



Enquête de satisfaction des patients sur les conditions de vente des médicaments à la pharmacie du CHIP de Cognac

Bouyer D¹; Politis B²; Debarre C²; Rouillet-Renoleau F²; Gueylard Chenevier D²
¹ PPH, ² pharmacien, Pharmacie, Centre Hospitalier Intercommunal du Pays de Cognac,
65 avenue d'Angoulême, CS 50264- Chateaubernard 16112 Cognac

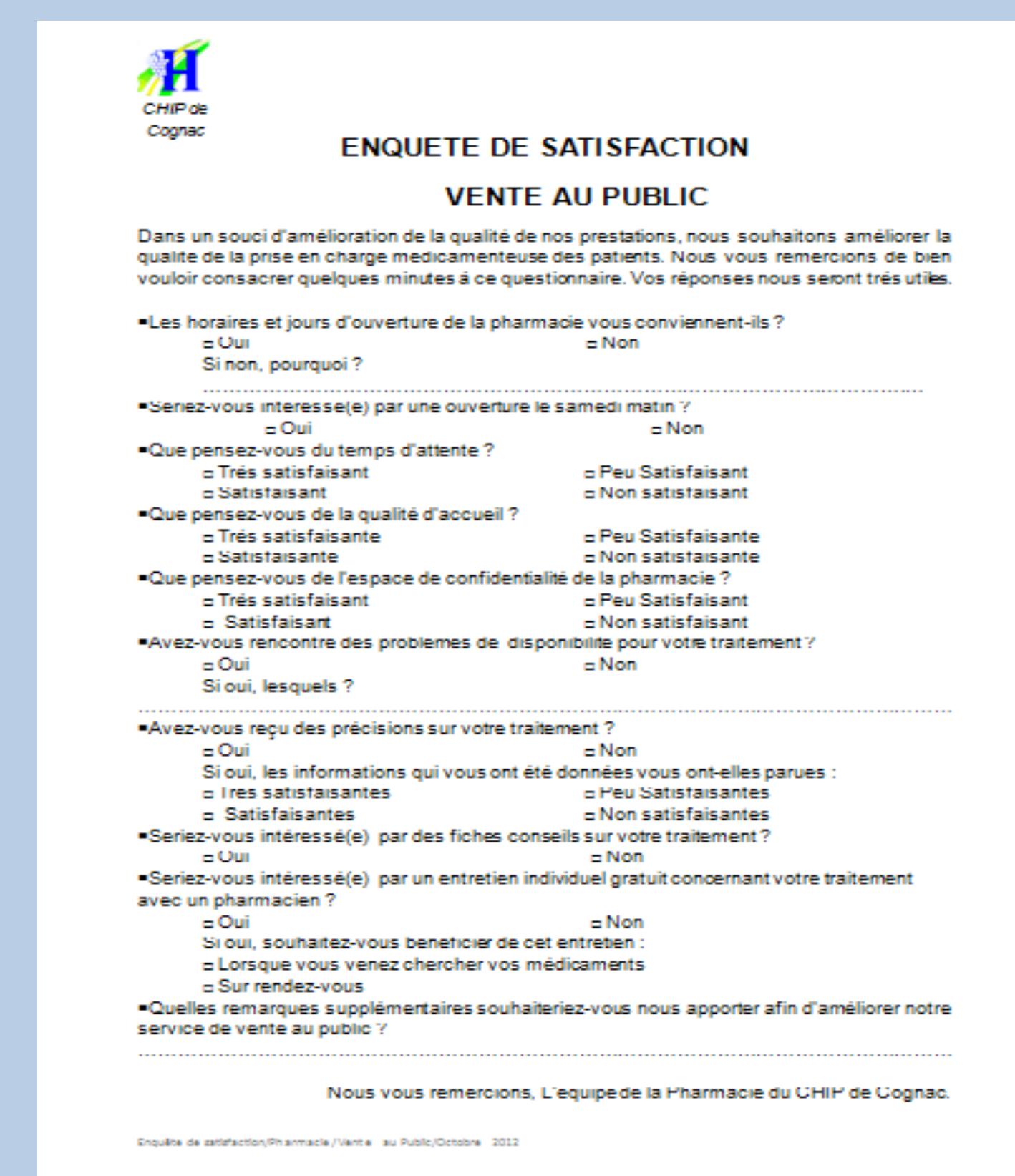
Certains médicaments sont disponibles à l'hôpital pour les patients non hospitalisés

Conditions Particulières de prescription et de dispensation

Implication importante de la part des pharmaciens et des préparateurs

Pour informer et conseiller les patients

Réalisation d'une **enquête de satisfaction** en vue du prochain déménagement du CHIP de Cognac en mai 2013. L'objectif est d'**évaluer les attentes des patients** afin d'**améliorer la qualité des prestations**.



L'enquête a été réalisée auprès de 56 patients sur 2 mois (du 1^{er} octobre 2012 au 30 novembre 2012). Les personnes sondées n'étaient pas toujours les patients concernés par l'ordonnance.

Résultats de l'enquête

Nouvelle Organisation

Horaires d'ouverture (8h30 – 17h)

- 97% des patients (54/56) sont satisfaits
- 32% des patients (18/56) aimeraient **pouvoir venir le samedi matin**

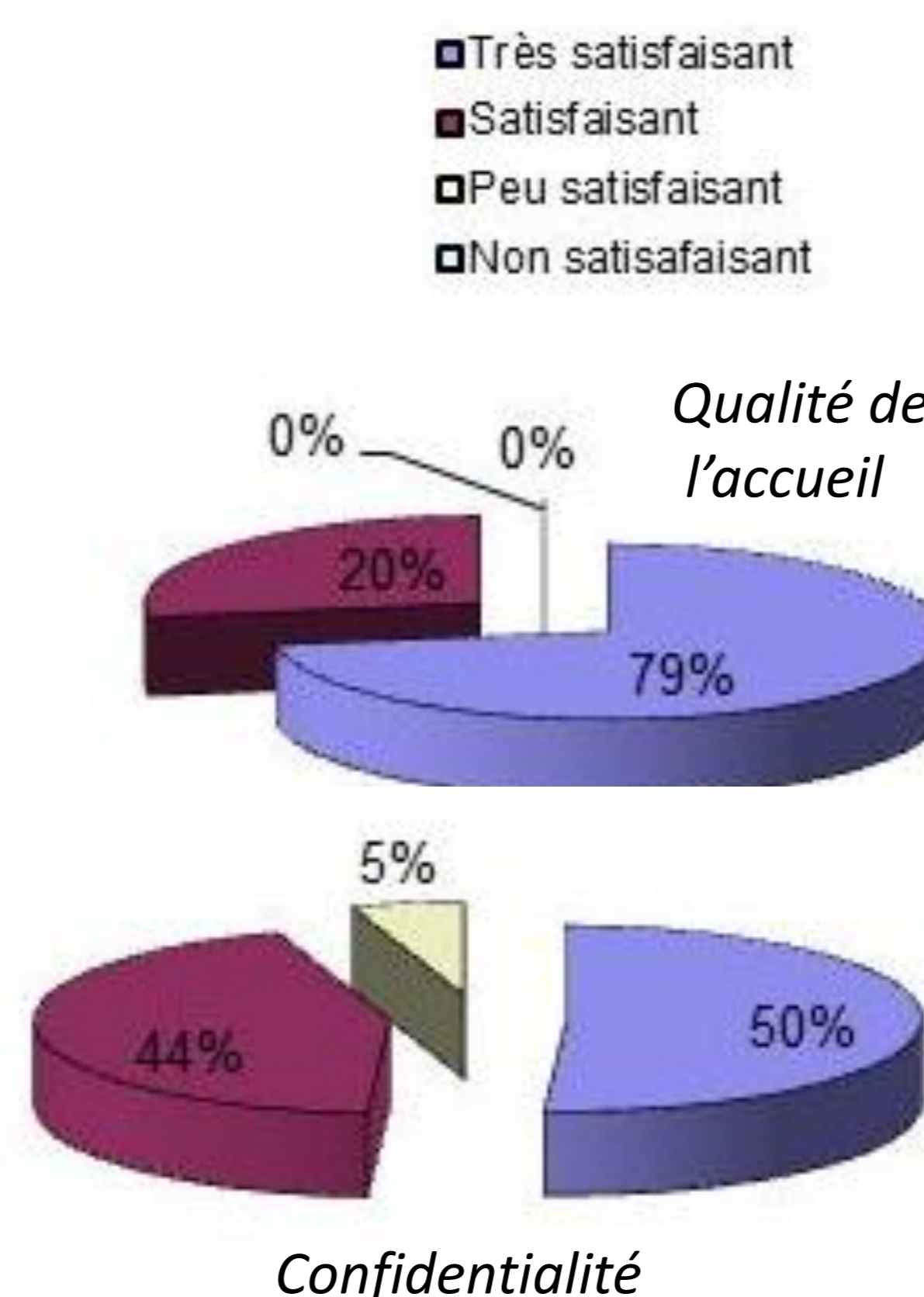


Horaires d'ouverture supplémentaires
Le samedi matin de 9h30 à 12h30



Conditions d'accueil

- **Temps d'attente :**
Satisfaisant à très satisfaisant dans 95% des cas (43/56)
- **Qualité de l'accueil :**
Très satisfaisante dans 79% des cas (44/56) et Satisfaisante dans les autres cas (12/56)
- **Confidentialité des entretiens :**
Très satisfaisante pour 50% des patients (28/56)



Informatisation complète de la dispensation (plus de retranscription) à réaliser :
Optimisation du temps d'attente



Nouvel agencement des locaux :
Optimisation du temps d'attente
Respect de la confidentialité
Amélioration de la qualité d'accueil



Disponibilité des traitements

- 16% des patients (9/56) ont rencontré des **problèmes de disponibilité de leur traitement**

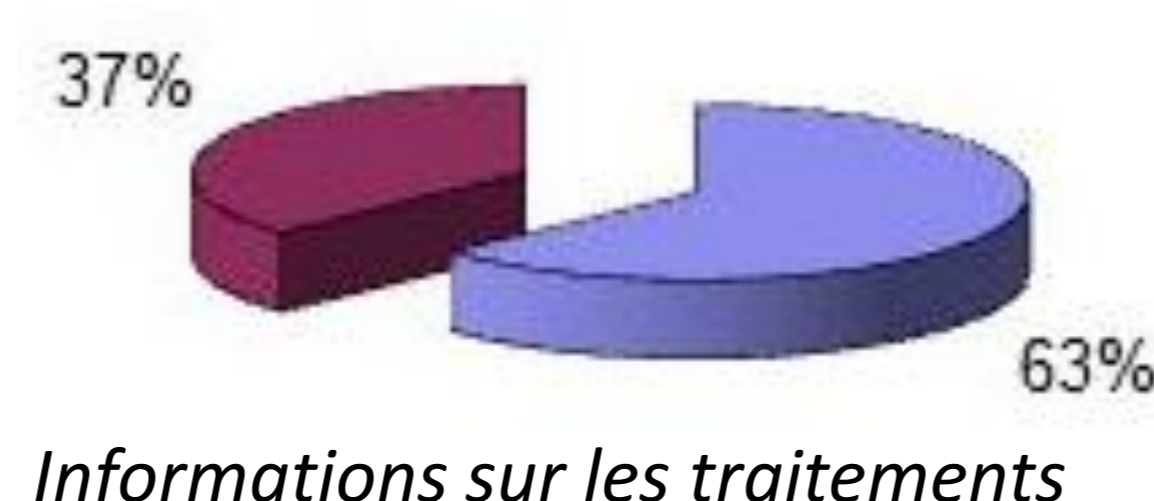


Nouvelle organisation mise en place :
Fiche consommation par produit
Feuille récapitulative de commande
Commande Hebdomadaire



Conseil pharmaceutique

- 62,5% des patients (35/56) ont obtenu des **précisions sur leur traitement**, très satisfaisantes dans 57% des cas et satisfaisantes dans 43% des cas
- 53,6% des patients (30/56) sont intéressés pour avoir des **fiches conseils**
- 20% des patients (11/56) montrent un intérêt pour la **mise en place d'entretiens individuels**.



Fiches conseils sur les médicaments à rédiger



Mise en place d'entretiens pharmaceutiques pour les patients le souhaitant **à réaliser**



Une nouvelle enquête sera réalisée prochainement pour mesurer l'impact de la nouvelle organisation