

Résultats chiffrés Enquête satisfaction 2000

	Secteur	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	
		rép.	HUG	rép.	BDL	EXT.	EXT.	rép.	Péd	Péd	Mat.	Mat.	OPHT.	OPHT.	B-S	B-S	LOEX	LOEX	PSY	PSY	CESCO	CESCO	HOGER	HOGER
	Unité	TOTAL																						
1.SATISFACTION GENERALE ET ACCUEIL																								
D'une manière générale, les services offerts par la Pharmacie des HUG vous donnent-ils satisfaction ?	J	133	7.7	43	7.7	14	7.6	7	8.6	7	8.6		8.0	10	7.8	10	7.2	17	7.5	7	8.3	17	7.1	
La qualité de l'accueil téléphonique est-il satisfaisant (convivialité, utilité des réponses) ?	J	133	8.2	44	8.4	14	7.4	7	8.9	7	8.3		8.0	10	8.4	10	7.4	16	8.4	7	9.4	17	7.3	
Lorsque vous avez une question, est-il facile de joindre une personne concernée par votre problème ?	J	133	7.4	44	7.2	14	7.0	7	8.0	7	8.3		8.0	10	8.0	10	7.0	16	6.8	7	8.9	17	7.8	
2. APPROVISIONNEMENT EN MEDICAMENTS																								
Outil informatique (Gestion Matières)																								
Pensez-vous maîtriser correctement l'application informatique de commande des médicaments (Gestion Matières) ?	OUI	115	85.2	44	100.0	0	0.0	7	100.0	7	87.5	1	100.0	10	100.0	8	80.0	14	82.4	7	100.0	17	100.0	
	NON	17	12.6	0	0.0	11	78.6	0	0.0	1	12.5	0				2	20.0	3	17.6	0	0.0	0	0.0	
	ne sait pas	3	2.2			3	27.3																	
Si non, pensez-vous qu'une formation continue vous serait utile ?	OUI	8	47.1			4	36.4																	
	NON	0	0.0			0	0.0																	
	ne sait pas	9	52.9			7	63.6																	
Avez-vous créé un catalogue privé pour votre unité de soins ?	OUI	91	67.4	43	97.7	5	35.7	7	100.0	7	87.5	1	100.0	10	100.0	8	80.0	5	29.4	0	0.0	5	29.4	
	NON	35	25.9	1	2.3	1	7.1	0	0.0	1	12.5	0				2	20.0	12	70.6	7	100.0	11	64.7	
	ne sait pas	9	6.7			8	57.1															1	5.9	
Commandes et livraisons																								
Les horaires de commande et de livraison correspondent-ils à vos besoins ?	J	134	7.0	44	7.4	14	7.3	7	6.0	7	8.3		8.0	10	6.8	10	6.2	17	7.4	7	7.4	17	5.4	
La fréquence actuelle de livraison vous semble-t-elle	luxueuse	4	3.0	1	2.3	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0				0	0.0	1	5.9	1	14.3	0	0.0	
	adéquate	113	83.7	40	90.9	10	71.4	4	57.1	8	100.0	1	100.0	10	100.0	9	90.0	15	88.2	6	85.7	10	58.8	
	insuffisante	18	13.3	3	6.8	4	28.6	2	28.6	0	0.0	0				1	10.0	1	5.9	0	0.0	7	41.2	
A quelle fréquence rencontrez-vous des problèmes d'approvisionnement ? (erreur de produit, de quantité, d'acheminement, de délai...)	quotidiennement	1	0.7	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	
	plusieurs fois / semaine	13	9.6	5	11.4	1	7.1	0	0.0	2	25.0	0			1	10.0	1	10.0	2	11.8	0	0.0	1	5.9
	plusieurs fois / mois	33	24.4	9	20.5	2	14.3	2	28.6	0	0.0	0			3	30.0	7	70.0	3	17.6	1	14.3	6	35.3
	environ 1 fois / mois	37	27.4	13	29.5	1	7.1	2	28.6	1	12.5	1	100.0	5	50.0	2	20.0	4	23.5	2	28.6	6	35.3	
	presque jamais	47	34.8	15	34.1	9	64.3	3	42.9	5	62.5	0			0	0.0	0	0.0	8	47.1	4	57.1	3	17.6
Quel est votre degré de satisfaction des délais de livraison des produits sur ordonnance ?	J	129	5.8	44	5.5	11	7.3	7	6.6	8	7.3		6.0	10	4.4	10	5.2	17	7.1	6	6.7	15	4.3	

Résultats chiffrés Enquête satisfaction 2000

	Secteur	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE
		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.	
Unité	TOTAL	HUG	BDL	BDL	EXT.	EXT.	Péd	Péd	Mat.	Mat.	OPHT.	OPHT.	B-S	B-S	LOEX	LOEX	PSY	PSY	CESCO	CESCO	HOGER	HOGER	
Retours de médicaments																							
Quel est votre degré de satisfaction de la procédure de retour des médicaments (pré-tri / fréquence) ?	J	128	5.5	41	4.6	13	7.1	7	4.6	8	6.3		6.0	10	5.6	9	7.3	17	4.8	5	7.2	17	5.8
A quel moment choisissez-vous de préparer un retour à la pharmacie ? (plusieurs réponses possibles)	stock trop plein	90	66.7	31	70.5	6	42.9	6	85.7	3	37.5	1	100.0	7	70.0	8	80.0	11	64.7	4	57.1	13	76.5
	départ patient	33	24.4	6	13.6	1	7.1	3	42.9	1	12.5	0		4	40.0	4	40.0	8	47.1	3	42.9	3	17.6
	fréquence fixe	36	26.7	13	29.5	3	21.4	2	28.6	4	50.0	0		3	30.0	2	20.0	3	17.6	1	14.3	5	29.4
	Autre:	44	32.6	17	38.6	5	35.7	0	0.0	2	25.0	1	100.0	3	30.0	4	40.0	4	23.5	2	28.6	6	35.3
Effectuez-vous un contrôle systématique (=planifié) des dates d'échéance ?	OUI	96	71.1	27	61.4	11	78.6	5	71.4	6	75.0	1	100.0	7	70.0	6	60.0	12	70.6	7	100.0	14	82.4
	NON	38	28.1	17	38.6	2	14.3	2	28.6	2	25.0	0		3	30.0	4	40.0	5	29.4	0	0.0	3	17.6
	ne sait pas					1	7.1																
3. Fabrications internes																							
Qualité et sécurité des présentations																							
Quel est votre degré de satisfaction de l'étiquetage (lisibilité, risque de confusion) des produits internes	J	132	7.1	44	6.7	13	8.2	7	5.4	8	6.5		4.0	10	6.8	10	7.8	17	8.5	6	7.0	16	6.9
Quel est votre degré de satisfaction globale de la taille des emballages des productions internes ?	J	129	7.6	42	7.3	12	7.8	7	7.7	8	8.3		8.0	10	7.6	10	7.4	17	8.0	6	8.0	16	7.4
Aimeriez-vous changer la taille de certains conditionnements ?	OUI	40	29.6	14	31.8	4	28.6	2	28.6	1	12.5	0		4	40.0	3	30.0	5	29.4	1	14.3	6	35.3
	NON	82	60.7	25	56.8	7	50.0	5	71.4	6	75.0	1	100.0	5	50.0	6	60.0	12	70.6	6	85.7	9	52.9
	sans avis	13	9.6	13	11.4	2	21.4			1	12.5			1	10.0	1	10.0					2	11.8
	Si oui, lesquels ?																						
	Proposition																						
Reconstitution des cytostatiques																							
La Pharmacie a-t-elle déjà préparé un ou des cytostatiques prêts à l'emploi pour votre unité ?	OUI	20	14.8	7	15.9	0	0.0	3	42.9	0	0.0	1	100.0	4	40.0	0	0.0	0	0.0	4	57.1	1	5.9
	NON	111	82.2	37	84.1	13	92.9	3	42.9	7	87.5			6	60.0	9	90.0	17	100.0	3	42.9	16	94.1
	sans réponse	4	3.0			1	7.1	1	14.3	1	12.5					1	10.0						
Si oui, quel est votre degré de satisfaction envers les éléments suivants:	- délai de livraison J	19	8.3	6	9.3			3	6.0				8.0	4	8.0					4	9.0	1	8.0
	- présentation du produit J	19	8.3	6	9.0			3	6.0				8.0	4	8.0					4	9.5	1	8.0
	- emballage et étiquette J	19	8.2	6	9.0			3	5.3				8.0	4	8.0					4	9.5	1	8.0

Résultats chiffrés Enquête satisfaction 2000

	Secteur	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE
		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.		rép.	
Unité	TOTAL	HUG	BDL	BDL	EXT.	EXT.	Péd	Péd	Mat.	Mat.	OPHT.	OPHT.	B-S	B-S	LOEX	LOEX	PSY	PSY	CESCO	CESCO	HOGER	HOGER	
Fabrications individualisées																							
La Pharmacie a-t-elle déjà préparé une ou des fabrications individualisées pour votre unité (ordonnances) ?	OUI	43	31.9	13	29.5	0	0.0	5	71.4	2	25.0	1	100.0	4	40.0	4	40.0	9	52.9	4	57.1	1	5.9
	NON	91	67.4	31	70.5	14	100.0	2	28.6	6	75.0			6	60.0	6	60.0	8	47.1	3	42.9	15	88.2
	sans réponse	1	0.7																			1	5.9
Si oui, quel est votre degré de satisfaction envers les éléments suivants:	- délai de livraison J	43	7.1	13	7.1			5	8.0	2	8.0			4	6.5	4	5.5	9	7.6	4	7.0	1	6.0
	- présentation du produit J	41	8.1	13	8.2			5	8.4	2	7.0			4	7.5	3	8.0	9	8.2	3	9.3	1	8.0
	- emballage et étiquette J	41	8.0	13	7.8			5	7.6	2	7.0			4	7.5	3	8.0	9	8.7	3	9.3	1	6.0
	- adéquation avec la demande J	42	8.2	13	8.2			5	8.0	2	7.0			4	8.0	4	7.5	9	8.7	3	9.3	1	8.0
Pensez-vous qu'il serait utile (sécurité, coût) que la Pharmacie prépare certains médicaments injectables prêts à l'emploi ?	OUI	50	37.0	23	52.3	1	7.1	3	42.9	4	50.0			4	40.0	2	20.0	5	29.4	1	14.3	7	41.2
	NON	41	30.4	11	25.0	3	21.4	3	42.9	0	0.0			4	40.0	4	40.0	6	35.3	4	57.1	6	35.3
	ne sait pas	44	32.6	10	22.7	10	71.4	1	14.3	4	50.0	1	100.0	2	20.0	4	40.0	6	35.3	2	28.6	4	23.5
4. Assistance pharmaceutique																							
Renseignements pharmaceutiques																							
A quelle fréquence utilisez-vous le service de renseignements pharmaceutiques (directives d'administration, stockage, conditions d'obtention...)?	plusieurs fois / semaine	6	4.4	4	9.1	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.9	0	0.0	0	0.0
	environ 1 fois / semaine	30	22.2	9	20.5	0	0.0	3	42.9	1	12.5	1	100.0	4	40.0	2	20.0	3	17.6	2	28.6	5	29.4
	environ 1 fois / mois	40	29.6	18	40.9	1	7.1	2	28.6	0	0.0	0	0.0	1	10.0	4	40.0	4	23.5	3	42.9	7	41.2
	< 1 fois / mois	48	35.6	12	27.3	9	64.3	1	14.3	7	87.5	0	0.0	5	50.0	3	30.0	6	35.3	2	28.6	3	17.6
	jamais	9	6.7	1	2.3	2	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	10.0	3	17.6	0	0.0	2	11.8
	ne sait pas	2	1.5			2	14.3																
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des réponses apportées, en terme de:	- précision J	118	8.4	40	8.2	10	8.2	7	8.6	7	8.3			10	7.8	9	8.2	13	9.2	6	9.0	15	8.4
	- rapidité J	117	7.8	39	7.4	10	8.2	7	6.9	7	8.0			10	6.8	9	7.8	13	8.8	6	8.7	15	8.0
	- applicabilité J	116	8.1	39	7.9	10	8.2	7	8.0	7	8.0			10	7.8	9	8.2	12	9.0	6	9.0	15	7.9

Résultats chiffrés Enquête satisfaction 2000

Secteur	Unité	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE	Nbre rép.	NOTE
		TOTAL	HUG	BDL	BDL	EXT.	EXT.	Péd	Péd	Mat.	Mat.	OPHT.	OPHT.	B-S	B-S	LOEX	LOEX	PSY	PSY	CESCO	CESCO	HOGER	HOGER
Dans quel(s) domaine(s) l'aide d'un pharmacien vous semblerait particulièrement profitable ? (plusieurs réponses possibles)	administration médic.	82	60.7	33	75.0	3	21.4	5	71.4	5	62.5	0		9	90.0	4	40.0	8	47.1	6	85.7	9	52.9
	stockage / conservation	60	44.4	25	56.8	6	42.9	3	42.9	3	37.5	0		5	50.0	6	60.0	4	23.5	0	0.0	8	47.1
	conditions d'obtention	37	27.4	6	13.6	3	21.4	2	28.6	1	12.5	0		5	50.0	5	50.0	7	41.2	3	42.9	5	29.4
	nouvelles formulations	69	51.1	19	43.2	6	42.9	4	57.1	4	50.0	0		8	80.0	4	40.0	12	70.6	3	42.9	9	52.9
	accès source d'info.	45	33.3	16	36.4	8	57.1	0	0.0	1	12.5	1	100.0	4	40.0	2	20.0	5	29.4	3	42.9	5	29.4
	gestion des stupéfiants	24	17.8	4	9.1	5	35.7	0	0.0	3	37.5	0		3	30.0	2	20.0	4	23.5	1	14.3	2	11.8
	problèmes logistiques	23	17.0	3	6.8	3	21.4	3	42.9	1	12.5	0		3	30.0	1	10.0	6	35.3	1	14.3	2	11.8
	Autre:	16	11.9	12	27.3	2	14.3	1	14.3	0	0.0	0		1	10.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Visites du pharmacien dans les unités de soins																							
Pensez-vous qu'une visite d'un pharmacien dans votre unité de soins serait profitable ?	OUI	103	76.3	28	63.6	11	78.6	6	85.7	6	75.0	1	100.0	7	70.0	8	80.0	17	100.0	6	85.7	13	76.5
	NON	30	22.2	14	31.8	3	21.4	1	14.3	2	25.0	0		3	30.0	2	20.0	0	0.0	1	14.3	4	23.5
	ne sait pas	2	1.5	2	4.5					2	0.0												
Si oui, laquelle de ces deux formules vous serait le plus utile ?	visite annuelle avec conseils de gestion des stocks	64	62.1	13	46.4	9	81.8	2	33.3	5	83.3	1	100.0	5	71.4	5	62.5	13	76.5	1	16.7	10	76.9
	visite régulière pour discuter de problèmes pharmaceutiques	37	35.9	15	53.6	2	18.2	4	66.7	1	16.7			2	28.6	3	37.5	3	17.6	4	66.7	3	23.1
	sans avis	2	1.9															1	5.9	1	16.7		

Résultats chiffrés Enquête satisfaction 2000

	Secteur	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE	Nbre	NOTE																																
		rép.	HUG	rép.	BDL	rép.	EXT.	rép.	Péd	rép.	Mat.	rép.	OPHT.	rép.	OPHT.	rép.	B-S	rép.	LOEX	rép.	LOEX	rép.	PSY	rép.	PSY	rép.	CESCO	rép.	CESCO	rép.	HOGER	rép.	HOGER																						
Unité		TOTAL																																																					
Informations transmises par la Pharmacie des HUG																																																							
Pensez-vous être suffisamment informés sur les modifications provisoires ou définitives d'articles ?		J	134	5.6	44	5.8	14	5.3	7	5.1	8	6.0			8.0	10	5.2	10	6.4	16	5.1	7	6.9	17	4.9																														
Quel est votre degré de satisfaction de la lisibilité et de la pertinence des informations écrites reçues par la Pharmacie des HUG ?		J	131	7.4	43	6.9	13	7.1	7	7.7	8	7.0			8.0	10	6.4	10	7.8	15	8.0	7	8.6	17	8.0																														
A quelle fréquence utilisez-vous le site intranet de la Pharmacie des HUG en tant que source d'information ?		plusieurs fois / semaine	4	3.0	2	4.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0			0	0	0.0	0	0.0	1	5.9	0	0.0	1	5.9																														
		env. 1 fois / semaine	12	8.9	2	4.5	0	0.0	1	14.3	1	12.5			0	2	20.0	1	10.0	2	11.8	2	28.6	1	5.9																														
		env. 1 fois / mois	22	16.3	10	22.7	1	7.1	1	14.3	2	25.0			0	0	0.0	2	20.0	1	5.9	1	14.3	4	23.5																														
		< 1 fois / mois	45	33.3	16	36.4	6	42.9	4	57.1	3	37.5			0	2	20.0	4	40.0	4	23.5	2	28.6	4	23.5																														
		jamais	48	35.6	14	31.8	6	42.9	1	14.3	2	25.0			1	100.0	6	60.0	2	20.0	8	47.1	2	28.6	6	35.3																													
		ne sait pas				1	7.1																																																
Avec quel degré de facilité trouvez-vous les informations que vous recherchez sur le site intranet de la Pharmacie des HUG ?		J	81	6.4	27	6.3	7	4.9	5	6.8	6	6.7				4	6.0	7	6.9	9	7.6	4	6.5	12	6.2																														
Quelle est, pour vous, la pertinence des informations présentes sur le site intranet de la Pharmacie des HUG		J	72	6.9	23	6.7	6	6.3	5	6.8	5	7.2				4	6.5	6	7.0	9	7.6	4	8.0	10	7.0																														
Pensez-vous qu'un bulletin périodique d'information pharmaceutique serait utile au sein des HUG ?		OUI	93	68.9	27	61.4	10	71.4	3	42.9	6	75.0			1	100.0	6	60.0	9	90.0	12	70.6	7	100.0	12	70.6																													
		NON	34	25.2	14	31.8	3	21.4	3	42.9	1	12.5				4	40.0	1	10.0	3	17.6	0	0.0	5	29.4																														
		sans avis	8	5.9	3	6.8	1	7.1	3	14.3	2	12.5								2	11.8																																		
5. Service de garde																																																							
A quelle fréquence devez-vous faire appel au pharmacien de garde des HUG (bip télépage) ?		env. 1 fois / semaine	8	5.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0				0	0.0	1	10.0	1	5.9	0	0.0	6	35.3																														
		env. 1 fois / mois	24	17.8	7	15.9	1	7.1	2	28.6	0	0.0			1	100.0	0	0.0	1	10.0	3	17.6	2	28.6	7	41.2																													
		env. 1 fois / trimestre	27	20.0	10	22.7	3	21.4	2	28.6	2	25.0				2	20.0	3	30.0	3	17.6	1	14.3	1	5.9																														
		< 1 fois / trimestre	46	34.1	18	40.9	3	21.4	2	28.6	3	37.5				5	50.0	5	50.0	6	35.3	2	28.6	2	11.8																														
		jamais	29	21.5	9	20.5	6	42.9	1	14.3	3	37.5				3	30.0	0	0.0	4	23.5	2	28.6	1	5.9																														
		ne sait pas				1	7.1																																																
Quel est votre degré de satisfaction du délai de réponse ?		J	96	7.0	30	7.1	6	6.0	6	7.3	4	8.0			8.0	7	7.7	9	6.0	13	7.2	4	7.0	16	7.1																														
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des services apportés ?		J	97	7.2	31	7.2	6	6.7	6	7.3	4	8.0			8.0	7	7.7	9	6.7	13	8.0	4	7.5	16	6.6																														