

UNIVERSITÉ FERHAT ABBAS SÉTIF 1
FACULTÉ DE MÉDECINE



Université Ferhat Abbas Sétif 1

DÉPARTEMENT DE PHARMACIE

Mémoire De Fin D'étude En Vue De L'obtention Du Diplôme De Docteur En
Pharmacie

MESURE DE LA SATISFACTION DES UNITES DE SOINS ENVERS
LES SERVICES OFFERTS PAR LA PHARMACIE DES
ÉTABLISSLEMENTS HOSPITALIER

Soutenu le: 06/07 /2023

Réalisé par:

FARDJAOUI Riadh

BELHOUT Mohamed El fateh

Encadrant: Pr. RAHMANI Nassima

Jury d'évaluation:

Président du jury: Pr. BEHLOULI Ahmed Lakhdar, Faculté de Médecine de Sétif1

Examineurs: Pr. TERRA Ammar, Faculté de Médecine de Sétif1

Dr. HADDAD Houda, Faculté de Médecine de Sétif1

Année Universitaire 2022/2023

Résumé

Les pharmacies hospitalières œuvrent généralement dans l'ombre. Pourtant, elles sont en relation avec toute l'équipe médicale des unités de soins, elles sont en constante évolution, et l'optimisation des services médicaux.

L'objet de cette étude est d'évaluer la satisfaction des unités de soins à l'égard des services offerts par la pharmacie hospitalière. L'enquête est de type transversal à visée descriptive, elle a été effectuée dans le centre hospitalier universitaire de Sétif (CHU de SETIF). Elle s'est déroulée de la période allant d'avril 2023 jusqu'à mai 2023.

L'analyse des données recueillies à l'aide d'un questionnaire anonyme, a montré que 77,7% des unités de soins sont généralement satisfaites des prestations de la pharmacie hospitalière. 88,8 % des unités étaient entre satisfaites et très satisfaites sur la qualité de l'accueil téléphonique, ce qui indique la qualité du service dans la réponse au téléphone. 55 % des responsables de l'unité de soins déclarent que c'est une bonne chose qui aiderait le pharmacien dans l'exécution de sa prestation. Le taux de satisfaction sur la commande et les délais de livraison est de 75%. Il y a 78 % des unités de soins qui sont très satisfaites pour le respect de la livraison quotidienne des produits médicalement prescrits. Le processus de retour des médicaments avec un taux de satisfaction de 73.3% , un bon taux que reflète la qualité des actes tarifés en charge à la pharmacie hospitalière de Sétif. La partie de la préparation au retour pour la pharmacie a lieu au moment du départ du patient (77,8%). 55% des unités de soins déclarent qu'elles n'utilisent pas les renseignements pharmaceutiques. Concernant le service de garde le taux de satisfaction du délai de réponse est de 82% et le taux de satisfaction de la qualité des services apportés est de 77.7% .

En effet, cette étude ne peut nier la fragilité du système de santé algérien. Il est donc temps de mettre en place de profonds changements pour améliorer notre système de santé notamment pharmaceutique pour optimiser la qualité des services pharmaceutiques fournis et contribuer finalement à une prise en charge plus efficace des patients, améliorant ainsi les résultats globaux de l'établissement hospitalier

Mots clés : Pharmacie hospitalière, Médicaments, Pharmacien, unités de soins, santé

Abstract :

Hospital pharmacies generally work behind the scenes. However, they are closely related to the medical team in care units, constantly evolving, and aiming for the optimization of medical services. The objective of this study is to assess the satisfaction of care units regarding the services provided by the hospital pharmacy. The survey was a descriptive cross-sectional study conducted at the University Hospital Center of Sétif (CHU de SETIF). It took place from April 2023 to May 2023. The analysis of data collected through an anonymous questionnaire showed that 77.7% of care units are generally satisfied with the services provided by the hospital pharmacy. 88.8% of the units were either satisfied or very satisfied with the quality of telephone reception, indicating the quality of service in telephone response. 55% of care unit managers stated that it is a good thing that would help the pharmacist in performing their duties. The satisfaction rate for ordering and delivery time is 75%. There are 78% of care units that are very satisfied with the daily delivery of medically prescribed products. The medication return process has a satisfaction rate of 73.3%, a good rate reflecting the quality of services provided by the hospital pharmacy in Sétif. The preparation for medication return takes place at the time of patient discharge (77.8%). 55% of care units reported that they do not use pharmaceutical information. Regarding the on-call service, the satisfaction rate for response time is 82% and the satisfaction rate for the quality of services provided is 77.7

Indeed, this study cannot deny the fragility of the Algerian healthcare system. It is therefore time to implement profound changes to improve our healthcare system, especially in pharmacy, to optimize the quality of pharmaceutical services provided and ultimately contribute to more effective patient care, thus improving the overall outcomes of the hospital

Keywords: Hospital pharmacy, Medications, Pharmacist, Care units, Health

ملخص:

تعمل الصيدليات الاستشفائية عادة في الظل. ومع ذلك، فهي على صلة بفريق الرعاية الصحية في وحدات الرعاية، وهي في تطور مستمر، وتهدف إلى تحسين الخدمات الطبية. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم رضا وحدات الرعاية عن الخدمات التي تقدمها الصيدلية الاستشفائية. تم إجراء الدراسة العابرة والوصفية في مستشفى سطيف الجامعي. وجرت الدراسة في الفترة من أبريل 2023 إلى ماي 2023. أظهر تحليل البيانات المجمع باستخدام استبيان مجهول أن 77.7% من وحدات الرعاية راضية عموماً عن الخدمات التي تقدمها الصيدليات الاستشفائية. 88.8% من الوحدات كانت راضية أو جداً راضية عن جودة الاستقبال الهاتفي، مما يشير إلى جودة الخدمة في الاستجابة عبر الهاتف. أفاد 55% من مسؤولي وحدات الرعاية أن ذلك يعتبر أمراً جيداً ويساعد الصيدلي في أداء مهامه. نسبة الرضا على طلب الأدوية ومدة التسليم هي 75%. هناك 78% من وحدات الرعاية التي تعبر عن رضا كبير عن تسليم المنتجات الطبية الموصوفة يومياً. نسبة الرضا على عملية إرجاع الأدوية بلغت 73.3%، وهي نسبة جيدة تعكس جودة الخدمات الطبية التي تقدمها الصيدلية الاستشفائية في مستشفى سطيف الجامعي. جزء الاستعداد لإعادة الأدوية يتم في وقت مغادرة المريض (77.8%). أفاد 55% من وحدات الرعاية أنهم لا يستخدمون المعلومات الصيدلانية. بالنسبة لخدمة الطوارئ، نسبة الرضا عن مدة الاستجابة هي 82% ونسبة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة هي 77.7%.

فعلاً، لا يمكن لهذه الدراسة أن تنكر هشاشة النظام الصحي الجزائري. ومن الواجب إتخاذ تغييرات عميقة لتحسين نظامنا الصحي وخاصة الجانب الصيدلاني لتحسين جودة الخدمات الصيدلانية المقدمة والمساهمة في تحسين رعاية المرضى بشكل أكثر فعالية، وبالتالي تحسين النتائج العامة للمؤسسة الاستشفائية.

كلمات مفتاحية: صيدلية استشفائية، أدوية، صيدلي، وحدات الرعاية، صحة.