constitueront l'ossature des objectifs 2001 de la Pharmacie des HUG.

Afin de mettre en place une structure dynamique d'amélioration continue des prestations, la Pharmacie des HUG a décidé de **répéter cette démarche d'enquête de satisfaction des unités de soins tous les 18 mois**. La prochaine enquête aura donc lieu en **automne 2001**. Compte tenu des mesures correctives et des nouveaux services qui seront introduits d'ici-là, l'objectif de cette future enquête sera une **amélioration de la satisfaction générale de 0,5 points** (8.2 contre 7.7 au printemps 2000).

Dr. Pascal BONNABRY, PD
Pharmacien-chef

Annexe : résultats complets

Genève, le 18 septembre 2006

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 ;
- à Anne-Florence RASCA, pharmacienne, pour la saisie et l'analyse des données.