

## Processus d'élaboration du rapport d'activité

### Description

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

### Clients

Les clients directs du processus sont les destinataires du rapport.

### Finalité

La finalité du processus est de proposer aux clients un document, réalisé au meilleur coût, les renseignant sur l'activité annuelle, les évolutions et les projets du service de pharmacie

### Résultats attendus

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

### Indicateurs finaux

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

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

### Tableau de bord

Indicateur	Signification	Source / Modalités	Pistes d'analyse
RAP1	Permet de connaître le taux de satisfaction des destinataires du rapport d'activité (résultat attendu 1).	La satisfaction des clients du rapport est évaluée grâce à un questionnaire détachable inclus parmi les premières pages du rapport (voir exemple en annexe). 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 rapport aux besoins des lecteurs. Pour qu'elle soit pertinente, l'analyse doit porter sur un nombre représentatif de questionnaires.
RAP2	Permet de connaître le coût moyen d'un rapport d'activité (résultat attendu 2).	Le coût total du processus prend en compte tous les frais de conception, de rédaction, d'édition et de diffusion du rapport. 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 lecteurs.

## Annexes

### Annexe 1 : exemple de questionnaire détachable.

Cher lecteur,

Le présent rapport d'activité a été rédigé pour répondre à vos questions concernant la stratégie et l'activité de l'équipe pharmaceutique. Afin de nous aider à l'améliorer, nous vous demandons de bien vouloir remplir le petit questionnaire ci-après et le retourner à la pharmacie.

<i>Pour chaque critère, cochez la case correspondant à votre opinion.</i>	<i>très satisfait</i>	<i>assez satisfait</i>	<i>peu satisfait</i>	<i>pas du tout satisfait</i>
L'utilité du rapport pour l'exercice de votre métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La présentation de la stratégie et de l'activité de la pharmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mise en valeur de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le nombre de pages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pertinence des tableaux et graphiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre opinion globale concernant le rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Combien de temps avez-vous consacré à la première lecture ?

- moins de 5 minutes
- de 5 à 15 minutes
- plus de 15 minutes

2. Quel chapitre avez-vous consulté en premier ?

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• le projet de service <input type="checkbox"/></li> <li>• l'organisation générale du service <input type="checkbox"/></li> <li>• la dispensation <input type="checkbox"/></li> <li>• les essais cliniques <input type="checkbox"/></li> <li>• la documentation <input type="checkbox"/></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• la stérilisation <input type="checkbox"/></li> <li>• les achats et la logistique <input type="checkbox"/></li> <li>• la production et les contrôles <input type="checkbox"/></li> <li>• la délivrance aux patients ambulants <input type="checkbox"/></li> <li>• l'assurance-qualité <input type="checkbox"/></li> </ul> |
|--|---|

3. Quel chapitre vous a le plus intéressé ?

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• le projet de service <input type="checkbox"/></li> <li>• l'organisation générale du service <input type="checkbox"/></li> <li>• la dispensation <input type="checkbox"/></li> <li>• les essais cliniques <input type="checkbox"/></li> <li>• la documentation <input type="checkbox"/></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• la stérilisation <input type="checkbox"/></li> <li>• les achats et la logistique <input type="checkbox"/></li> <li>• la production et les contrôles <input type="checkbox"/></li> <li>• la délivrance aux patients ambulants <input type="checkbox"/></li> <li>• l'assurance-qualité <input type="checkbox"/></li> </ul> |
|--|---|

4. Quel chapitre vous a le moins intéressé ?

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• le projet de service <input type="checkbox"/></li> <li>• l'organisation générale du service <input type="checkbox"/></li> <li>• la dispensation <input type="checkbox"/></li> <li>• les essais cliniques <input type="checkbox"/></li> <li>• la documentation <input type="checkbox"/></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• la stérilisation <input type="checkbox"/></li> <li>• les achats et la logistique <input type="checkbox"/></li> <li>• la production et les contrôles <input type="checkbox"/></li> <li>• la délivrance aux patients ambulants <input type="checkbox"/></li> <li>• l'assurance-qualité <input type="checkbox"/></li> </ul> |
|--|---|

Vos remarques ou suggestions.....

Votre service d'affectation.....

Votre fonction.....