



Journal de la Pharmacie
des Hôpitaux de l'Est lémanique
décembre 2010

PHEL infos

Enquête de satisfaction mesures entreprises par la PHEL

Contexte

Depuis 2002, la Pharmacie des Hôpitaux de l'Est Lémanique (PHEL) bénéficie d'une certification qualité. Aux normes ISO 9001-2008, référentiel de qualité applicable à toute entreprise, se sont ajoutés dès 2008 les exigences RQPH, propres à la pharmacie hospitalière. Des audits de surveillance annuels ainsi que, chaque trois ans, un audit de certification garantissent que les critères de qualité sont satisfaits pour les deux référentiels.

Parmi les démarches requises pour maintenir ces standards, le management qualité de la PHEL prévoit que des enquêtes de satisfaction soient menées auprès de ses partenaires afin d'évaluer la perception des services fournis. Ainsi, en septembre 2009, une telle enquête a été conduite dans les différents établissements approvisionnés par la PHEL.

Il nous a paru utile, tout en rappelant les résultats de cette consultation, de faire savoir quelles suites ont été données aux appréciations récoltées. Dans la mesure du possible, nous nous sommes efforcés de mettre rapidement en place des améliorations tenant compte des avis exprimés. Parfois, nous n'avons pas pu apporter les corrections souhaitables, leur introduction dépendant de ressources dont nous ne disposons pas (ou pas encore) ou d'intervenants extérieurs à nos services. Mais pour la majorité des points relevés par l'enquête, des mesures concrètes ont été prises.

Sujets de l'enquête

Les questions posées portaient sur les points suivants :

- Ouverture et accueil de la PHEL
- Distribution des médicaments
- Assistance pharmaceutique
- Outils mis à disposition
- Interventions de pharmacie clinique sur site
- Fabrication des médicaments.
- Appréciation globale de nos prestations.



PHEL infos
est un organe
d'information destiné
au corps médical,
aux infirmières
et aux assistantes
en pharmacie
des Hôpitaux
de l'Est Lémanique.

Rédaction du n° 47 :
Camilla Pasteur, Marie
Humbert-Claude,
François Rouiller,
pharmaciens.

Adresse : Pharmacie
des Hôpitaux de l'Est
Lémanique (PHEL),
p.a. Hôpital Riviera,
site du Samaritain,
1800 VEVEY

Tél.: 021 923 42 20

Fax : 021 923 42 31

E-Mail :

Christian.Schaeli@pHEL.ch

Site : www.pHEL.ch

Sommaire :

- p.1 **Enquête de satisfaction**
Mesures entreprises par la
PHEL
Contexte
Sujets de l'enquête
- p.2 Destinataires
Taux de réponse
Taux de satisfaction selon
l'enquête « clients »
- p.3 Nos réponses à l'enquête
« clients »
- p.4 Taux de satisfaction selon
l'enquête « médecins »
Nos réponses à l'enquête
« médecins »
Conclusion

Destinataires

Les questionnaires d'enquête étaient adaptés à deux groupes de professionnels :

- Un **questionnaire « client »** a été adressé aux ICUS de l'Hôpital Riviera, au corps infirmier des établissements externes ainsi qu'aux assistantes en pharmacie des pharmacies satellites. Ce premier pool comprenait deux sous-groupes : (a) les personnes travaillant en hôpital (secteur « **interne** ») et (b) les collaborateurs des EMS et institutions périphériques (secteur « **externe** »).
- Un **questionnaire « médecin »** a été envoyé aux médecins-chefs des hôpitaux, aux médecins responsables d'EMS, aux chefs de clinique et aux médecins-assistants.

Taux de réponse

Le taux de réponse à l'enquête « client » a été jugé satisfaisant : 62% (interne) et 52% (externe). Par contre, le pourcent de réponse au questionnaire « médecin » a été beaucoup plus faible (14%), principalement en raison d'une très timide participation des médecins-assistants.

La répartition des réponses aux questionnaires a été la suivante :

Enquête « clients »

- a. ICUS, assistantes en pharmacie et corps infirmier **interne** : Montreux (10), Nant (8), Samaritain (5), Lavaux (4), Providence (4), Mottex (1).
- b. Corps infirmier **externe** : EMS Burier (3), EMS Beau-Séjour (2), EMS Résidence de Bex (2), EMS Berges du Léman (1), EMS Byron (1), EMS Château de la Rive (1), EMS Home Salem (1), EMS Les Rosiers (1), Valmont (1), Rive-Neuve (1).

Enquête « médecins »

Nant (5), Samaritain (4), Lavaux (3), Providence (2), Miremont (2), EMS Byron (2), EMS Berges du Léman (2), EMS Beau-Séjour (2), Valmont (1), Montreux (1), Ri-

viera site non spécifié (2), EMS Home Salem (1), EMS La Terrasse (1), EMS Odysse (1), EMS Château de la Rive (1). Pas de réponse des médecins de Mottex, Rive-Neuve, EMS Grande Fontaine et Burier.

Taux de satisfaction selon l'enquête « clients »

- a. Infirmiers/ères et assistantes **internes** :
taux de satisfaction moyen = **79%**

Les points suivants ont obtenu un taux de satisfaction de 80 à 90% :

- Disponibilité et accueil au téléphone (90 resp.84%)
- Réponse des pharmaciens (84%)
- Délai des réponses (85%)
- Présence d'assistantes de la PHEL dans les services (82%)
- Fabrications courantes ou individualisées et reconditionnements (83, 80, resp. 80%)
- Prise en charge globale (81%)

Les points moins satisfaisants (< 80%) étaient :

- Horaires d'ouverture (79%)
- Accueil au guichet (74%)
- Livraison des médicaments (70%)
- Liste et Intranet (79%)
- Surtout, fréquence de la PHEL dans les services (60%).

- a. Infirmiers/ères et assistantes **externes** :
taux de satisfaction moyen = **96%**.

Tous les points listés ci-dessus ont obtenu un taux de satisfaction supérieur à 90%. Seule la rubrique « Liste et Intranet » n'a pas atteint ce score (88%).

Les professionnels consultés étaient aussi invités à compléter le questionnaire par des remarques ou suggestions personnelles. Les points forts souvent mentionnés en complément du questionnaire étaient :

- La disponibilité
- L'accueil
- La Compétence, le professionnalisme
- La rapidité des livraisons et des réponses aux questions
- L'efficacité

Quant aux points faibles, les plus souvent cités étaient :

- Les horaires d'ouverture restreints
- L'accueil un peu expéditif lors de stress plus important des assistantes (absences, vacances...)
- Les modalités de commande et délai livraison des médicaments hors-liste

Les points du questionnaire les moins bien cotés (< 80%) ainsi que les observations les plus critiques ont retenu toute notre attention. Nous nous sommes efforcés d'y apporter des réponses ou d'élaborer des solutions aux problèmes détectés.

Nos réponses à l'enquête "clients"

- **Heures d'ouverture.** Les participants à l'enquête souhaiteraient accéder à la PHEL dès 9h et dès 14h (horaires actuels: 10h-11h30 et 15h-16h45).
☺ *Pour l'instant, la dotation en personnel de la PHEL ne permet pas d'allonger les horaires d'ouverture. Mais il va de soi qu'en dehors de ces heures, les assistantes répondent à toute demande véritablement urgente.*
- **Obtention de médicaments hors-liste parfois difficile.** L'exécution des ordonnances hors-liste donnent lieu à des tracasseries administratives et les délais de livraison de ces médicaments sont longs.
☺ *La prescription hors-liste est une source de dépense et de travail supplémentaires pour tous les intervenants. Les médecins sont incités (via Predimed ou par les pharmaciens de la PHEL) à trouver des équivalents thérapeutiques figurant sur la liste des médicaments. Si un produit hors-liste est néanmoins requis et la commande, passée avant 11h30, la livraison intervient l'après-midi même, un délai qui semble acceptable ! Nous rappelons que la sélection des médicaments figurant sur notre liste est fixée et tenue à jour par une commission ad hoc, composée de médecins de nos hôpitaux. Ce choix restreint obéit à des exigences de sécurité, d'efficacité et d'économicité.*

- Des **erreurs de distribution** se produisent encore souvent.
☺ *En 2011, un système d'identification des médicaments par barre-code entrera en fonction à la PHEL. Cette amélioration technique devrait entraîner un recul des erreurs.*
- Une **liste des équivalences thérapeutiques** des médicaments de la Liste est souhaitée.
☺ *Un tel document, régulièrement remis à jour, existe déjà sur notre site Internet (www.phel.ch). Cette information figure aussi dans la banque de données RefMed, accessible dans une majorité d'hôpitaux.*
- Le **Compendium Suisse des Médicaments** devrait se trouver dans tous les services.
☺ *Un exemplaire du Compendium version papier est remis annuellement à chaque service. Sous forme numérique, l'ouvrage actualisé est à disposition sur tous les postes des hôpitaux (via le portail applicatif). Il est aussi accessible gratuitement sur le net (www.compendium.ch)*
- Les assistantes de la **PHEL pourraient être plus présentes dans les services** (pour le suivi de la pharmacie d'étage, l'inventaire, la gestion des dates de péremption, etc.)
☺ *Une collaboratrice de la PHEL passe dans chaque service 2 fois par année pour un contrôle systématique de la pharmacie. Des négociations avec la Direction des Soins Infirmiers sont en cours pour accroître la présence d'assistantes en pharmacie dans les unités de l'Hôpital Riviera.*
- Des **rencontres entre la PHEL et les infirmières** seraient souhaitables
☺ *Dès 2010, la première assistante en pharmacie de la PHEL participe régulièrement aux colloques des ICUS de l'hôpital du Samaritain.*

Le site de la PHEL de plus en plus visité

Les statistiques de fréquentation du site internet de la PHEL (www.phel.ch) montrent que **le nombre et la fréquence des consultations de nos pages web sont en très nette progression.** Cette évolution favorable nous incite à croire qu'infirmières et médecins rencontrent moins de problèmes d'accès à nos informations.

Taux de satisfaction selon l'enquête "médecins"

Le taux de satisfaction moyen obtenu auprès des médecins était de **84%**

Les points ayant obtenu un taux de satisfaction de 80 à 100% étaient :

- La pertinence et la rapidité des réponses de l'assistance pharmaceutique (93%)
- Les prestations cliniques (92%)
- La présentation de la Liste des médicaments (84%)
- L'utilité de la présence des pharmaciens dans les services (84%)

Les points faibles (taux de satisfaction inférieur à 80%) étaient :

- La partie générale de la Liste des médicaments (71%)
- Les informations disponibles sur le site Intranet et dans la Liste (79%)

Comme dans l'enquête « clients », les médecins consultés nous ont fait part de remarques personnelles.

Les commentaires positifs relatifs aux prestations de la PHEL ont souligné :

- La disponibilité
- La compétence et la fiabilité
- La rapidité des réponses aux questions

Les reproches concernaient principalement :

- Les horaires d'ouverture restreints
- La « pauvreté » de la Liste des médicaments

Nos réponses à l'enquête "médecins"

- La **présence du pharmacien** lors des visites ou des colloques est perçue comme « constructive », « instructive », « compétente », « stimulante » et « utile » !
 ☺ *Cette pluie de qualificatifs nous encourage à poursuivre et, si possible, à étendre nos prestations de pharmacie clinique.*

que. Depuis 2009, la PHEL a acquis le statut de centre de formation pour pharmaciens cliniciens avec, entre autres avantages, un développement de cette pratique dans nos hôpitaux. Ainsi, en 2011, cette activité s'étendra au service de pédiatrie de l'Hôpital Riviera.

- Des **colloques « pharmacie »** ayant pour thèmes l'usage pratique des médicaments, les statistiques de prescription, etc. pourraient être organisés à l'attention des médecins.
 ☺ *Des séances de formation ont déjà été organisées à l'attention des médecins-assistants (p.ex. en 2010 sur les anti-asthmatiques et les dispositifs d'inhalation). De telles informations pourront aussi être diffusées lors des colloques de pharmacothérapie réunissant médecins et pharmaciens de la PHEL dans plusieurs établissements (Mottex, Valmont, Miremont, Rive-Neuve, Nant, EMS) .*
- Les **horaires d'ouverture** et les **équivalences thérapeutiques** (sujets qui semblent préoccuper aussi bien les infirmières que les médecins) ont déjà fait l'objet d'un commentaire en page 3.

Conclusion

Nous remercions sincèrement les participants du temps qu'ils ont investi pour remplir nos questionnaires. Cette enquête nous a permis de pointer celles de nos prestations qu'il serait souhaitable d'améliorer en priorité. Nous nous sommes efforcés d'y apporter des corrections dans la mesure de nos moyens, conscients que d'autres perfectionnements sont encore possibles. À quelques bémols près, le taux de satisfaction de nos partenaires infirmiers/ères, médecins et assistantes est globalement bon. Nous sommes heureux de constater que les éloges sont plus nombreux que les plaintes !

Camilla Pasteur, pharmacienne responsable qualité, Marie Humbert-Claude, pharmacienne, Dr Christian Schaeli, pharmacien-chef, François Rouiller, pharmacien-chef adjoint