

# **Evaluation d'une page Internet destinée aux pharmaciens d'officine**

**Cécilia Folch  
Etudiante en pharmacie**

Rapport Stage à Option 2<sup>ème</sup> année de Master en Pharmacie, mai à août 2012

Superviseurs : Laure-Zoé Kaestli, Dre Caroline Fonzo-Christe

## Introduction

La continuité des soins entre l'hôpital et les pharmacies d'officine est une notion essentielle pour assurer une prise en charge adéquate du patient après son hospitalisation. Le patient sort de l'hôpital avec une ordonnance de sortie et retourne dans le milieu ambulatoire. Les pharmaciens d'officine prennent alors en charge le patient avec son ordonnance de sortie. A ce niveau, plusieurs difficultés peuvent survenir. En effet, l'ordonnance de sortie d'hôpital est rédigée par des médecins prescripteurs n'ayant pas toujours connaissance des difficultés que les pharmaciens d'officine peuvent rencontrer pour l'approvisionnement de certains produits. De leur côté, les pharmaciens d'officine se retrouvent confrontés à des médicaments peu utilisés en ambulatoire et souvent primordiaux pour le patient. Des erreurs de doses, de posologie ou de confusion de médicaments peuvent alors survenir.

## But

Afin d'assurer une bonne continuité des soins entre l'hôpital et l'ambulatoire, une page du site de la pharmacie des HUG est destinée principalement aux pharmaciens d'officine [1,2]. Cette page a été élaborée sur la base de problèmes rapportés par les pharmaciens d'officine du canton de Genève [3]. Le but du présent projet a été d'élaborer un questionnaire afin d'évaluer la satisfaction des pharmaciens d'officine quant à cette page.

## Matériel et méthode

### Présentation du site destiné aux pharmaciens d'officine

La première version de la page internet destinée aux pharmaciens d'officine était une page html simple [3]. Une version plus conviviale a été élaborée et testée auprès des pharmaciens d'officine [fig.1].

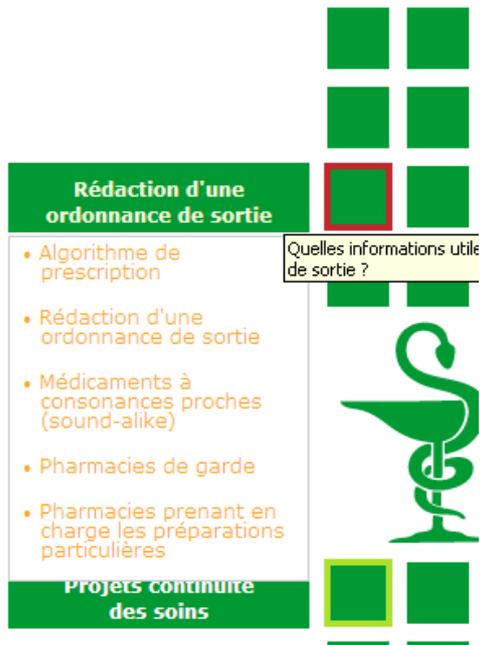


The screenshot shows the website interface for the HUG Pharmacy, specifically the section for pharmacists. The layout includes a top navigation bar with the HUG logo and 'Pharmacie' title, and a main menu on the left with categories like 'Accueil', 'Accessibilité', and 'Informations pratiques & procédures'. The central content area features a grid of green buttons for various services, with a central caduceus icon. A sidebar on the right contains 'Questions fréquentes' (Frequently Asked Questions) with bullet points regarding pediatric doses and medication procurement. The bottom of the page displays the pharmacy's name, address, and contact information.

**Fig 1 : Présentation générale de la page destinée aux officines**

Les rubriques classées en rouge sont destinées au médecin prescripteur avec des documents pouvant le concerner (fig. 2) comme un algorithme de prescription (démarches selon le type de médicament, la rédaction d'une ordonnance de sortie, les médicaments à consonances proches, le site des pharmacies de garde et une liste non exhaustive de pharmacies exécutant des préparations particulières. Les rubriques classées en vert clair sont destinées aux pharmaciens. La rubrique « Validation d'une ordonnance de sortie » contient les éléments suivants [fig.3].

**Continuité des soins entre médecins prescri**



**Fig 2 : Liste déroulante de la rubrique « Rédaction d'une ordonnance de sortie »**



**Fig 3 : Liste déroulante de la rubrique « Validation d'une ordonnance de sortie »**

La rubrique « Galénique, formulation et stabilité » contient des informations pratiques sur la galénique [fig.4], notamment le document « Comprimés :Couper-écraser » et une liste de protocoles des fabrications HUG.

La rubrique « Informations médicales et pharmacologiques » contient des informations générales [fig.5]. Elle permet entre autres de trouver le document « Doses pédiatriques » qui contient un panel de données sur les posologies pédiatriques de divers médicaments utilisés aux HUG et des informations sur les médicaments étrangers.

La rubrique « Projets continuité des soins » a pour but de présenter les projets réalisés aux HUG sur le sujet [fig.6].

La rubrique « Questions fréquentes » a été créée dans le but d'offrir un accès rapide à certains documents tels que les doses pédiatriques et les fabrications HUG [fig.7].

Galénique, formulation et stabilité	J'ai besoin médicamenteux
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Galénique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprimés : couper ou écraser?</li> <li>• Formes galéniques à libération modifiée</li> </ul> </li> <li>• <b>Formulation et préparations magistrales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabrications HUG</li> <li>• Vivotif : administration pédiatrique</li> <li>• Liens utiles pour la fabrication</li> <li>• Composition liquides oraux pédiatriques</li> <li>• Produits toxiques pour le manipulateur</li> </ul> </li> <li>• <b>Stabilité et conservation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médicaments au réfrigérateur</li> <li>• Conservation liquides oraux</li> <li>• Stabilité liquides oraux pédiatriques</li> <li>• Médicaments photosensibles</li> </ul> </li> </ul>	

**Fig 4 : Liste déroulante de la rubrique « Galénique, formulation et stabilité »**

Informations médicales et pharmacologiques	J'ai besoin de renseignements
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informations médicales générales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lexique termes médicaux</li> <li>• Info parents : « mon enfant est malade »</li> <li>• Info parents de nouveaux-nés</li> </ul> </li> <li>• <b>Informations pharmacologiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doses pédiatriques aux HUG</li> <li>• Notices médicaments non francophones</li> <li>• Interactions médicamenteuses</li> <li>• Médicaments et intervalle QT</li> <li>• Médicaments et grossesse</li> <li>• Bulletins du CAPP</li> <li>• Guidelines cliniques (anglaises)</li> </ul> </li> </ul>	

**Fig 5 : Liste déroulante de la rubrique « Informations médicales et pharmacologiques »**

Projets continuité des soins	Quels soins ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Groupe « continuité des traitements » de pharmaGenève</b></li> <li>• <b>Publications en sciences pharmaceutiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordonnances de sortie Poster GSASA 2011</li> <li>• Problèmes rencontrés Poster GSASA 2011</li> <li>• Site Web Pharmajournal 2012</li> <li>• Confusion Valcyte – Valtrex Pharmajournal 2012</li> <li>• Unlicensed drugs in pediatric patients Poster GSASA 2010</li> <li>• Unlicensed drugs for children Poster GSASA 2011</li> </ul> </li> <li>• <b>Travaux universitaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordonnance de sortie, 2007</li> <li>• Enquête patients, 2008</li> <li>• Site Web, 2009</li> </ul> </li> </ul>	

**Fig 6 : Liste déroulante de la rubrique « Projets continuité des soins »**

Questions fréquentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Doses pédiatriques aux HUG</b></li> <li>• <b>Où se procurer un médicament ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquides oraux pédiatriques</li> <li>• Fabrication HUG</li> <li>• Fournisseurs suisses et étrangers</li> <li>• «Dépannage» par les HUG ou autre</li> </ul> </li> </ul>

**Fig 7 : Rubrique « Questions fréquentes »**

## Elaboration du questionnaire

L'évaluation d'un site Internet est basée sur des critères standards [3, 4]. L'outil du Netscoring a été utilisé et adapté à l'élaboration du questionnaire destiné aux pharmaciens d'officine.

Le **design** est un critère intéressant pour une utilisation en officine, où le matériel informatique est très diversifié selon les endroits. La présentation doit être claire et professionnelle.

La **crédibilité** d'un site internet est jugée sur la source des documents (auteur et institution), ainsi que sur la transparence des informations et leur pertinence. En effet, cette notion de pertinence est particulièrement importante pour la conception d'un site provenant d'une source hospitalière et destiné à l'utilisation en officine.

Le **contenu** du site internet est évalué par l'exactitude de l'information. Les documents sont contrôlés et approuvés par des experts, il existe une rigueur dans la recherche des informations.

L'organisation logique ou la **navigabilité** est un quatrième critère important. En effet, et d'autant plus dans le contexte de l'utilisation en officine, l'organisation des documents et leur logique doit être la plus élémentaire possible, afin de permettre au pharmacien d'officine de trouver le plus rapidement possible l'information qu'il recherche. La recherche des informations doit être intuitive.

A partir de ces critères, un questionnaire structuré et standardisé a été élaboré [Annexe 1] afin de pouvoir évaluer correctement la satisfaction des pharmaciens d'officine. Il comportait 4 questions principales à évaluer sur une échelle catégorielle de 1 à 6 (valeur max.) et auxquelles les pharmaciens pouvaient apporter leurs commentaires

- 1) Design de la page web : la présentation est-elle agréable (couleur, graphisme) ?
- 2) Navigabilité et organisation logique : libellé des rubriques, organisation des documents ? Il leur était demandé de rechercher 2 documents afin d'évaluer le temps nécessaire (<1 min vs > 1 min) et la démarche de recherche.
- 3) Fiabilité et crédibilité : quel poids est accordé aux données contenues dans le site de la pharmacie des HUG ?
- 4) Pertinence et utilité du contenu par rapport à une utilisation en officine.

Une partie du questionnaire était également consacrée à la recherche de deux documents : le protocole de fabrication de la suspension d'oméprazole d'une part et le document sur les doses pédiatriques d'autre part. Le temps nécessaire pour chercher les documents a été évalué. Le temps limite est d'une minute afin de correspondre à la pratique régulière en officine.

## Choix des pharmacies d'officine

Les 10 pharmacies testées ont été choisies en fonction de leur proximité avec un hôpital ou une clinique dans le canton de Genève. Le tableau 1 ci-dessous résume les pharmacies et leur situation qui ont participé à l'enquête.

Pharmacie	Adresse	Proximité avec un hôpital
Pharmacie de Cologny	Cologny	Clinique des Grangettes, parfois HUG
Pharmacie Amavita Carl-Vogt	Jonction	HUG
Pharmacie Amavita Jura	Meyrin	Hôpital de la Tour
Pharmacie Amavita Champ Fréchets	Meyrin	Hôpital de la Tour
Pharmacie d'Onex	Onex	Groupe Médical d'Onex
Pharmacie Amavita Plainpalais	Plainpalais	HUG
Pharmacieplus Grand-Pré	Servette	HUG
Pharmacie de Meyrin	Meyrin	Hôpital de la Tour
Pharmacie Amavita Place Claparède	Champel	HUG à une rue
Pharmacieplus de la Roseraie	Augustins	HUG en face (maternité et pédiatrie)

**Tab 1 : Pharmacies participant à l'enquête**

L'enquête a eu lieu en juillet 2012 auprès de 10 pharmaciens ou pharmaciens-assistants qui ont un contact quotidien avec le milieu ambulatoire. L'enquête durait une quinzaine de minutes.

Les données ont été récoltées et saisies dans un fichier Excel. Les résultats sont présentés sous forme de moyenne  $\pm$  déviation standard (SD) [min, max].

## Résultats

Les résultats bruts sont consignés dans l'annexe 2.

La fiabilité des informations présentes sur le site est très appréciée avec une valeur moyenne de  $5.9 \pm 0.3$ . La pertinence des informations et leur organisation sont également bonnes, avec un score supérieur à 5. Diverses propositions d'améliorations ont été faites par les pharmaciens.

Le design de la page est le critère le moins apprécié par les pharmaciens d'officine. Des problèmes liés aux versions de navigateur ont notamment été mis en évidence et devront être optimisés. (tab. 2 et 3)

Question	Design	Organisation	Fiabilité	Pertinence
Moyenne $\pm$ SD [min, max]	4.8 $\pm$ 0.4 [4, 6]	5.1 $\pm$ 0.5 [4, 6]	5.9 $\pm$ 0.3 [5, 6]	5.2 $\pm$ 0.2 [4, 6]

**Tab 2 : Evaluation du site selon les quatre critères choisis**

Les remarques les plus courantes sont répertoriées dans le tableau 3.

Question	Remarques courantes
<b>Design</b>	La différence médecin/pharmacien n'est pas toujours évidente. Le vert des pharmaciens (encadré) n'est pas assez visible.
	Internet explorer version 6 : libellés et rubrique des questions fréquentes décalés vers la droite (empiètent sur la croix et les questions fréquentes ne sont pas visibles entièrement).
	Dans certaines pharmacies avec un écran bas, on doit scroller pour voir l'intégralité de la croix et du coup, la rubrique « informations médicales et pharmacologiques » sont reléguées au second plan.
<b>Organisation</b>	Document des doses pédiatriques : beaucoup ne l'auraient pas classé dans informations pharmacologiques mais plutôt dans validation (on valide la dose)
	Rubrique « Où se procurer un médicament ? » : proposer une liste des médicaments étrangers couramment prescrits par les médecins....
	Il serait intéressant d'avoir un index des documents disponibles sur le site (recherche plus aisée quand on veut un document précis)
	Il serait également intéressant d'avoir un contact de la pharmacie des HUG à qui faire des remarques et des suggestions
<b>Fiabilité</b>	Excellente crédibilité du site de la pharmacie.
<b>Pertinence</b>	Liquides oraux pédiatriques : l'information n'est pas utile à une utilisation en officine car excepté la pharmacieplus de la Roseraie, les autres pharmacies n'ont pas accès à ces produits.
	Qui contacter : si la pharmacie est mentionnée, risque d'avoir de nombreux appels des officines. La pharmacieplus de la Roseraie contient beaucoup de préparations des HUG avec des accords avec la pharmacie et peut dépanner des officines.

**Tab 3 : Remarques courantes**

### Mesure du temps nécessaire à la recherche de documents

Sur les 10 pharmaciens interrogés, 9 ont trouvé le protocole de fabrication de la suspension d'oméprazole en moins d'une minute (dont 3 dans la rubrique « questions fréquentes ») et 8 ont trouvé le document des doses pédiatriques en moins d'une minute (dont 2 dans la rubrique « questions fréquentes »)

Les pharmaciens d'officine s'accordent en général pour dire que le protocole de fabrication de la suspension d'oméprazole est dans la rubrique adéquate. Le document des doses pédiatriques n'est pas aisé à trouver et des pharmaciens l'auraient plutôt classé dans la rubrique « Validation d'ordonnance » car c'est à cette étape que l'on vérifie le dosage. De plus, comme mentionné dans le Tab 3, certaines pharmacies ne voient pas directement la rubrique « Informations médicales et pharmacologiques » et dès lors n'ont pas le réflexe d'aller visiter cette rubrique.

## Discussion

Dans l'ensemble, les pharmaciens d'officine se sentent concernés par le projet du site car les ordonnances de sortie d'hôpital sont en général assez complexes. Ils sont donc très favorables à une aide supplémentaire. Les données fournies par la pharmacie des HUG ont une excellente crédibilité montrant l'importance de continuer à fournir des documents régulièrement mis à jour et de bon niveau scientifique.

Le design de la page est apprécié. La couleur verte rappelant la pharmacie est un bon choix selon l'ensemble des pharmaciens questionnés. Toutefois la différence entre médecins et pharmaciens n'est pas toujours évidente, en raison notamment des encadrés verts clair pour les pharmaciens qui est confondu avec la croix en arrière plan.

L'organisation des documents est bonne pour la grande partie des pharmacies. Toutefois, un accès aux documents par un système de recherche ou par un index des documents serait le bienvenu. En effet, les avis divergent beaucoup sur l'emplacement des documents. Ce sont des remarques très subjectives et il serait intéressant de pouvoir voir l'ensemble des documents d'une manière plus générale.

Les informations contenues dans le site sont en grande partie jugées pertinentes à une utilisation en pharmacie. Le site contient des données qui répondent à des problématiques courantes de l'officine face à une ordonnance de sortie d'hôpital.

Cette enquête est utile pour pouvoir améliorer encore la page internet destinée aux pharmaciens d'officine. Toutefois, les résultats du projet sont subjectifs en fonction de la localisation de la pharmacie et de leur besoin en information différent et ne reflètent que l'avis de 10 pharmaciens. Une évaluation plus conséquente au travers de Pharmagenève pourrait être envisagée dans le futur, afin d'optimiser au mieux les informations présentées sur la page pour les pharmaciens d'officine. Une évaluation des prescripteurs pourraient également être réalisée pour la rubrique « Rédaction d'une ordonnance de sortie ».

## Conclusion

L'enquête auprès de 10 pharmacies a permis de montrer la satisfaction générale des pharmaciens à avoir accès à des informations sur les ordonnances de sortie qu'il est autrement difficile à obtenir. Cette page du site de la pharmacie des HUG permettra d'aider les pharmaciens d'officine à gérer les problématiques courantes face à une sortie d'hôpital, afin d'assurer au patient un traitement optimal et un suivi thérapeutique adéquat.

## Références

1. <http://pharmacie.hug-ge.ch/> Dernière consultation le 27.07.12
2. [http://www.datapharma.ch/pharmaciens\\_officine/version\\_finaleK/page\\_officine.html](http://www.datapharma.ch/pharmaciens_officine/version_finaleK/page_officine.html)- consulté le 27.07.12
3. Mattiuzzo M et al. A web page for community pharmacists to improve continuity of care between hospital and ambulatory care. Poster EAHP 2012, [http://pharmacie.hug-ge.ch/rd/posters/EAHP2012\\_web\\_officinesdef.pdf](http://pharmacie.hug-ge.ch/rd/posters/EAHP2012_web_officinesdef.pdf), consulté le 31.07.12
4. I. de Giorgi et al. Auto-évaluation de la qualité d'un site Internet de pharmacie hospitalière. Congrès annuel GSASA, Zürich, 2005 ([http://pharmacie.hugge.ch/rd/posters/gsasa05\\_idg\\_netscoring.pdf](http://pharmacie.hugge.ch/rd/posters/gsasa05_idg_netscoring.pdf))
5. NetScoring® : critères de qualité de l'information de santé sur l'Internet. <http://www.churouen.fr/netscoring>. Dernière consultation le 27.07.2012

## Annexes

- Annexe 1 : Questionnaire d'évaluation de la page Internet de la pharmacie des HUG destinée aux pharmaciens d'officine
- Annexe 2 : Résultats bruts de l'enquête auprès des pharmacies

**Annexe 1** : Questionnaire d'évaluation de la page Internet de la pharmacie des HUG destinée aux pharmaciens d'officine

[http://www.datapharma.ch/pharmaciens\\_officine](http://www.datapharma.ch/pharmaciens_officine)

Date et heure du rendez-vous : \_\_\_\_\_

Nom du (de la) pharmacien (ne) : \_\_\_\_\_

Pharmacie : \_\_\_\_\_

Version du navigateur Internet : \_\_\_\_\_

L'évaluation est basée sur une échelle de satisfaction allant de 1 (non satisfait) à 6 (meilleure appréciation).

**Question 1 : Design de la page web/présentation**

La présentation est-elle agréable (design, couleur, graphisme) ?

1       2       3       4       5       6

**Commentaires et suggestions :**

\_\_\_\_\_

**Question 2 : Navigabilité, organisation logique**

Que pensez-vous de l'organisation du site (libellé des rubriques, organisation des documents, navigabilité) ?

1       2       3       4       5       6

Trouvez la formule de la suspension d'oméprazole. Temps nécessaire (plus ou moins de 1 minute) : \_\_\_\_\_

Trouvez le document des doses pédiatriques. Temps nécessaire (plus ou moins de 1 minute): \_\_\_\_\_

**Commentaires et suggestions :**

\_\_\_\_\_

**Question 3 : Fiabilité et crédibilité**

Quel poids accordez-vous aux données contenues dans le site de la pharmacie des HUG ? Ont-elles une bonne crédibilité scientifique ?

1       2       3       4       5       6

**Question 4 : Pertinence, utilité du contenu**

Les informations contenues sur le site sont-elles utiles à une utilisation en officine ?

1       2       3       4       5       6

**Commentaires et suggestions :**

\_\_\_\_\_

**Annexe 2 : Résultats bruts de l'enquête auprès des pharmacies**

**Tableau récapitulatif des questionnaires d'évaluation**

<b>Pharmacie</b>	<b>Design</b>	<b>Organisation</b>	<b>Fiabilité</b>	<b>Pertinence</b>
<b>1</b>	4	4	5	5
<b>2</b>	5	5	6	6
<b>3</b>	5	5	6	4
<b>4</b>	5	5	6	5
<b>5</b>	5	6	6	6
<b>6</b>	4	5	6	5
<b>7</b>	5	5	6	5
<b>8</b>	5	5	6	5
<b>9</b>	5	6	6	5
<b>10</b>	5	5	6	6
<b>Moyenne</b>	<b>4.8</b>	<b>5.1</b>	<b>5.9</b>	<b>5.2</b>
<b>Ecart type</b>	<b>0.4</b>	<b>0.5</b>	<b>0.3</b>	<b>0.6</b>