

Processus d'élaboration du livret du médicament et des dispositifs médicaux.

Description

Le processus d'élaboration du livret du médicament regroupe toutes les activités de conception, de rédaction, de publication et de diffusion du livret.

Clients

Les clients directs du processus sont les destinataires du livret du médicament.

Finalité

La finalité du processus est de proposer aux clients un document, réalisé au meilleur coût, les renseignant sur les produits détenus en stock à la pharmacie, après avis du CMDM et appel d'offres, et sur les modalités de leur utilisation.

Résultats attendus

1. Est-ce que les clients sont satisfaits du livret du médicament ?
2. Est-ce que le livret a été réalisé au meilleur coût ?

Indicateurs finaux

$$\text{RAP1} = \frac{\text{nombre de clients satisfaits}}{\text{nombre total de clients interrogés}}$$

$$\text{RAP2} = \frac{\text{cout total du processus}}{\text{nombre total de livrets distribués}}$$

Tableau de bord

Indicateur	Signification	Source / Modalités	Pistes d'analyse
LIV1	Permet de connaître le taux de satisfaction des destinataires du livret du médicament (résultat attendu 1).	La satisfaction des clients du livret est évaluée grâce à un questionnaire détachable qui peut être inclus dans le livret. Les lecteurs seront incités à le renseigner et à le renvoyer à la pharmacie. Le questionnaire est construit sur la base des critères de satisfaction fournis par les clients. Le nombre de clients interrogés correspond au nombre de questionnaires retournés.	L'évolution positive de l'indicateur peut révéler une meilleure adéquation du livret aux besoins des lecteurs. Pour qu'elle soit pertinente, l'analyse doit porter sur un nombre représentatif de questionnaires.
LIV2	Permet de connaître le coût moyen d'un livret du médicament (résultat attendu 2).	Le coût total du processus prend en compte tous les frais de conception, de rédaction, d'édition et de diffusion du livret. La comptabilité analytique de l'hôpital fournira les données nécessaires.	L'analyse de l'évolution de l'indicateur doit être rapprochée de l'analyse de l'évolution de la satisfaction des utilisateurs.