

Introduction

- De nombreuses questions de nature très variée sont adressées quotidiennement par les soignants au service de pharmacie.
- Il arrive régulièrement que la littérature spécialisée (y compris les bases de données) ne permet pas de trouver la réponse à une question particulière.
- L'industrie pharmaceutique fabriquant le médicament concerné reste alors le dernier recours.

Objectifs

- Evaluer la qualité des informations sollicitées auprès du fabricant:
 - 1) sur des questions ponctuelles posées par téléphone;
 - 2) sur des questions soumises par écrit dans le but de rassembler des informations de base sur différents produits.
- Analyser le devenir de ces informations à la pharmacie du CHUV.

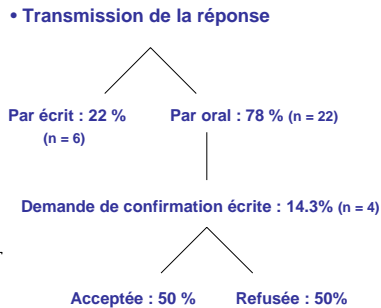
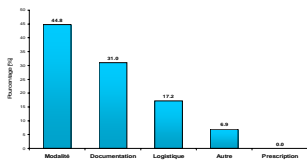
Méthode

- Informations ponctuelles par téléphone** : évaluation sur 6 semaines des réponses à l'aide d'un questionnaire spécifique.
- Informations sollicitées par écrit** : analyse à l'aide d'un questionnaire spécifique des réponses obtenues sur 3 sujets définis:
 - stabilité des produits lors du non-respect de la chaîne du froid ou de congélation (33 demandes)
 - stabilité des antiseptiques après ouverture du flacon (5 demandes)
 - modalités de préparation et d'administration de produits injectables (8 demandes)
- Analyse factuelle** :
 - types de questions (logistique, documentation, prescription, administration, autre),
 - mode et délai de réponse (temps nécessaire à l'obtention de la réponse ou respect du délai fixé).
- Analyse subjective** :
 - évaluation (adéquation, précision et complétude des réponses)
 - devenir des réponses.

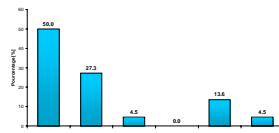
Résultats

Questions par téléphone

- Nombre de questions : 28
- Types de questions :

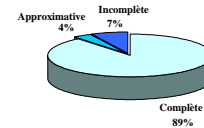


- Délai de transmission



Le délai fixé pour la réponse a été respecté dans 89% des cas

- Qualité des réponses

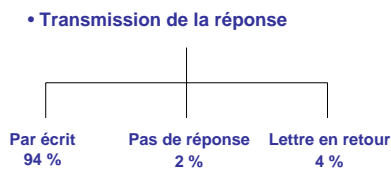
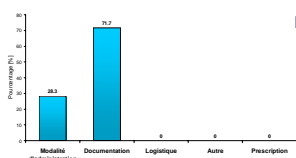


- Devenir des réponses

Les réponses ont été exploitées dans 96% des cas

Questions par écrit

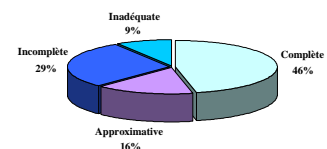
- Nombre de questions : 46
- Types de questions :



- Délai de transmission

Le délai fixé pour la réponse a été respecté dans 86% des cas

- Qualité des réponses



- Devenir des réponses

Les réponses ont été exploitées dans 95% des cas

Conclusion

L'industrie pharmaceutique répond en général de manière satisfaisante aux questions posées et dans un délai adéquat. Une meilleure collaboration entre industriels et pharmaciens hospitaliers est cependant souhaitable afin que les informations de base soient plus systématiquement mises à disposition pour mieux répondre aux besoins des professionnels de santé.