

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- tvoe + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.	
	Général														
Total services		162	52	10	9	3	11	85	10	24	8	20	62	15	
Services ayant répondu		127	39	7	3	3	9	61	9	18	8	19	54	12	
% réponses		78.4	75.0	70.0	33.3	100.0	81.8	71.8	90.0	75.0	100.0	95.0	87.1	80.0	
	2000	92	96	88	100		100		100	77	88	100		88	
Nombre de questionnaires rendus		116	37	9	2	2	7	57	9	19	1	19	48	11	
1. Satisfaction générale et accueil															
D'une manière générale, les services offerts par la Pharmacie des HUG vous donnent-ils satisfaction ?		7.9	1.4	7.8	7.8	8.0	9.0	6.9	7.7	8.5	7.7	8.0	7.8	7.9	8.5
	2000	7.7		7.7	8.6	8.6		7.8		7.2	7.5	8.3	7.1		7.6
Quel est votre degré de satisfaction concernant l'évolution des services de la pharmacie depuis l'enquête de satisfaction 2000 ?		7.3	1.6	7.0	6.6	7.0	8.0	7.2	7.0	8.7	7.1	8.0	6.6	7.2	8.5
La qualité de l'accueil téléphonique est-elle satisfaisante (convivialité, utilité des réponses) ?		8.5	1.6	8.3	8.2	9.0	9.0	7.7	8.2	8.9	9.1	10.0	8.7	8.9	8.5
	2000	8.2		8.4	8.9	8.3		8.4		7.4	8.4	9.4	7.3		7.4
Lorsque vous avez une question, est-il facile de joindre une personne concernée par votre problème ?		8.2	1.9	8.3	7.6	9.0	9.0	7.1	8.1	8.0	8.1	10.0	8.2	8.1	8.9
	2000	7.4		7.2	8.0	8.3		8.0		7.0	6.8	8.9	7.8		7.0
2 points forts et 2 points susceptibles de la plus grande amélioration: Questions ouvertes: voir annexe															
2. Approvisionnement en médicaments															
Commandes et livraisons															
Les horaires de commande et de livraison correspondent-ils à vos besoins ?		7.7		7.2	7.3	8.0	6.0	7.1	7.3	7.8	8.3	8.0	7.9	8.0	8.0
	2000	7.0		7.4	6.0	8.3		6.8		6.2	7.4	7.4	5.4		7.3
Êtes-vous satisfait de la fréquence actuelle de livraison ?		8.1		8.1	7.5	9.0	10.0	7.7	8.1	7.8	8.6	8.0	7.8	8.1	8.0
Quel type de problème d'approvisionnement rencontrez-vous le plus fréquemment?															
Lié au produit %		44		49	33	50	50	57	47	56	42	100	37	44	27
Lié à la quantité %		16		8	33	0	0	0	11	11	5	0	47	23	18
Lié à l'acheminement %		11		16	0	0	0	0	11	33	5	0	5	10	18
Lié au délai de livraison %		44		43	33	0	50	29	39	67	32	100	63	52	36
Autre : %		28		24	33	0	50	29	26	67	21	0	26	31	27
		Délai de livraison, rupture de stock, hors liste, urgence, etc.													
Aucun en particulier %		9		8	22	50	0	0	11	0	21	0	0	8	9
Quel est votre degré de satisfaction des délais de livraison des commandes normales ?		8.6	1.6	8.5	8.0	8.0	9.0	8.4	8.4	7.8	9.3	8.0	8.9	8.8	8.5
Quel est votre degré de satisfaction des délais de livraison des commandes en urgence ?		7.2	2.3	6.9	7.8	6.0	10.0	7.4	7.3	7.3	7.7	6.0	6.3	7.0	8.0
	2000	5.8		5.5	6.6	7.3		4.4		5.2	7.1	6.7	4.3		7.3

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- type + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.
	Général													
Avez-vous défini des seuils (quantité minimale en stock) et / ou des quantités fixes à commander ?														
OUI %	32		38	56	50	50	43	42	11	42	0	5	21	27
NON %	62		59	44	50	50	57	56	89	53	100	74	69	64
Sans avis %	6		3	0	0	0	0	2	0	5	0	21	10	9
Souhaiteriez-vous une aide de la pharmacie pour structurer votre manière de commander et / ou de gérer votre stock?														
OUI %	29		30	56	0	0	29	32	44	53	0	0	29	18
NON %	59		54	33	50	100	57	53	44	37	100	95	63	73
Sans avis %	10		14	11	50	0	0	12	11	11	0	5	8	9
Retours de médicaments														
Connaissez-vous la procédure de retour de médicaments ?														
OUI %	95		100	100	100	100	100	100	89	84	100	100	92	82
NON %	3		0	0	0	0	0	0	11	11	0	0	6	0
Sans réponse %	3		0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	2	18
Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la procédure des retours ?	5.3	2.6	5.1	5.1	5.0	7.0	6.0	5.3	6.0	5.4	4.0	3.8	4.8	7.3
2000	5.5		4.6	4.6	6.3		5.6		7.3	4.8	7.2	5.8		7.1
A quel moment choisissez-vous de préparer un retour à la pharmacie ?														
Stock trop plein %	67		81	33	50	50	86	72	22	68	100	68	60	73
2000 (%)	67		70	86	38		70		80	65	57	76		43
Départ patient %	26		19	44	0	50	14	23	22	32	0	37	31	18
2000 (%)	24		14	43	13		40		40	47	43	18		7
Fréquence fixe %	32		38	11	50	50	14	32	67	26	0	21	31	36
2000 (%)	27		30	29	50		30		20	18	14	29		21
Autre :%	28		24	56	0	50	0	26	33	26	0	42	33	18
	Erreur de livraison ou de commande, médicaments périmés, disponibilité, rangement, etc.													
2000 (%)	33		39	0	25		30		40	24	29	35		36

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- type + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.
	Général													
Effectuez-vous un contrôle systématique (= planifié) des dates d'échéance ?														
OUI %	80		81	67	100	50	86	79	100	74	100	79	81	82
2000 (%)	71		61	71	75		70		60	71	100	82		79
NON %	19		19	22	0	50	14	19	0	21	0	21	17	27
2000 (%)	29		39	29	25		30		40	29	0	18		21
Sans réponse	1		0	11	0	0	0	2	0	5	0	0		2
Informations sur les modifications d'article														
Concernant les modifications provisoires ou définitives d'articles pensez-vous être														
pas assez informés %	16		19	11	50	0	0	16	33	16	0	16	19	0
suffisamment informés %	59		65	44	50	50	43	58	67	63	0	63	63	55
trop informés %	25		19	44	0	50	57	28	0	16	100	21	17	45
2000 (degré de satisfaction: Pensez-vous être suffisamment informés?)	5.6		5.8	5.1	6.0		5.2		6.4	5.1	6.9	4.9		5.3
présentation, lisibilité	7.7	1.8	7.8	7.8	6.0	9.0	7.1	7.7	8.4	7.8	8.0	7.4	7.7	8.0
pertinence des informations	7.3	1.8	7.4	7.1	6.0	9.0	7.1	7.4	8.3	7.0	8.0	7.3	7.4	6.7
lisibilité et pertinence des infos: 2000	7.4		6.9	7.7	7.0		6.4		7.8	8.0	8.6	8.0		7.1
Si un seul moyen d'information devait être choisi, lequel vous conviendrait le mieux ?														
Envoi par messagerie via les ICO %	3		0	11	0	50	0	4	0	11	0	0	4	0
Envoi par poste aux US %	14		11	0	50	0	14	11	33	5	0	21	17	18
Intranet Pharmacie %	3		5	0	0	0	0	4	0	5	0	5	4	0
Envoi par poste d'un récapitulatif mensuel %	37		35	33	50	100	57	40	44	32	100	16	29	55
Commentaire au moment de la demande dans GM %	46		43	67	50	0	29	44	44	63	0	63	58	0
Autre :..... %	8		14	0	0	0	0	9	11	0	0	5	4	18
	Informatique, Intranet, etc.													
De quel type de changement souhaitez-vous être informés														
Modification de conditionnement %	48		43	44	50	50	29	42	33	47	0	58	48	82
Nouveau produit %	66		57	78	50	50	57	60	56	79	0	68	69	82
Remplacement produit %	92		89	100	100	100	100	93	100	89	100	89	92	91
Rupture momentanée %	83		81	89	100	100	86	84	100	74	100	84	83	73
Produit retiré %	81		70	89	100	100	86	77	89	74	100	89	83	91
Autre: %	6		8	0	50	0	0	7	0	0	0	5	2	18
	No de code, médicaments génériques, médicaments les plus utilisés dans le service, équivalences, etc.													

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- type + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.
	Général													
3. Fabrications internes														
Qualité et sécurité des présentations														
Sans réponse %	3		5	0	0	0	14	5	0	0	0	0	2	0
Utilisez-vous les doses-unitaires de solution de Morphine ?														
OUI %	53		51	33	50	0	14	42	100	42	100	95	75	9
NON %	44		43	67	50	100	71	53	0	53	0	5	23	91
Si oui, ce conditionnement constitue-t-il une amélioration par rapport à la solution en flacon ?														
OUI %	51		49	22	50	0	14	39	100	42	100	95	75	9
NON %	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sans avis %	2		3	11	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Si non, pourquoi ?														
Réponse %	25		22	33	50	50	29	26	0	26	0	11	15	64
	Pas besoin, pas utilisé, pas prescrit, pas connu													
Proposition	1		1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Augmenter la date de péremption													
D'autres produits pourraient-ils être présentés de manière identique ?														
Lesquels ?														
Réponse %	37		22	33	0	100	0	23	78	37	100	53	52	45
	Laxatifs, sirops, Méthadone, collyres, etc.													
Réconstitution cytotostatiques														
Sans réponse	13		5	0	0	0	1	6	1	2	0	0	3	4
La Pharmacie a-t-elle déjà préparé un ou des cytotostatiques prêts à l'emploi pour votre unité ?														
OUI %	35		68	44	0	0	57	58	22	0	100	26	17	0
2000 (%)	15		16	43	0		40		0	0	57	6		0
NON %	53		19	56	100	100	29	32	67	89	0	74	77	64
2000 (%)	82		84	43	88		60		90	100	43	94		93
Si oui, quel est votre degré de satisfaction générale ?	8.7	1.4	8.9	8.0			8.5	8.8	10.0		10.0	8.0	8.6	
Si oui, quel est votre degré de satisfaction envers les éléments suivants :											10.0			
- contact téléphonique	8.8	1.3	8.7	9.0			8.0	8.8	9.0		10.0	8.4	8.8	
- présentation (emballage et étiquette)	8.8	1.5	8.9	9.0			8.7	8.9	10.0		10.0	7.6	8.3	
- livraison : respect du délai de 2h entre commande et réception de la chimiothérapie pour les cas en attente de confirmation de traitement	8.2	1.8	7.9	9.0			8.7	8.2	8.0			8.4	8.6	
Avez-vous des suggestions d'amélioration? (%)	10		19	11	50	0	14	18	11	0	0	5	4	0
	Non, car pas ou rarement utilisé; livraison plus fréquente, etc.													

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- type + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.
	Général													
Fabrications individualisées														
Sans réponse %	3		3	0	0	0	14	4	0	0	0	11	4	0
Connaissez-vous l'ordonnance spéciale pour produit à fabriquer à remplir par le médecin, qui se trouve sur le site Intranet de la pharmacie ?														
OUI %	30		38	78	50	100	0	42	22	16	0	26	21	9
NON %	66		59	22	50	0	86	54	78	84	100	63	75	91
Si oui, à la réception du médicament, quel est votre degré de satisfaction envers les éléments suivants :														
- correspondance aux besoins exprimés	8.0	1.6	7.6	8.0	6.0	9.0		7.9	8.0			8.5	8.4	
- demandes complémentaires par la pharmacie	7.8	1.6	7.0	8.4	6.0	8.0		7.7	8.0			8.0	8.0	
5. Service de garde														
Sans réponse %	3		3	0	0	50	0	4	0	5	0	0	2	9
L'ensemble de votre équipe connaît-elle les modalités de fonctionnement de garde de la Pharmacie ?														
OUI %	78		78	78	100	50	71	77	78	79	100	95	85	45
NON %	19		19	22	0	0	29	19	22	16	0	5	13	45
Savez-vous que les commandes du week-end et des jours fériés doivent être passées avant 10h00 ?														
OUI %	80		92	89	100	50	100	91	89	68	100	74	75	45
NON %	15		3	11	0	0	0	4	11	26	0	26	23	36
Utilisez-vous la possibilité d'appel téléphonique entre 11h et 11h30 ?														
> 1 x/mois %	17		22	0	0	0	29	18	33	26	0	5	19	9
< 1x/mois %	37		35	67	50	50	29	40	67	21	100	42	40	9
jamais %	27		35	0	50	0	14	26	0	32	0	26	23	45
connaît pas %	16		14	33	0	0	29	18	0	16	0	26	17	9
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des services apportés durant la garde?														
2000	7.1	1.9	7.8	6.8	7.0	8.0	5.5	7.3	8.0	7.2	8.0	6.3	7.0	6.5
	7.2		7.2	7.3	8.0		7.7		6.7	8.0	7.5	6.6		6.7

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- type + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.
	Général													
Renseignements pharmaceutiques														
Sans réponse	3		0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
A quelle fréquence utilisez-vous le service de renseignements pharmaceutiques (directives d'administration, stockage, conditions d'obtention, ...) ?														
Plusieurs fois / semaine %	1		3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
2000 (%)	9		9	14	0		0		0	6	0	0		0
Env. 1 fois / semaine %	11		19	33	0	0	14	19	11	5	0	0	4	0
2000 (%)	22		20	43	12		40		20	18	29	29		0
Env. 1 fois / mois %	41		41	22	50	0	57	39	33	63	100	32	46	36
2000 (%)	30		41	29	0		10		40	24	42	41		7
Autre : %	43		38	44	50	100	14	39	56	32	0	63	48	45
	Variable, rarement, jamais, etc.													
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des réponses apportées, en terme de :														
précision	8.4	1.5	8.5	8.0	7.0	10.0	7.6	8.3	8.6	8.3	10.0	8.7	8.6	8.6
2000	8.4		8.2	8.6	8.3		7.8		8.2	9.2	9.0	8.4		8.2
rapidité	8.2	1.6	8.5	7.4	7.0	10.0	8.0	8.2	8.9	8.3	8.0	7.6	8.2	8.3
2000	7.8		7.4	6.9	8.0		6.8		7.8	8.8	8.7	8.0		8.2
applicabilité	8.0	1.6	8.2	7.7	7.0	6.0	8.0	8.0	8.9	7.8	6.0	8.1	8.1	8.3
2000	8.1		7.9	8.0	8.0		7.8		8.2	9.0	9.0	7.9		8.2
Enseignement														
Sans réponse %	12		27	0	0	0	29	21	0	0	0	0	0	18
Seriez-vous intéressé à avoir un sujet présenté par un pharmacien au cours d'un colloque dans les domaines suivants ?														
Incompatibilités physico-chimiques														
OUI %	57		51	89	100	100	0	54	89	63	0	47	60	55
NON %	16		8	11	0	0	57	14	11	16	100	32	23	0
Sans avis %	27		41	0	0	0	43	32	0	21	0	21	17	45
Stabilité / conservation des médicaments														
OUI %	54		46	78	100	100	14	51	89	63	0	47	60	45
NON %	18		8	11	0	0	43	12	0	26	100	37	27	9
Sans avis %	28		46	11	0	0	43	37	11	11	0	16	13	45

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION 2002

Question	Site	Ecart- type + / -	BDL	Péd	Mat	Opht	BS	HC	Loëx	Psy	CESCO	HOGER	B-I	Ext.
	Général													
Administration des médicaments par sonde														
	OUI %	29	27	33	0	50	43	30	100	16	100	21	35	0
	NON %	34	24	56	0	50	29	30	0	42	0	47	35	45
	Sans avis %	37	49	11	100	0	29	40	0	42	0	32	29	55
Démonstration du site Intranet Pharmacie														
	OUI %	33	22	67	0	50	14	28	33	53	0	16	33	55
	NON %	31	30	22	0	50	43	30	33	21	100	53	38	9
	Sans avis %	36	49	11	100	0	43	42	33	26	0	32	29	36
	- Autre : %	10	19	11	0	0	0	14	0	11	0	5	6	9
Prise en fonction des heures (préprandial, matin, soir), interactions méd., médicaments génériques, etc.														
Site intranet de la Pharmacie des HUG														
	Sans réponses %	6	11	11	0	0	14	11	11	0	0	0	2	0
A quelle fréquence utilisez-vous le site intranet de la Pharmacie des HUG en tant que source d'information ?														
	Plusieurs fois / semaine %	3	3	0	0	0	0	2	0	5	0	11	6	0
	Env. 1 fois / semaine %	16	16	33	0	0	29	19	33	16	0	5	15	0
	Env. 1 fois / mois %	33	19	11	50	50	43	23	22	53	100	37	42	45
	Autre : %	42	51	44	50	50	14	46	33	26	0	47	35	55
Occasionnellement, rarement, jamais														
Avec quel degré de facilité trouvez-vous les informations que vous recherchez sur le site intranet de la Pharmacie des HUG?														
	2000	6.8	1.9	7.2	5.7	6.0	6.0	8.0	7.0	6.5	7.4	4.0	6.4	6.8
	2000	6.4		6.3	6.8	6.7		6.0		6.9	7.6	6.5	6.2	4.9
Souhaiteriez-vous des nouvelles rubriques sur le site intranet de la Pharmacie ?														
	OUI %	11	11	11	0	0	0	9	11	21	0	0	10	27
	NON %	16	11	33	0	0	43	18	0	21	100	11	15	9
	Sans avis %	73	78	56	100	100	57	74	89	58	0	89	75	64
	Si oui, dans quel(s) domaine(s)? %	11	5	11	0	0	0	5	22	26	0	0	15	27
Equivalence méd. F et CH, dilutions, incompatibilités, interactions, génériques, moteur de recherche, etc.														
Commentaire sur papier libre														
		25	6	3	0	0	0	9	2	6	0	6	14	2
Tout commentaire ajouté en plus des questions ouvertes														