

# ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AMBULATOIRES AU NIVEAU DE LA PHARMACIE EXTERNE DE L'HÔPITAL HABIB THAMEUR : ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR 7 MOIS

*Kablouti Hiba (1), Ben Amara Imen (1), Aïssa Yosra (1), Chedly Meriem (1,2), Ben Hassen Asma (1), Ben Mbarka Fatma (1,2)*

1) Service de pharmacie, Hôpital Habib Thameur  
2) Faculté de Pharmacie de Monastir

## INTRODUCTION

De nos jours, le rôle du pharmacien hospitalier s'insère pleinement dans la politique nationale d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurisation du circuit du médicament. Dans ce cadre et dans le but d'optimiser la dispensation des médicaments au niveau de la pharmacie externe de l'hôpital Habib Thameur, nous nous sommes proposés de réaliser une enquête de satisfaction des ordonnances s'étalant sur sept mois.

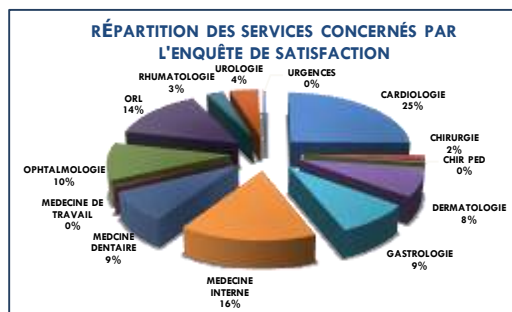
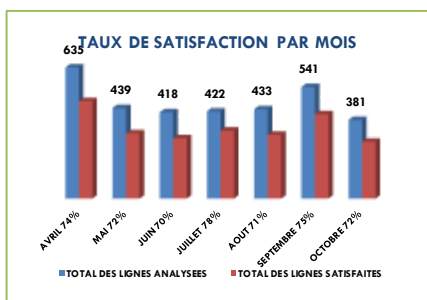
## MÉTHODES

Il s'agit d'une étude rétrospective sur une période de sept mois, de Avril jusqu'en Octobre 2024, basée sur l'analyse des ordonnances dispensées aux patients ambulatoires au niveau de la pharmacie externe de notre établissement. Le choix des ordonnances s'est fait au hasard à raison d'une journée par mois et l'analyse statistique a été réalisée avec le logiciel Microsoft Excel®.

## RÉSULTATS

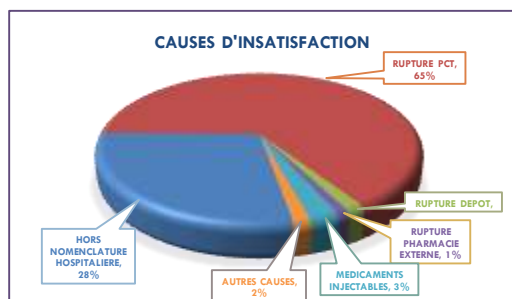
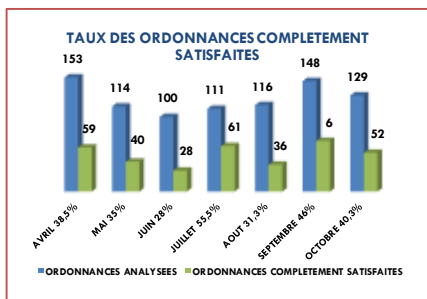
Un total de 869 ordonnances, soit 3269 lignes, ont été analysées, avec une moyenne de 124 ordonnances par mois. Le taux de satisfaction global était de 73.5%. Le taux de satisfaction le plus élevé était obtenu en Juillet (78%) et le plus bas en Juin (70%).

Cette étude a inclus 13 services, le service de cardiologie étant le plus concerné avec 25% des ordonnances, suivi par le service de médecine interne avec 16% puis le service d'ORL avec 14%.



Le taux des ordonnances totalement satisfaites était de 39.6% et les meilleurs taux étaient obtenus au cours du mois de juillet avec 55,5% des ordonnances complètement dispensées.

Les causes de non satisfaction étaient variées mais les ruptures de la PCT ont constitué la cause majeure avec 65% des cas suivie par la prescription des médicaments hors nomenclature hospitalière avec 28%. Les autres causes étaient des patients déjà sous traitement ou le manque de lettre explicative.



## DISCUSSION

Nous avons noté une amélioration du taux de satisfaction par rapport à une étude similaire, réalisée en 2022 dans la même unité sur 6 mois, qui a conclu un taux de satisfaction global de 57,2%. Les causes d'insatisfaction étaient les mêmes et les ruptures dues à la PCT constituaient toujours la cause majeure (83,2% en 2022).

## CONCLUSION

Le pharmacien hospitalier œuvre toujours à améliorer le taux de satisfaction notamment en ambulatoire, mais les ruptures des médicaments relatives à la PCT restent la contrainte majeure face à cet objectif.