

# Certificat d'assistante en pharmacie hospitalière session 2006-2007

## Enquête de satisfaction sur l'utilisation de l'outil informatique MEDIAC

### Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Histoire de la pharmacie du CHUV</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Présentation des outils</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Objectifs</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Méthode</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Résultats et discussion</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>Questionnaire unités de soins</b>	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>Questionnaire unité logistique</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Conclusions et perspectives</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Bibliographie et références</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Annexes</b>	<b>14</b>
<b>8</b>	<b>Remerciements</b>	<b>14</b>

Assistante en pharmacie : Mayura Navatheepan, pharmacie du CHUV

Pharmacien répondant : Dr Bertrand Hirschi, pharmacie du CHUV

## **1. Introduction**

En mai 2006, nous avons changé notre outil informatique de gestion de stock **Phastosh** (outil spécifique à la pharmacie) par un outil institutionnel **Qualiac**.

Phastosh (ancien outil de gestion de stock) existait depuis de nombreuses années. Ce logiciel ne répondait clairement plus aux besoins des applications utilisées dans le circuit du médicament.

Une enquête de satisfaction sur ce changement a été lancée dans le but de connaître l'avis des collaborateurs de l'unité logistique et des unités de soins.

### **1.1 Histoire de la pharmacie du CHUV**

Le service de la pharmacie de l'hôpital cantonal a été installé en 1882 dans le nouvel hôpital au chemin du Calvaire 1, dont la construction avait été décidée par le Grand Conseil en 1874.

Dès 1932, des agrandissements furent entrepris sous la direction du professeur Golaz, puis sous celle de Monsieur Freudweiler. Au décès de ce dernier, en 1964, et après une période intérimaire assurée par Monsieur Nater, Monsieur René Greppin reprit le service en 1965.

En 1975, la pharmacie de l'hôpital cantonal devint celle du Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV). Son transfert dans le nouveau bâtiment, en 1983, fut assuré par Monsieur André Pannatier. Depuis mars 1984, au départ à la retraite de Monsieur Greppin, le professeur Pannatier dirige la pharmacie en tant que pharmacien chef.

### **1.2 Présentation des outils**

**Mediac** est le nom du projet informatique pour le remplacement de l'outil Phastosh.

Dans le cadre de ce travail et pour des raisons pratiques on donnera à Mediac un périmètre regroupant l'ensemble des applications de gestion informatique qui tourne autour des médicaments du CHUV. Ces applications sont :

- **Qualiac** outil institutionnel existant depuis plus de 15 ans au CHUV. Cette application est utilisée par les finances, les achats, les approvisionnements, le service technique et la pharmacie depuis mai 2006.

- **Rafa** qui est un développement Intranet permettant de saisir les commandes fournisseurs et d'effectuer les commandes internes aux différents magasins du CHUV (central, des gaz médicaux et produits chimiques).
- **Compha** qui est une application permettant la saisie, la transmission et la consultation des commandes de médicaments depuis les unités de soins à la pharmacie centrale.
- **Fauve** qui est une fonction d'amélioration d'unification des ventes et qui permet d'établir des factures.

**Refmed** est une application de gestion des données de références des médicaments dont la maintenance est assurée par la pharmacie. Cette application alimente Qualiatic et Predimed.

**Predimed** est le système informatisé permettant la prescription et la dispensation des médicaments au lit du patient.

## **2. Objectifs**

Evaluer les fonctionnalités et les performances de Mediac dans sa globalité (Qualiatic, Rafa, Compha, Fauve) au niveau des unités de soins et de l'unité logistique de la pharmacie dans le but de l'améliorer.

Mesurer le degré satisfaction des unités de soins des prestations offertes par la pharmacie du CHUV dans le but de les améliorer.

## **3. Méthode**

Réalisation d'un questionnaire destiné aux unités de soins et d'un deuxième pour l'unité logistique de la pharmacie.(CF Annexe 1)

Ces 2 questionnaires ont été validés par le pharmacien répondant.

Dans 19 unités de soins, le personnel soignant a été interrogé et le questionnaire a été rempli entièrement (évaluation de la satisfaction selon une notation de 1 à 5) au moment des interviews. La même façon de procéder a été utilisée pour le questionnaire d'évaluation pour l'unité logistique de la pharmacie où 11 assistantes et 2 gestionnaires en logistique ont été impliqués. (CF. Annexe 3).

## 4. Résultats et discussion

### 4.1. Questionnaire au niveau des unités de soins

#### a) Au niveau des unités de soins, comment avez-vous vécu le passage au nouveau système ?

Chaque unité a fait l'objet d'une formation avant le démarrage.

En général les personnes interrogées ont apprécié qu'on demande leur avis.

Tous les services ont bien vécu le passage au nouveau système. Il n'a pas été constaté d'erreurs supplémentaires lors des livraisons.

Le personnel interrogé des unités de DERHPA, MINKPA, NCHHPA, ONCOPA et SEPKPA n'était pas au CHUV lorsque le changement a été effectué. (CF. Annexe 2)

Moyenne : 3.5 sur 5. (Voir figure 1)

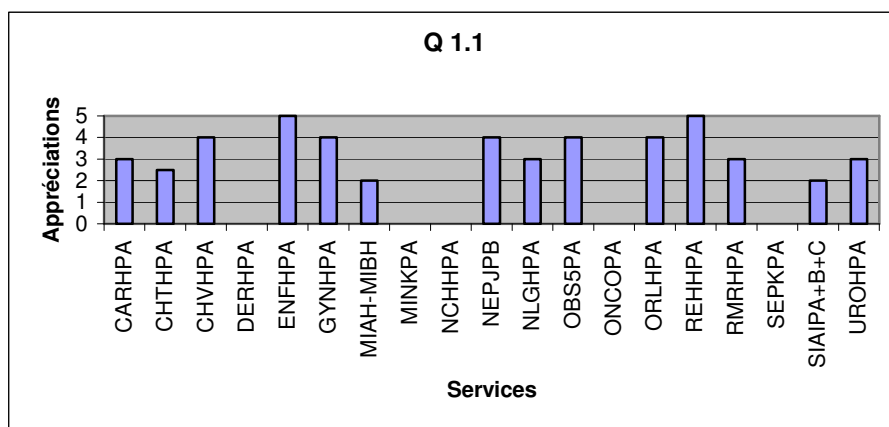


Figure 1 : Appréciation du passage au nouveau système.

#### b) Comment jugez-vous la page d'accueil de Compha (information de la pharmacie) ?

Même si la page d'accueil a été bien appréciée, certaines unités ont demandé que figurent les informations urgentes sur la page par un message clignotant.

Moyenne : 3.8 sur 5. (Voir figure 2)

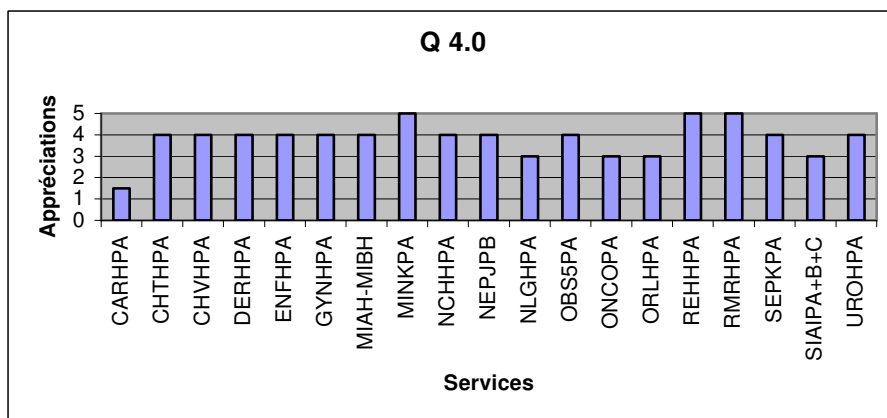


Figure 2 : Appréciation de la page d'accueil de Compha

**C) Ce changement de système informatique a également eu un impact sur Compha.**

**Comment trouvez-vous la nouvelle version de Compha ?**

La nouvelle version de Compha permet de visualiser l'ensemble des médicaments sur le marché. Si cette nouveauté a été appréciée, il convient de signaler qu'avec le nombre de produits disponibles, par exemple NaCl, il est parfois difficile de trouver le bon produit. Depuis peu dans Compha, tous les produits stockés sont désignés par un drapeau. Moyenne : 3.6 sur 5. (Voir figure 3)

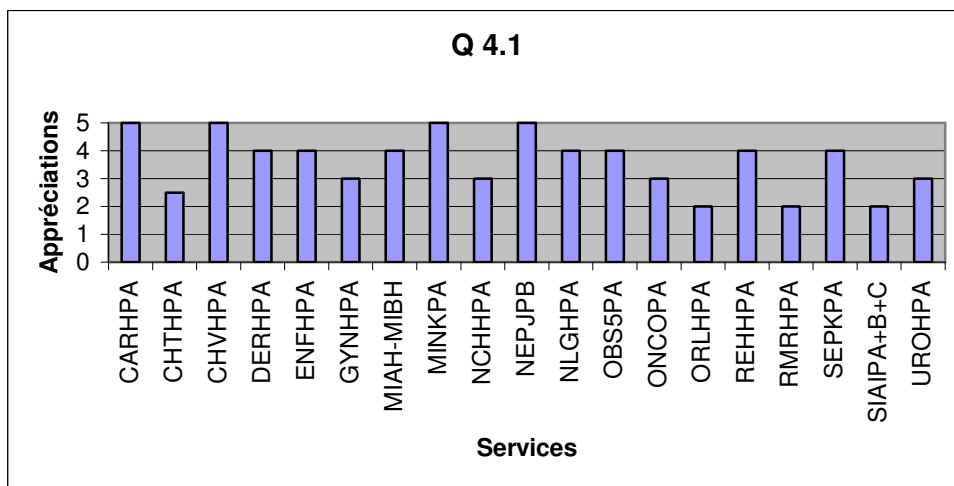


Figure 3 : Appréciation sur la nouvelle version de Compha.

**d) Utilisez-vous des barmans (crayon optique) pour faire vos commandes ?**

**Cet outil vous donne-t-il satisfaction ?**

La plupart des unités utilisent le barman et il leur donne satisfaction. Certains services comme GYNHPA, NEPJPB, OBS5PA, ONCOPA, RMRHPA et UROHPA n'utilisent pas de barman, car ils estiment que c'est une perte de temps et préfèrent utiliser un catalogue.

Moyenne : 3.9 sur 5. (Voir figure 4)

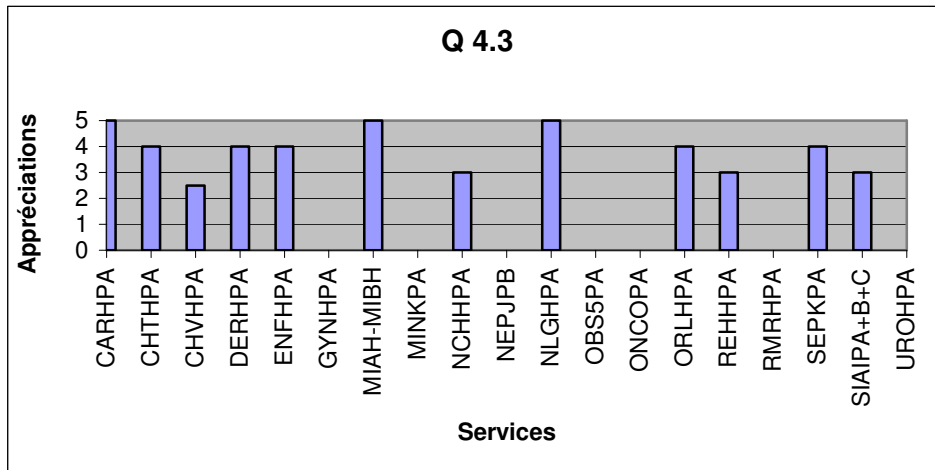


Figure 4 : Appréciation sur l'utilisation et la satisfaction du barman.

**e) Utilisez-vous un catalogue pour vos commandes via Compha ?**

Neuf services n'utilisent pas de catalogue car ils prétendent que cela prend trop de temps. Cela signifie que les avis divergent sur la question des outils de commande.

D'autre part la gestion d'une pharmacie d'unité prend environ 10 à 15% du temps de travail d'une infirmière. Ainsi dans le cadre de sa certification, la médecine interne a dédié à une assistante en pharmacie la gestion complète de sa pharmacie d'étage.

La Neurochirurgie est en train de faire la même démarche.

Moyenne : 3.75 sur 5. (Voir figure 5)

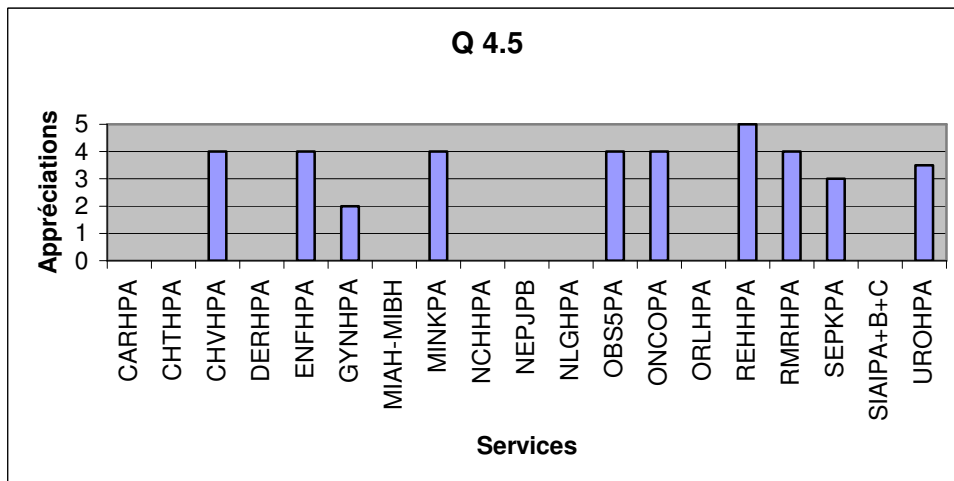


Figure 5 : Appréciation sur l'utilisation du catalogue Compha

**f) Les horaires de commande et de livraison correspondent-ils à vos besoins ?**

D'une manière générale, les horaires de livraisons de la pharmacie conviennent aux unités sauf pour la chirurgie septique qui aimerait avoir des livraisons de routine l'après-midi.

Moyenne : 3.4 sur 5. (Voir figure 6)

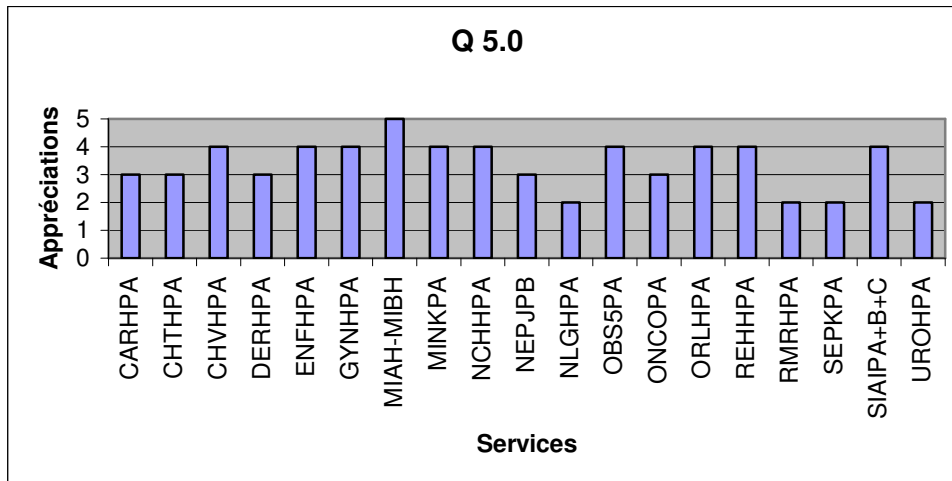


Figure 6 : Appréciation sur les horaires de commande et de livraison.

**g) La plupart des médicaments L/HL stockés ou non stockés peuvent maintenant être commandés librement. Seuls les médicaments réservés (MR) nécessitent une ordonnance. Comment avez-vous vécu ce changement ?**

Les services ont gagné du temps. Ils n'ont plus besoin de « courir » après les médecins pour faire signer les ordonnances.

L'outil de prescription Predimed est déployé sur plus 50% des lits de l'hôpital. Dans les services concernés, cet outil est accessible à tous les médecins qui peuvent tout prescrire.

Il conviendrait de l'améliorer en renseignant en plus des équivalents, les alternatives thérapeutiques disponibles au CHUV.

Moyenne : 3.9 sur 5. (Voir figure 7)

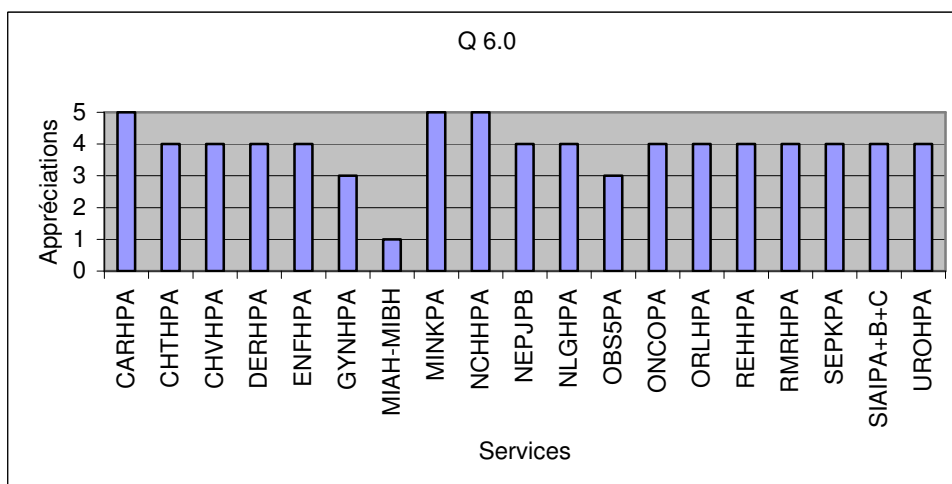


Figure 7 : Appréciation sur médicaments liste et hors-liste.

### h) La procédure de retour de médicaments vous donne-t-elle satisfaction ?

Les services, depuis un certain temps, réclamaient une procédure de retour pour les médicaments. Cela a été fait depuis août 2006 sous forme d'une instruction par la logistique de la pharmacie. Elle donne entière satisfaction. L'unité ORLHPA ne connaissait pas cette procédure et, de ce fait, n'a pas répondu. (CF Annexe 11)

Moyenne : 3.7 sur 5. (Voir figure 8)

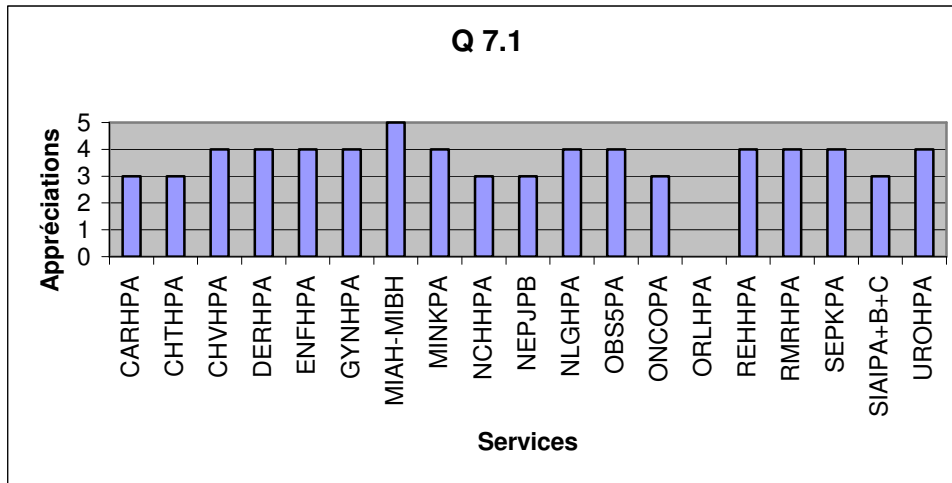


Figure 8 : Appréciation de la procédure de retour des médicaments.

### i) Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'unité de distribution de la pharmacie (distribution des médicaments, distribution des stupéfiants, commandes, desk) ?

Selon les unités de soins, il faudrait changer les horaires de distribution des stupéfiants, ne pas mettre d'heure fixe et éventuellement supprimer l'horaire de 7h30 à 8h30.

Moyenne : 4.1 sur 5. (Voir figure 9)

La très bonne moyenne obtenue laisse penser que le problème est mineur.

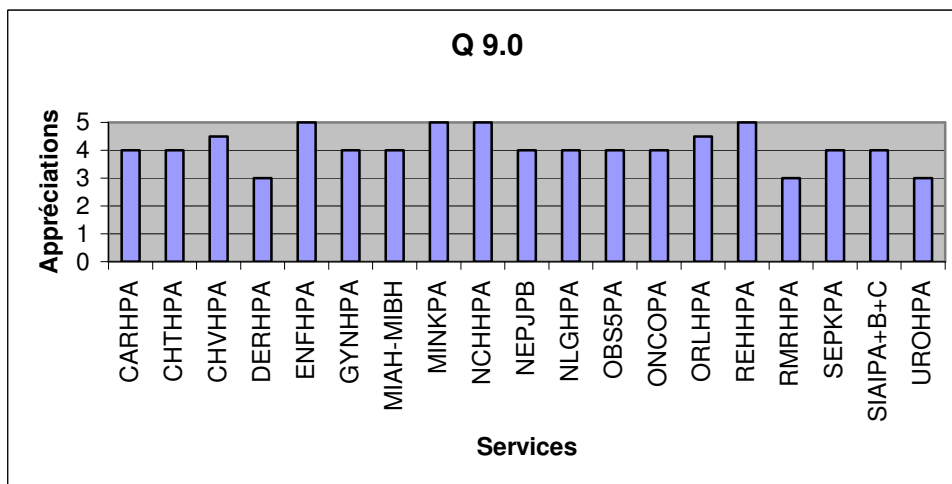


Figure 9 : Appréciation sur l'unité de distribution.



**j) D'une manière générale, les services offerts par la pharmacie du CHUV vous donnent-ils satisfaction ?**

Très bonne collaboration avec la pharmacie. Il y a toujours quelqu'un de disponible.

Les unités sont très contentes de l'Assistance pharmaceutique. Les demandes font toujours l'objet d'une réponse rapide, claire et applicable de suite.

Moyenne : 4.1 sur 5. **Très bonne moyenne.** (Voir figure 10)

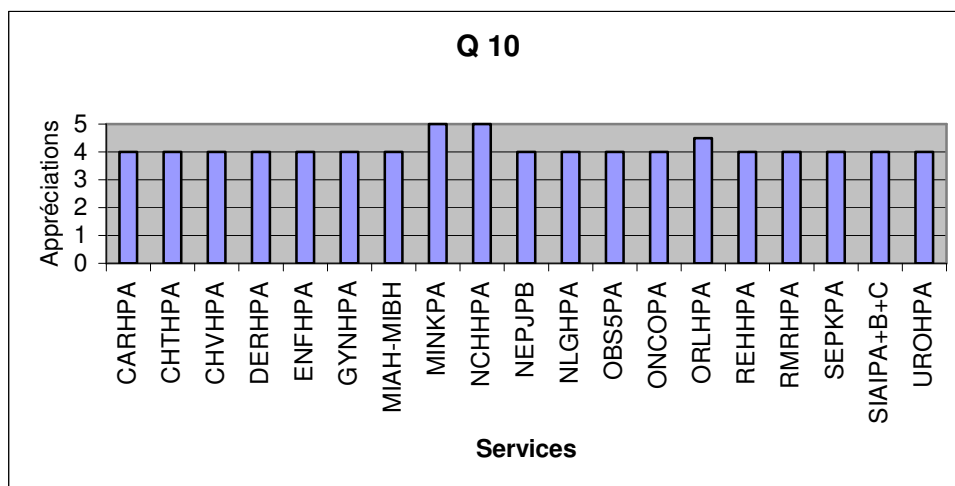


Figure 10 : Appréciation sur les services offerts par la pharmacie.

Cependant il y a trop de génériques. Les unités de soins n'arrivent plus à suivre à *risque d'erreurs dans l'administration des médicaments.*

**Remarque :** Les services aimeraient qu'on leur mette, à chaque changement d'article, la nouvelle **mini-carte** avec le produit

## 4.2. Questionnaire Unité de logistique

### a) Comment évaluez-vous nos outils de gestion informatique :

#### 1. Qualiac ?

L'outil est un peu complexe car il a trop de paramétrages.

Les personnes n'ayant pas répondu n'utilisent pas l'outil.

Moyenne 3.6 sur 5. (Voir figure 11)

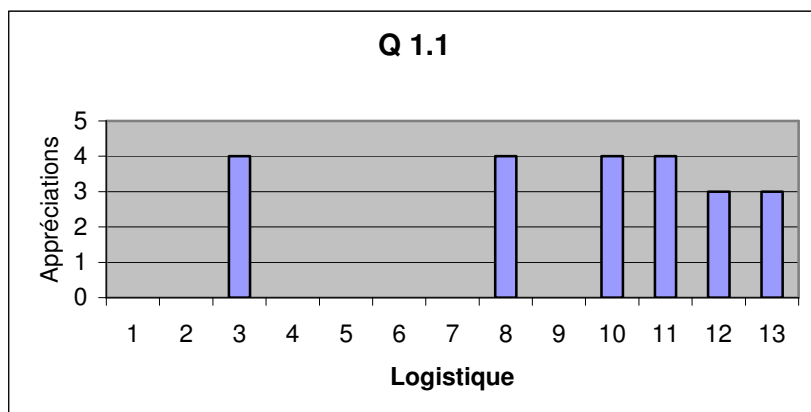


Figure 11 : Evaluation de l'outil Qualiac, par les collaborateurs concernés de la pharmacie.

#### 2. Rafa ?

Simple d'utilisation.

Moyenne : 3.8 sur 5. (Voir figure 12)

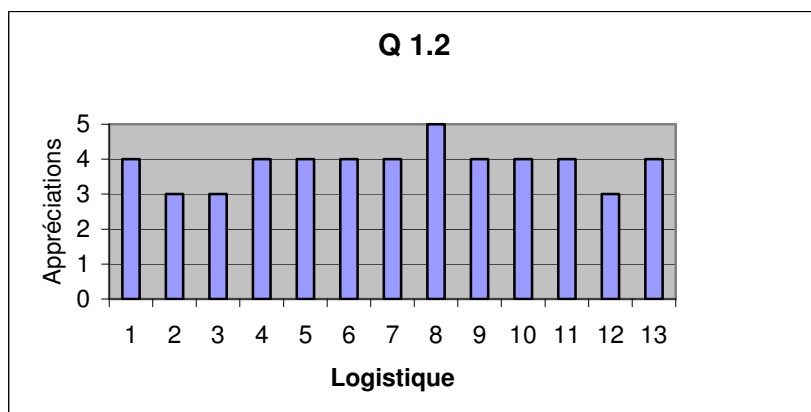


Figure 12 : Evaluation de l'outil Rafa.

#### 3. Fauve ?

Il est intéressant de pouvoir faire toute une série d'opérations en particulier d'annuler soi-même des factures déjà générées.

Il serait important d'avoir un historique des livraisons. Pour l'instant, ce n'est pas le cas.

Les deux gestionnaires en logistique ne sont pas concernés par Fauve et n'ont pas répondu.

Moyenne 3.1 sur 5. (Voir figure 13)

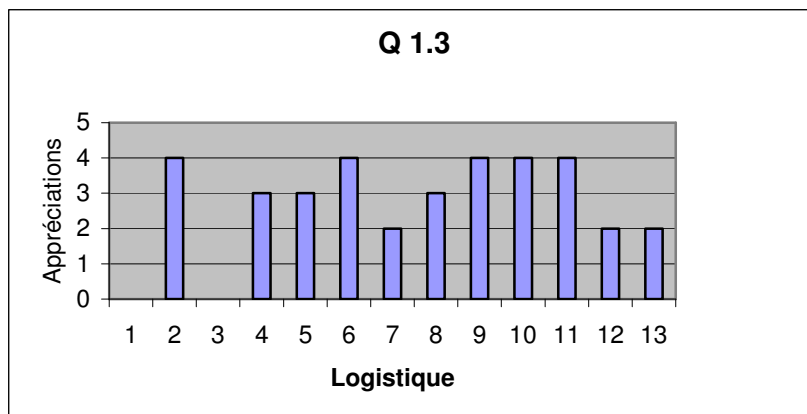


Figure 13 : Evaluation de l'outil Fauve.

#### 4. Compha ?

L'outil est très facile d'utilisation et est accessible à tout le monde.

Deux gestionnaires en logistique et une assistante ne sont pas concernés par Compha.

Moyenne 3.5 sur 5. (Voir figure 14)

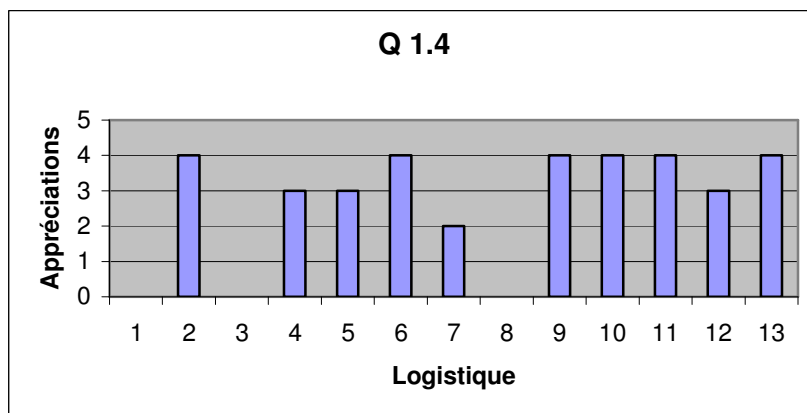


Figure 14 : Evaluation de l'outil Compha.

#### b) Comment avez-vous vécu le passage de Phastosh à Qualiatic ?

L'outil Phastosh était utilisé depuis 1989 à la pharmacie du CHUV. Le passage à Qualiatic a été jugé comme «révolutionnaire» et a jeté un vent de panique au démarrage. L'encadrement a été jugé efficace.

Cependant certaines assistantes auraient désiré être plus informées et plus impliquées. Une assistante n'a pas pu se prononcer. Deux nouvelles assistantes n'étaient pas là lors de ce changement.

Moyenne : 2.4 sur 5. (Voir figure 15)

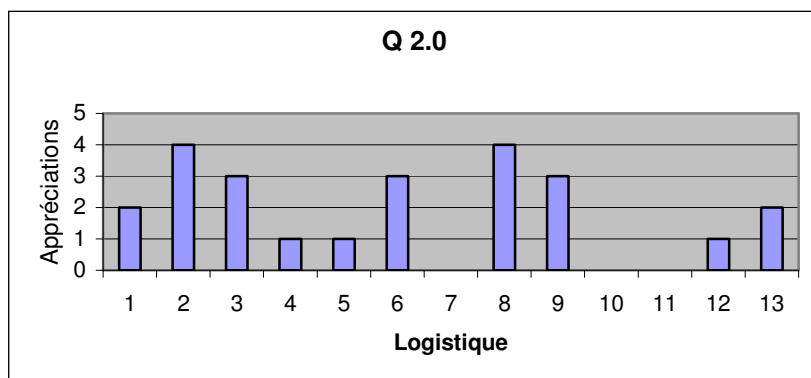


Figure 15 : Le passage à Qualiac des collaborateurs de la pharmacie.

**c) Que peut-on apporter de plus pour améliorer cet outil informatique ?**

- Mettre l'emplacement des produits sur les différents fichiers (fiches de commandes, Qualiac)
- Le montant franco de port pour les commandes fournisseurs dans Rafa.
- Possibilité de rechercher dans Fauve les articles livrés directement avec le pharmacode.
- Possibilité de rechercher un client dans Rafa sans générer une commande.
- Pouvoir tirer un listing à la fin de chaque mois pour les produits périmés (cette fonction existe depuis juin 2007).
- Ne pas garder en compte les soldes de livraisons car les services recommandent les produits.

**d) Que vous faudrait-il pour améliorer vos connaissances dans Mediac ?**

Chaque personne interrogée aimerait suivre des formations supplémentaires en rapport avec leur activité.

Actuellement toutes les personnes ne peuvent pas consulter les commandes fournisseurs dans Rafa. Idéalement, il faudrait que tout le monde ait le même accès.

**e) Trouveriez-vous utile d'effectuer un inventaire annuel de stock ?**

Oui, car c'est une opération importante qui permettrait de mettre à jour l'ensemble du stock. Dans ces conditions, il faudrait fermer la pharmacie un jour entier et tout le personnel de la pharmacie devrait participer à cet inventaire

**f) D'une manière générale au niveau informatique, quels sont les points où une action serait à mener pour améliorer le fonctionnement de l'unité de distribution ?**

- Il faudrait des ordinateurs supplémentaires.
- Agrandir le stock car actuellement il manque de place.
- Ne pas ranger les produits dans le stock avant de valider leurs réceptions dans Rafa.
- Actuellement nous rangeons notre stock par ordre alphabétique. Dans le futur, il faudrait envisager de choisir un système comme celui de Genève avec un stock semi-chaotique afin d'éviter des erreurs lors de la cueillette des médicaments pendant la préparation des commandes.
- Faire en sorte que toute la pharmacie ait l'information en tout temps pour un article. Par exemple, lorsqu'on est en train d'effectuer une sortie de stock dans Rafa, il faudrait pouvoir visualiser sur l'écran de saisie les produits en ruptures, etc...

## **5. Conclusions et perspectives**

### **Conclusions :**

Dans l'ensemble les résultats sont satisfaisants, que ce soit de la part des unités de soins ou de la logistique de la pharmacie.

Ce travail sur l'enquête de satisfaction a permis de connaître l'avis des collaborateurs des unités de soins et ainsi que l'unité de logistique de la pharmacie.

Il m'a permis également de créer des contacts directs avec les unités de soins. C'était vraiment très intéressant de me déplacer dans les étages et de rencontrer le personnel de soins.

Ces personnes ont été particulièrement sensibles au fait qu'on leur demande leur avis, il est important de souligner que la communication et l'écoute sont essentielles.

### **Perspectives :**

Les demandes des unités de soins et de logistique de la pharmacie vont être transmises au pharmacien répondant qui décidera avec l'accord du pharmacien chef de la nécessité d'améliorer ces outils.

Dans la continuité de ce travail, il serait intéressant d'évaluer l'apport potentiel que pourrait avoir une assistante en pharmacie dans tous les étages. Ceci pourrait améliorer la gestion des pharmacies d'étages dans un contexte d'amélioration dans le système qualité de la pharmacie. Il est à remarquer que le soutien déjà apporté aux urgences, en pédiatrie etc... donne déjà d'excellents résultats.

Sur le plan humain, il faudrait aussi s'assurer de l'acceptabilité des assistantes dans les unités de soins.

## **6. Bibliographie et Références**

- La pharmacie vaudoise 1945-1995 Adrien Dolivo 1997, Impression/Druck (Médecine&Hygiène, Genève). Distribution SGGP/ SSHP.
- Site internet : <http://google.com> à enquête de satisfaction consultée le 18.05.07.
- Enquête de satisfaction du personnel de la pharmacie du CHUV, suite à la réalisation du projet oxygène du 9 mai 2005.
- Circuit du médicament « étude de l'existant » document interne (pharmacie &office informatique) du 16 avril 2003.
- Circuit du médicament « vision future » document interne (pharmacie &office informatique) du 15 août 2003.
- Manuels Compha, Fauve, Refmed, Predimed du CHUV.

## **7. Annexes**

1. Enquête de satisfaction des unités de soins
2. Liste des unités de soins
3. Enquête de satisfaction unité logistique de la pharmacie
4. Un article dans Qualiatic
5. Une sortie de stock dans Rafa
6. Commande Compha
7. Catalogue Compha d'une unité de soins
8. Barman (crayon optique)
9. Un article dans Refmed
10. Facturation via Fauve
11. Procédure de retour
12. Tableau : périmètre du projet utilisateur Mediac.

## **8. Remerciements**

*Un grand merci à :*

- L'ensemble des équipes infirmiers (ères) et personnel de pharmacies d'étages
- Toutes les assistantes en pharmacie et gestionnaires en logistique CHUV  
ayant participé à l'enquête
- M. le Dr Bertrand Hirschi, pharmacien répondant.