

# ENQUETE DE SATISFACTION 2007 : PHARMACIE DES HUG

Mesure de la satisfaction des médecins envers les services offerts par la Pharmacie des HUG

*Résultats au 1<sup>er</sup> novembre 2007*

Total adresses e-mail : 1491, nombre collaborateurs : 1397

Envoyé le 12 septembre 2007 / rappel fait le 25 septembre / délai réponse : 30 septembre

Total réponses : 90 (6.4% collaborateurs, 6.0% adresses), avec nom : 63, sans nom : 27

Fonction			
Médecin-chef de service	3	Chef de clinique avec FMH	13
Médecin adjoint	21	Chef de clinique sans FMH	9
Médecin associé	2	Médecin interne	41

Département			
		Médecine Communautaire et Premier recours	8
Apsi	9	Médecine Génétique et de Laboratoire	1
Chirurgie	4	Médecine Interne	24
Enfant et Adolescent	15	Neurosciences Cliniques	3
Gynécologie et Obstétrique	4	Psychiatrie	8
Imagerie et des Sciences de l'Information Médicale	3	Réhabilitation et Gériatrie	10

*% des réponses ont été calculés sur le nombre total de questionnaire renvoyé*

## 1. Généralités

D'une manière générale, les services offerts par la Pharmacie des HUG vous donnent-ils satisfaction ?	8.2 ± 1.3	
Seriez-vous intéressé par une information sur les services offerts par la pharmacie ?	Oui : 47 (52%)	Non : 26 (29%)

### Citez 3 point forts de la pharmacie des HUG

Les points ci-dessous ont été le plus souvent cités comme **points forts** : (nombre total de citations : 129)

- Disponibilité: 28
- Rapidité : 14
- Médicaments disponibles : 14
- Qualité de l'information : 13
- Efficacité : 9
- Accueil : 6
- Fiabilité : 4
- Préparations, obtention de médicaments, cytostatiques, économicité, sécurité, etc.

### Citez 3 point faibles de la pharmacie des HUG

Les points suivants ont été le plus souvent cités comme étant **des points faibles** : (nombre total de citations : 44)

- Délais de livraison : 6
- Horaires (difficile de joindre en dehors des heures d'ouverture) : 5
- Visibilité : 4
- Changements : 4
- Rien à signaler : 4
- Médicaments hors liste, commandes médicaments devrait être en DCI, choix des médicaments de la liste, etc.

### 2. Obtention des médicaments

Le secteur Achat et Distribution achète et distribue les médicaments en accord avec la politique du médicament pratiquée au sein des HUG.

Connaissez-vous la liste de médicaments HUG ?	Oui : 69 (77%)	Non : 15 (17%)
Par quel moyen obtenez-vous l'information sur l'appartenance d'un médicament à la liste ? <i>Plusieurs réponses possibles</i>	Version imprimée : 41 (46%) Presco : 31 (34%) Site Web : 22 (24%) Autre : 9 (10%)	
Connaissez-vous la procédure pour obtenir une modification de la liste ?	Oui : 9 (10%)	Non : 73 (81%)
Concernant les modifications provisoires ou définitives d'articles, pensez-vous être	Pas assez informés : 42 (47%) Suffisamment informés : 37 (41%) Trop informés : 2 (2%)	
Ces changements induisent-ils des problèmes ?	Fréquemment : 3 (3%) Parfois : 53 (59%) Jamais : 19 (21%)	
Avez-vous des propositions d'amélioration concernant l'information sur les changements ? <i>Réponses : envoi par e-mail (10), ciblé par service (3), sur internet, regrouper les changements.</i>		
Etes-vous satisfait des délais de livraison des médicaments ?	8.2 ± 1.7	
Avez-vous des propositions d'amélioration concernant les délais de livraison des médicaments ? <i>Réponses : pouvoir s'approvisionner dans une autre unité ou savoir dans quelle unité voisine un médicament a déjà été livré</i>		
Quel est votre degré de satisfaction quant à l'information sur les procédures particulières à remplir obligatoirement pour l'utilisation de certains médicaments (p. ex. Thalidomide, ...)	7.1 ± 1.7	
Quelles seraient vos suggestions d'amélioration concernant l'information sur ces procédures particulières : <i>Réponses : 16 propositions d'amélioration: faire une information sur la manière de trouver ces protocoles, avoir la présence d'un pharmacien aux colloques d'oncologie, faire une information annuelle, par exemple dans le livre jaune ou aux infirmières. Quelques médecins (9) répondent qu'ils ne sont pas concernés et qu'ils ne connaissent pas ces procédures ou n'ont pas d'avis.</i>		

### 3. Service de garde et de piquet

Prestations en dehors des heures d'ouverture (voir intranet : [http://w3.hcuge.ch/Pharmacie/infos\\_prat/garde.htm](http://w3.hcuge.ch/Pharmacie/infos_prat/garde.htm) )

Connaissez-vous les modalités de fonctionnement de garde / piquet de la Pharmacie ?	Oui : 31 (34%)	Non : 50 (56%)
Quel est votre degré de satisfaction de la qualité des services apportés durant les heures de fermeture?	7.7 ± 1.6	
Quel est votre degré de satisfaction concernant le temps d'intervention de la pharmacie?	7.3 ± 1.7	

#### 4. Production

Le secteur production fournit des médicaments prêts à l'emploi, non disponibles sur le marché et adaptés aux besoins des utilisateurs.

Ordonnance pour produits à fabriquer, commande de Methotrexate, Thalidomide, etc.:  
[http://w3.hcuge.ch/Pharmacie/infos\\_prat/ordonnance\\_pm.htm](http://w3.hcuge.ch/Pharmacie/infos_prat/ordonnance_pm.htm)

Connaissez-vous la procédure pour obtenir une préparation spécifique de la pharmacie ?	Oui : 34 (38%)	Non : 47 (52%)
Etes-vous satisfait du délai entre la demande et la livraison d'un produit fabriqué ?	8.1 ± 1.5	
<b>• Production cytostatiques</b>		
Avez-vous utilisé cette prestation ?	Oui : 19 (21%)	Non : 60 (67%)
Si oui, quel est votre degré de satisfaction ?	8.8 ± 1.3	
<b>• Production CIVAS (seringues prêtes à l'emploi)</b>		
Avez-vous utilisé cette prestation ?	Oui : 17 (19%)	Non : 61 (68%)
Si oui, quel est votre degré de satisfaction ?	9.3 ± 1.3	
<b>• Préparations magistrales</b>		
Avez-vous utilisé cette prestation ?	Oui : 29 (32%)	Non : 50 (56%)
Si oui, quel est votre degré de satisfaction ?	8.9 ± 1.1	
<b>• Alimentations parentérales pédiatriques</b>		
Avez-vous utilisé cette prestation ?	Oui : 15 (17%)	Non : 66 (73%)
Si oui, quel est votre degré de satisfaction ?	8.7 ± 1.7	
Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant les productions faites par la pharmacie des HUG ? <i>Réponses : améliorer les informations sur l'étiquetage des ampoules d'électrolytes, avoir des alimentations parentérales sur mesure pour adultes, avoir une prescription standardisée pour préparation magistrale lorsqu'il s'agit d'un même produit, corriger un numéro de bip sur un document.</i>		

#### 5. Renseignements pharmaceutiques (Bip 68 59 358)

L'Assistance pharmaceutique vous apporte des informations sur l'utilisation du médicament : directives d'administration, condition d'obtention, équivalence, incompatibilités physico-chimiques, stabilité, documentation.

Utilisez-vous le service de renseignements pharmaceutiques (directives d'administration, stockage, conditions d'obtention, etc.) ?	Fréquemment : 5 (6%) Parfois : 47 (52%) Jamais : 32 (36%)
Quel est votre degré de satisfaction concernant la qualité des réponses données ?	8.5 ± 1.6

Souhaiteriez-vous avoir l'appui d'un pharmacien clinicien dans le cadre de votre pratique?	Oui : 56 (62%)	Non : 22 (24%)
Si oui, sous quelle forme ?	Présence ponctuelle en cas de besoin : 42 (47%) Présence régulière (p.ex hebdomadaire) : 15 (17%) Présence quotidienne dans le service : 2 (2%)	
Si oui, afin de répondre à quel besoin / dans quels domaines ? <i>Réponses : Le domaine d'intérêt le plus souvent cité concerne les interactions médicamenteuses (18 citations), bien que ce sujet concerne la pharmacologie clinique. Ce sujet leur sera transmis. Les autres domaines d'intérêt sont les médicaments et la grossesse, les médicaments en pédiatrie, les médicaments personnels, la forme galénique, l'administration par sonde</i>		

### 6. Site WEB (<http://w3.hcuge.ch/Pharmacie>)

Connaissez-vous le site WEB de la pharmacie ?	Oui : 38 (42%)	Non : 47 (52%)
Utilisez-vous le site WEB de la pharmacie pour rechercher des informations?	Fréquemment : 2 (2%) Parfois : 29 (32%) Jamais : 48 (53%)	
Si oui, quel est votre degré de satisfaction ?	8.0 ± 1.2	
Quel type d'information aimeriez-vous trouver sur le site WEB de la pharmacie ? <i>Réponses : le CAPP-INFO, le tableau des comprimés coupés / écrasés mis à jour, le prix réel des médicaments, la liste des médicaments</i>		

### 7. Commentaires

Des commentaires peuvent être joints au présent questionnaire. <i>5 médecins ont en profité pour exprimer leur satisfaction, 10 déclarent être peu confronté à la pharmacie, le questionnaire a été trouvé difficile à remplir pour quelqu'un qui n'est pas souvent en contact avec la pharmacie et finalement une demande de changement de médicament a été faite par ce biais.</i>
---