

Direction des opérations

Pharmacie des HUG

Assurance Qualité

## **Enquête de satisfaction 2013 de la Pharmacie des HUG auprès des médecins**

### **Rapport final**

---

#### **1 BUT DE L'ENQUETE 2013**

Cinq ans après une première enquête, la pharmacie a désiré connaître l'évolution de l'opinion des médecins avec les buts suivants :

- 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
- Faire connaître les prestations de la pharmacie

#### **2 METHODE**

Elaboration du questionnaire 2013:

1. Le questionnaire a été élaboré par un sous-groupe de collaborateurs de la pharmacie, comprenant des représentants des différents secteurs, présidé par la pharmacienne responsable de l'assurance qualité.
2. L'objectif était de préparer un questionnaire très court, pouvant être renseigné en environ 5 minutes, afin d'améliorer le taux de réponse qui avait été très bas en 2007.
3. Certaines questions ont été reprises telles quelles de l'enquête précédente ainsi que des enquêtes faites auprès des infirmiers et une structure générale du questionnaire similaire a été maintenue pour avoir une comparaison représentative avec les résultats des enquêtes précédentes.
4. Le questionnaire a été envoyé le 3 février 2013 par e-mail à tous les médecins des HUG, avec une note explicative et un lien direct permettant une réponse en ligne, avec un délai de réponse au 28 février 2013. Deux rappels ont été envoyés les 19 et 27 février.

Les réponses ont été automatiquement compilées dans un tableau excel, ce qui a grandement allégé le travail d'analyse. Le questionnaire a été évalué et le rapport final rédigé.

L'envoi du questionnaire était accompagné par une brève présentation des prestations offertes par la pharmacie.

### 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 chiffres (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 % par rapport au total des réponses obtenues.

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

Une répartition des réponses a été faite entre les différents départements et les différentes fonctions, mais pas selon les services, car le taux de réponse était trop bas pour pouvoir tirer des conclusions parlantes.

#### 3.1 Taux de participation

La liste fournie par Madame Agnès Reffet pour l'envoi du questionnaire comprenait 1902 positions, représentant 1878 médecins (24 médecins faisant partie de 2 services). Il y a eu 16 réponses automatiques d'absence de longue durée et 12 médecins ont répondu par mail qu'ils ne prescrivent pas de médicaments et n'utilisent pas les services de la pharmacie. 1850 médecins ont été pris en compte pour les calculs de pourcentage. 243 médecins ont répondu (161 nominativement et 82 de manière anonyme), soit un taux de réponses de **13.1%**, ce qui est plus du double du taux de réponse de 2007, qui était de 6.4% des médecins. Le questionnaire plus court est probablement à l'origine du taux de réponse supérieur. Un taux de réponse de l'ordre de 10% était attendu.

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

Fonction	Total médecins	Réponse nominative	Total réponses	% réponses	% médecins
Médecin interne	709	44	77	<b>31.7</b>	10.9
Médecin adjoint-e	158	48	59	<b>24.3</b>	37.3
Chef-fe de clinique avec titre de spécialité	308	33	56	<b>23.0</b>	18.2
Chef-fe de clinique sans titre de spécialité	174	9	23	<b>9.5</b>	13.2
Médecin chef-fe de service	61	10	10	<b>4.1</b>	16.4
Médecin adjoint-e responsable d'unité	29	7	7	<b>2.9</b>	24.1
Autres	289	6	6	<b>2.5</b>	2.1
Médecin adjoint-e du (de la) chef-fe de service	122	4	5	<b>2.1</b>	4.1
<b>Total</b>	<b>1850</b>	<b>161</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>	

Départements	Total médecins	Réponse nominative	Total réponses	% réponses	% département	2007
RMP-DPT Réadaptation & Med. Pallia	212	32	40	<b>16.5</b>	18.9	24
DSM-DEPT de Spécialités de Médecine	225	22	35	<b>14.4</b>	15.6	15
EA-Département Enfant / Adolescent	210	18	32	<b>13.2</b>	15.2	10
DMIRG-DPT Med Int Réhab & Gériatrie	202	17	27	<b>11.1</b>	13.4	4
CH-Département Chirurgie	200	16	25	<b>10.3</b>	12.5	8
AP-DEPT Anesthésio.-Pharmaco.	164	16	21	<b>8.6</b>	12.8	9
MC-DEPT. Médecine Communautaire	237	8	21	<b>8.6</b>	8.9	8
DG-Direction Et Services Communs	125	12	15	<b>6.2</b>	12.0	3
NS-Département Neucli	85	8	10	<b>4.1</b>	11.8	4
GO-DPT Gynécologie-Obstétrique	25	5	7	<b>2.9</b>	28.0	
PS-DEPT de Sante Mentale & de Psy.	98	4	6	<b>2.5</b>	6.1	3
IM-Département Imagerie / Sciences	25	3	3	<b>1.2</b>	12.0	0
GL DEPT Médecine Gén & Laboratoire	42	0	1	<b>0.4</b>	2.4	1
<b>Total</b>	<b>1850</b>	<b>161</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>		<b>89</b>

### 3.2 Satisfaction générale et accueil

Le taux de satisfaction générale est de **8.3/10** ce qui est identique au résultat de 2007 et de celui obtenu lors de la dernière enquête auprès des US (2000 : 7.7/10 ; 2002 : 7.9/10 ; 2005 : 8.1/10, 2009 : 8.3/10). Le degré de satisfaction est assez comparable pour l'ensemble des médecins (écart-type : 1.3).

Les deux premières questions ouvertes sur les 3 points forts et les 3 points à améliorer sont les mêmes que celles posées lors de l'enquête de 2007 et dans les enquêtes adressées aux US. Les réponses ont été regroupées par catégorie, avec le nombre de citations :

Les points ci-dessous ont été considérés comme **points forts** : nombre total de citations : 328 (2007 :129)

Remarque	2013	2007
Disponibilité	57	28
Rapidité	42	14
Qualité de l'information	41	13
Médicaments disponibles	27	14
Accès, contact, adaptabilité, etc.	21	
Presco / DPI	20	

Efficacité	13	9
Fiabilité	10	4
Accueil	8	6
Compétence	8	
Collaboration	7	
Accès, contact facile	6	
Productions	6	
Site internet	6	
Autres	56	41
<b>Total points forts</b>	<b>328</b>	<b>129</b>

Les **points** suivants ont été considérés comme étant **susceptibles de la plus grande amélioration** : nombre total de citations : 190 (2007 : 44)




<b>Remarque</b>	<b>2013</b>	<b>2007</b>
Choix médicaments restreint	23	
Mauvaise communication	18	
Délai livraisons	16	6
Critères choix médicaments	13	
Garde: manque de disponibilité	13	5
Presco / DPI	12	
Manque officine patients ambulatoires / personnel	9	
Médicaments hors stock / liste	9	
Malpoli, compliqué, peu collaborant	8	
Absence pharmaciens dans US	7	
Manque de contact	6	
Prescriptions magistrales compliquées	6	
Qualité - lenteur information	6	
Ruptures	6	
Autres	38	33
<b>Total points faibles</b>	<b>190</b>	<b>44</b>

Il est intéressant de noter que, comme en 2007, 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 forts que de points faibles corrobore la bonne appréciation générale.

Comme en 2007, certaines réponses montrent que la pharmacie est souvent mal connue : 13 médecins donnent comme point faible le manque de disponibilité pendant la garde, alors qu'il y a un pharmacien atteignable 7j/7 et 24h/24.

### 3.3 Achats et distribution

Question :

Les logos (Liste de médicaments :  / Hors liste des médicaments, mais stockés :  ) dans Presco qui informent sur la disponibilité des médicaments sont-ils pertinents ?	
---	---


Réponse : Le degré de satisfaction est de 7.4/10 ± 1.7 (détails voir tableau en fin de rapport).

61 remarques ont été faites : 4 sont satisfaits, 5 pensent qu'il faut les améliorer, 15 ne l'ont pas vu ou pas compris, 12 ne savent pas s'ils sont pertinents ou ne sont pas concernés, 21 n'utilisent pas Presco, 4 ne répondent pas à la question.

→ Bien que le degré de satisfaction soit relativement bon, ces logos pourraient être améliorés et rendus plus explicites.

### 3.4 Assistance pharmaceutique


Question :

Sur le site internet de la pharmacie, l'assistance pharmaceutique publie des informations sur les médicaments : ( <a href="http://pharmacie.hug-ge.ch/infomedic/utilismedic.html">http://pharmacie.hug-ge.ch/infomedic/utilismedic.html</a> )	
<b><u>L'information dans ces pages vous semble-t-elle pertinente pour votre travail ?</u></b>	<input type="checkbox"/> Je ne savais pas que ces pages existaient

Réponse :

Le degré de satisfaction quant au site internet est de 8.0/10 ± 1.4 (détails voir tableau en fin de rapport) et 120 médecins, donc 50% ne le connaissent pas (.

Question :

Les pharmaciens de l'assistance pharmaceutique répondent à toutes vos questions sur les aspects pharmaceutiques de l'utilisation des médicaments via une hotline (31080)	
<b><u>Etes-vous satisfait par les réponses fournies ?</u></b>	<input type="checkbox"/> Je ne savais pas que ce service existait

Réponse :








Le degré de satisfaction quant aux réponses données par l'Assistance Pharmaceutique est de 8.8/10 ± 1.3 (détails voir tableau en fin de rapport) et 128 médecins, donc 53% ne connaissent pas ce service.

28 remarques ont été faites : 5 considèrent ces services comme bon, 6 pensent qu'ils doivent être améliorés, 1 y voit une concurrence avec le service de Pharmacologie et propose de regrouper les deux services, 3 l'ont découvert grâce au questionnaire, 8 ne l'utilisent pas, 1 le connaît mal, 3 disent que ces services sont utilisés par les soins infirmiers et 1 ne répond pas à la question.

→ Une information devrait être faite sur ces services, car lorsqu'ils sont connus ils sont appréciés.

### 3.5 Secteur Production








Question :

Etes-vous satisfait du module de prescription des chimiothérapies ?	      
	<input type="checkbox"/> Je ne suis pas concerné(e)

Réponse :

Le degré de satisfaction quant au module de prescription des chimiothérapies est de 8.0/10 ± 1.2 (détails voir tableau en fin de rapport) et 202 médecins (83%), ne sont pas concernés.

Question :

Etes-vous satisfait du module de prescription des préparations magistrales (capsules, nutrition parentérale, sirop, etc) ?	      
	<input type="checkbox"/> Je ne sais pas faire ces prescriptions
	<input type="checkbox"/> Je n'ai jamais l'occasion de prescrire des préparations magistrales

Réponse :

Le degré de satisfaction quant au module de prescription des préparations magistrales (capsules, nutrition parentérale, sirop, etc.) est de 7.9/10 ± 1.4 (détails voir tableau en fin de rapport). 32 médecins (13%) ne savent pas faire une prescription magistrale et 102 médecins (42%) n'ont jamais eu l'occasion d'en faire une.

31 remarques ont été faites : 4 considèrent ce module comme bon, 4 demandent de l'améliorer, 1 aimerait que le module de prescription des alimentations parentérales soit amélioré, 2 pensent qu'il devrait être plus disponible, 1 aimerait que les pharmacies de ville soient plus souples, 5 ont une demande spécifique, 3 réponses sont difficiles à interpréter et 11 ne sont pas concernés.

- ➔ Une explication sur l'utilisation de ces outils de prescription devrait être faite aux médecins. Un mode d'emploi à leur attention existe déjà
- ➔ Une réponse devra être donnée aux demandes spécifiques

## 4 PLAN D'ACTION

Sur la base des résultats récoltés, le plan d'action suivant a été décidé pour les prochaines années.

	Mesures correctives majeures		Délai	Resp.
1	Améliorer la visibilité de la pharmacie	Eventuellement en collaboration avec Pharmacologie	06.2014	PB
2	Information sur les modalités de garde		06.2014	PB, LC
3	Améliorer visibilité du site WEB et faire de la publicité pour les renseignements pharmaceutiques		12.2013	CF

	<b>Mesures correctives mineures</b>	Délai	Resp.
4	Améliorer les logos dans Presco afin de les rendre plus visibles, plus compréhensibles et donc utiles. Eventuellement ajouter si un médicament est dans la LS	06.2014	BG
5	Une explication de l'utilisation des outils de prescription pour les productions magistrales devrait être faite aux médecins (lettre). Un guide existe déjà	06.2014	LB
6	Etudier la liste des commentaires spécifique et prendre contact avec certains médecins	12.2013	PB, LC

## 5 CONCLUSION

L'enquête 2013 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 deux fois plus élevé qu'en 2007 démontre qu'il est approprié de faire un questionnaire court et simple.

La satisfaction générale des médecins est bonne, identique à 2007, et peut être considérée comme représentative, car des médecins peu satisfaits ont saisi l'occasion pour s'exprimer. Malgré le taux de réponse relativement bas, les écarts-type sont toujours étroits et démontrent donc une bonne cohérence de l'appréciation.

Comme en 2007, il ressort de plusieurs réponses à des questions différentes que les prestations de la pharmacie sont trop souvent mal connues. Des outils adéquats doivent donc être mis en place afin d'améliorer la communication.

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

Les prochaines mesures de satisfaction pourront se faire soit par une enquête habituelle auprès des soins infirmiers en 2015, et auprès des médecins en 2017, soit par des demandes ponctuelles sur des sujets précis plus fréquentes en fonction des besoins. Au vu du taux de réponse plus élevé obtenu avec le questionnaire court en ligne, ce moyen pourra être utilisé pour mesurer le degré de satisfaction ou l'expression d'un besoin spécifique.



Laurence CINGRIA  
Pharmacienne responsable  
Secteur Assurance-qualité



Prof. Pascal BONNABRY  
Pharmacien-chef

Genève, le 7 juin 2013

**Résultats complets** : voir : [http://pharmacie.hug-ge.ch/presentation/gestion\\_qualite.html](http://pharmacie.hug-ge.ch/presentation/gestion_qualite.html)

**Remerciements :**

Un grand merci à l'ensemble des médecins ayant participé à l'enquête, aux collaborateurs de la Pharmacie des HUG ayant contribué à l'élaboration du questionnaire ainsi qu'à Rolf Hauri, informaticien, qui a construit le questionnaire en ligne.

**Résultats détaillés :**

<b>Fonction</b>	<b>AD: logos</b>	<b>AP: Site adapté</b>	<b>AP: Qualité réponses</b>	<b>Prod: Prescri ption Chimio</b>	<b>Prod: Prescription Prép Magistrale</b>
Médecin interne	6.8	8.1	8.6	7.4	7.9
Médecin chef(fe) de Service	8.3	8.0	9.5	9.3	9.5
Médecin adjoint-e Responsable d'unité	7.7	8.7	9.3	8.0	8.7
Médecin adjoint-e du (de la) chef(fe) de Service	5.6	8.0	0.0	6.0	8.5
Médecin adjoint-e agrégé-e resp. d'unité	8.8	8.7	8.9	8.0	8.7
Médecin adjoint-e agrégé-e	7.8	8.4	8.8	8.0	7.7
Médecin adjoint-e	7.7	8.0	8.4	8.5	8.3
Chef(fe) de clinique sans titre de spécialité	7.4	7.5	7.6	8.0	7.5
Chef(fe) de clinique avec titre de spécialité	7.6	7.9	8.4	8.0	7.2

<b>Départements</b>	<b>AD: logos</b>	<b>AP: Site adapté</b>	<b>AP: Qualité réponses</b>	<b>Prod: Prescrip tion Chimio</b>	<b>Prod: Prescription Prép Magistrale</b>
AP- département anesthésio.-pharmaco.	7.7	7.9	8.5	10.0	7.7
CH-département chirurgie	7.0	7.5	8.0	10.0	7.8
DG-direction et services communs	9.3	7.0	10.0	0.0	10.0
DMIRG- département méd int réhab & gériatrie	7.4	8.8	7.7	7.3	7.4
DSM- département de spécialités de médecine	7.7	8.1	9.3	8.5	7.6
EA-département enfant / adolescent	7.1	8.2	8.9	8.0	8.7
go- département gynécologie-obstétrique	6.4	7.3	8.0	0.0	8.0
IM-département imagerie / sciences	9.0	9.3	8.7	8.0	8.0
MC- département médecine communautaire	7.2	8.2	8.7	0.0	8.0
NS-département neucli	7.7	8.0	8.6	8.0	7.3
PS- département de sante mentale & de psy.	7.8	7.3	7.7	8.0	8.8
RMP- département réadaptation & méd. pallia	7.3	8.4	8.4	5.0	6.8