

R-03-005

RECOMMANDATION RELATIVE A L'EVALUATION DES STANDARDS DANS LE CADRE DE L'INFORMATION PHARMACEUTIQUE

1. L'évaluation de l'information est-elle régulière ?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Une synthèse est-elle réalisée au moins une fois par an ?	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les critères d'évaluation de l'information (ressources, production et diffusion) sont-ils :						
3.1. objectifs ?	3.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. quantifiables ?	3.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. représentatifs de la qualité des services rendus ?	3.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les standards suivants sont-ils évalués :						
4.1. Organisation du service d'information :						
4.1.1. permanence du service ?	4.1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2. disponibilité des lignes téléphoniques ?	4.1.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.3. disponibilité d'un pharmacien ?	4.1.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Ressources :						
4.2.1. personnel ?	4.2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2. locaux ?	4.2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.3. équipements ?	4.2.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4. ouvrages ?	4.2.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.5. publications ?	4.2.5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.6. banques de données ?	4.2.6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Destinataires de l'information :						
4.3.1. internes à la pharmacie ?	4.3.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2. internes à l'établissement ?	4.3.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.3. externes à l'établissement ?	4.3.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			

4.4. Satisfaction des utilisateurs :

4.4.1. fourniture de la réponse en temps approprié ?

4.4.2. utilité de la réponse et adaptation à la question ?

4.5. Qualité de l'information diffusée (tirage au sort de 10 % des fiches "question-réponse" et analyse complète de ces fiches) :

4.5.1. classification des demandes de renseignements ?

4.5.2. compréhension des demandes de renseignements ?

4.5.3. utilisation adéquate des ressources ?

4.5.4. formulation de la réponse (écrite et orale) ?

4.5.5. documentation de la réponse ?

4.6. Qualité des autres supports de diffusion de l'information :

4.6.1. livret thérapeutique ?

4.6.2. lettre d'information interne ?

4.6.3. autres ?

4.4.1

4.4.2

4.5.1

4.5.2

4.5.3

4.5.4

4.5.5

4.6.1

4.6.2

4.6.3

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			