

## Hôpital Cantonal

Direction de logistique des soins

Pharmacie des HUG

Assurance Qualité

# Enquête de satisfaction 2007 de la Pharmacie des HUG auprès des médecins

## Rapport final

---

### 1 OBJECTIFS

La mesure de la satisfaction est un des éléments incontournables du système de gestion de la qualité d'un service comme la pharmacie, qui est certifiée selon les normes ISO 9001 et RQPH (Référentiel Qualité en Pharmacie Hospitalière).

Après trois enquêtes de satisfaction auprès des soins infirmiers (2000, 2002 et 2005) la pharmacie a désiré connaître l'opinion des médecins, afin de :

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

### 2 METHODE

1. Le questionnaire a été élaboré par un sous-groupe de collaborateurs de la pharmacie, comprenant des représentants des différents secteurs et des différentes catégories professionnelles, présidé par la pharmacienne responsable de l'assurance qualité.
2. Certaines questions ont été reprises telles quelles des enquêtes précédentes faites auprès des unités de soins et une structure générale du questionnaire similaire a été maintenue pour permettre la comparaison des résultats.
3. L'enquête a été validée par un test interne à la pharmacie et a obtenu l'accord du directeur médical et du directeur des soins.
4. Le questionnaire a été envoyé le 12 septembre 2007 par e-mail à tous les médecins des HUG, avec une note explicative et un lien direct permettant une réponse on line, avec un délai de réponse au 30 septembre 2007.
5. Un rappel a été envoyé par mail le 25 septembre 2005 avec un délai de réponse maintenu au 30 septembre 2007.

Les réponses au questionnaire ont été analysées à partir des données directement extraites dans un fichier Excel et le rapport final a été rédigé.



### 3 ANALYSE DES RESULTATS

Le mode d'analyse des résultats a différé selon le type de questions, mais a été identique aux enquêtes précédentes afin de pouvoir comparer les résultats.

Les réponses aux questions sur le degré de satisfaction ont été converties de ☹️ ○ ○ ○ 😊 en notes (moyenne sur les réponses effectives).

☹️ = 2                      ○ = 4                      ○ = 6                      ○ = 8                      😊 = 10  
mauvais                      non satisfaisant                      satisfaisant                      bien                      très bien

Les questions proposant des réponses à choix (1 seul choix ou choix multiple) ont été comptabilisées en % du total des réponses obtenues.

Les réponses aux questions ouvertes ont été regroupées par thème et classées par fréquence de citation.

Le collectif de réponse n'avait pas une taille suffisante pour permettre d'effectuer une analyse entre les différents départements ou fonctions.

#### 3.1 Taux de participation

Le questionnaire a été envoyé par e-mail à 1397 médecins. 90 médecins ont répondu (63 nominativement et 27 de manière anonyme), ce qui représente un taux de réponses de **6,4%**. Un taux de réponse de l'ordre de 10 à 20% était espéré.

La répartition des réponses entre les départements et les fonctions était la suivante :

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

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

#### 3.2 Satisfaction générale et accueil

Le taux de satisfaction générale est de **8.3/10** ce qui est légèrement plus élevé que les résultats obtenus lors des enquêtes précédentes auprès des US (2000 : 7.7/10 ; 2002 : 7.9/10, 2005 : 8.1/10). Le degré de satisfaction est assez peu variable (écart-type : 1.3).

52% des médecins désiraient avoir une information sur les services offerts par la pharmacie, 29% n'en désirent pas, 19% n'ont pas répondu à cette question. Ce résultat est

en accord avec plusieurs points suivants dont il ressort que les services de la pharmacie sont souvent mal connus.

5 médecins ont répondu qu'ils ne connaissent pas la pharmacie.

Les deux questions ouvertes sur les 3 points forts et les 3 points à améliorer ont été regroupées par catégorie, avec le nombre de citations :

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.

Les **points** suivants ont été le plus souvent cités comme étant **susceptibles de la plus grande amélioration** : (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.

Il est intéressant de noter que les points notés positivement sont souvent généralistes, alors que les points à améliorer concernent des sujets précis. Le nombre plus élevé de citations de points fort que de points faibles corrobore la bonne appréciation générale.

### 3.3 Obtention des médicaments

La majorité des médecins (77%) connaissent la liste des médicaments, mais il y en a tout de même 17% qui ne la connaissent pas. 6% n'ont pas répondu. L'information sur la liste des médicaments devra être améliorée, car elle représente un élément important d'apprentissage de la bonne thérapeutique.

L'information sur l'appartenance d'un médicament à la liste est obtenue pour 46% par la version imprimée, 34% par Presco, 24% par le site WEB et à 10% par un autre moyen (plusieurs réponses possibles).

Très peu de médecins (10%) connaissent les modalités pour obtenir une modification de la liste, 81% ignorent la marche à suivre.

En ce qui concerne les modifications provisoires ou définitives d'articles, 47% estiment n'être pas assez informés, 41% assez informés et 2% trop informés. 59% estiment que ces changements induisent parfois des problèmes, 19% que cela n'en provoque jamais et 3% que cela en provoque fréquemment.

Les propositions d'amélioration concernant l'information sur les changements sont les suivantes : envoi par e-mail (10), ciblé par service (3), sur internet, regrouper les changements.

La satisfaction quant au délai de livraison des médicaments est de 8.2/10.

Peu de propositions ont été faites pour améliorer le délai de livraison des médicaments et elles proposent des services qui existent déjà : pouvoir s'approvisionner dans une autre unité ou savoir dans quelle unité voisine un médicament a déjà été livré.

Le degré de satisfaction quant à l'information sur les procédures particulières à remplir obligatoirement pour l'utilisation de certains médicaments (p. ex. Thalidomide, ...) est de 7.1/10. Ce taux pourrait probablement être amélioré avec une meilleure information.

Les propositions (16) d'amélioration de ce point sont les suivantes : 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.

### 3.4 Service de garde / piquet

Les modalités de fonctionnement de la garde / piquet de la Pharmacie sont connues par 34% des médecins, alors que 56% disent les ignorer. Ce résultat diffère fortement de celui obtenu par les unités de soins dont 80% connaissent ce fonctionnement. Cette différence n'est toutefois pas surprenante, car ce sont essentiellement les infirmiers qui se chargent de contacter le pharmacien de garde en cas de nécessité.

Le degré de satisfaction des services apportés durant la garde est de 7.1/10 et est similaire à celui exprimé par les unités de soins (2005 : 6.9/10 ; 2002 : 7.1/10 ; 2000 : 7.2/10). Il reste probablement difficile à améliorer, dans sa forme actuelle, car il s'agit d'un service de piquet réservé aux urgences.

### 3.5 Production

La procédure pour obtenir des préparations magistrales à la pharmacie est connue par 34% des médecins, alors que 52% l'ignorent. Dans ce domaine aussi une information devrait être faite. Leur satisfaction concernant le délai de livraison d'un produit fabriqué est de 8.1/10.

Pour différents types spécifiques de productions, le degré d'utilisation et de satisfaction ont été demandés.

<b>Prestation</b>	<b>Utilisateurs</b>	<b>Satisfaction</b>	<b>Satisfaction US</b>
Production cytostatiques	19 = 21%	8.1/10	2005 : 8.3/10 ; 2002 : 8.7/10
Production CIVAS : seringues prêtes à l'emploi	17 = 19%	9.3/10	
Préparations magistrales	29 = 32%	8.9/10	
Alimentations parentérales pédiatriques	15 = 17%	8.7/10	

Peu de propositions d'amélioration ont été émises : 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.

### 3.6 Renseignements pharmaceutiques

Le service de renseignements pharmaceutiques (directives d'administration, stockage, conditions d'obtention, etc.) est sollicité fréquemment par 6%, parfois par 52% et jamais par 36% des médecins, alors qu'en 2005 75% des unités de soins utilisaient ce service. Le degré de satisfaction quant à la qualité des réponses apportées par ce service est de 8.5/10, très similaire à celui exprimé par les soignants en 2005 (précision : 8.3/10; rapidité : 8.1/10 ; applicabilité : 7.9/10).

62% des médecins souhaiteraient avoir l'appui d'un pharmacien clinicien dans le cadre de leur pratique, alors que 24% ne le désirent pas. Cette présence devrait se présenter sous la forme suivante : ponctuelle en cas de besoin pour 47%, régulière (p.ex. hebdomadaire) pour 17% et quotidienne dans le service pour 2%.

L'intérêt le plus souvent cité concerne les interactions médicamenteuses (18 citations dans cette question et 4 citations dans d'autres points). Ce sujet fait partie des missions du Service de pharmacologie et toxicologie cliniques et constitue un thème qui pourrait être développé dans le cadre du nouveau secteur de pharmacie clinique.. Les autres domaines d'intérêt sont les médicaments et la grossesse (également du ressort de la pharmacologie clinique), les médicaments en pédiatrie, les médicaments personnels, la forme galénique, l'administration par sonde, etc.

### 3.7 Site Internet

Le site Internet de la pharmacie est connu par 42% des médecins, alors que 52% ne le connaissent pas.

Parmi ceux qui le connaissent, 2% l'utilisent fréquemment, 32% parfois et 53% jamais.

Leur degré de satisfaction est de 8.0/10. Cette bonne appréciation devrait être un moteur pour mieux promouvoir notre site et pour l'utiliser comme moyen de transmission d'information. Les informations que les médecins aimeraient trouver sur le site sont les suivantes : le CAPP-INFO, le tableau des comprimés coupés / écrasés mis à jour, le prix réel des médicaments, la liste des médicaments. La plupart de ces informations s'y trouvent déjà.

### 3.8 Commentaires

Des commentaires pouvaient être joints au questionnaire : 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.

## 4 PLAN D'ACTION

Sur la base des résultats récoltés, les actions suivantes ont été décidées :

	<b>Actions</b>	Délai de réalisation	Responsable
1	Améliorer l'accès à l'information au moment de la prescription (changement de produits, procédures particulières), en les intégrant dans Presco	12.2009	A.-W. Wasilewski
2	Mieux faire connaître certains services de la pharmacie	12.2009	T. Evard

## 5 CONCLUSION

L'enquête 2007 auprès des médecins a permis à la Pharmacie des HUG de mesurer leur degré de satisfaction envers les services qu'elle leur fournit, ceci en vue d'une amélioration continue, et afin d'ajuster au mieux ses prestations aux besoins des services.

Le taux de réponse est resté un peu inférieur à nos attentes, et il serait certainement judicieux lors de la prochaine enquête de choisir une meilleure période que juste avant la grande rotation du 1<sup>er</sup> octobre. Malgré tout, près d'une centaine de médecins des HUG se sont exprimés, ce qui permet de tirer un certain nombre d'enseignements.

La satisfaction générale des médecins est bonne et peut être considérée comme représentative, car en cas de dysfonctionnement majeur cette enquête aurait inmanquablement été utilisée pour le signaler. Malgré le taux de réponse bas, les écarts-type sont toujours relativement étroits et démontrent donc une bonne cohérence de l'appréciation.

Il ressort de plusieurs réponses à des questions différentes que les services de la pharmacie sont trop souvent mal connus. Il paraît utile de déployer certains efforts afin d'améliorer cet état de fait.

Une liste des améliorations à apporter a été établie et elle guidera les projets de la pharmacie durant les prochaines années.

Une prochaine enquête auprès des soins infirmiers est prévue pour 2009, et auprès des médecins à nouveau en 2011.



Laurence CINGRIA  
Pharmacienne responsable  
Assurance-qualité



Prof. Pascal BONNABRY  
Pharmacien-chef

Genève, le 15 janvier 2008

**Résultats complets** : voir : <http://www.hcuge.ch/Pharmacie/presentation/enquete.htm>

### Remerciements :

Un grand merci à l'ensemble des médecins ayant participé à l'enquête, à l'ensemble des collaborateurs de la Pharmacie des HUG ayant contribué à l'élaboration du questionnaire et à Rolf Hauri, l'informaticien qui a construit le questionnaire on line.