

DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE DES PREPARATIONS EFFECTUEES EN DISTRIBUTION GLOBALE

S. Langevin, S. Can, A. Liou, R. Farinotti - Service pharmacie, Groupe Hospitalier Pitié-Salpêtrière, 47- 83 bd de l'Hôpital 75013 Paris

Suite aux différentes réclamations des services cliniques et afin d'améliorer la qualité des prestations de la pharmacie, un contrôle quotidien des sorties de médicaments préparés en distribution globale a été mis en place en janvier 2006.

MATERIEL ET METHODE



Organisation et déroulement des contrôles

Quand ? Tous les jours ouvrés

Qui ? Préparateur en pharmacie

Comment ?

- Selon un planning défini par la cellule Qualité de la PUI
- A l'aide d'un questionnaire type

Quoi ?

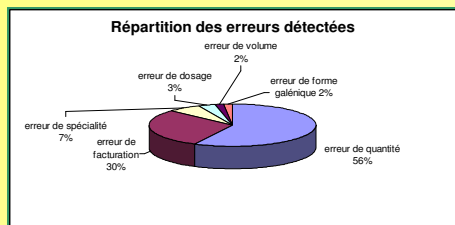
- Vérification de l'adéquation entre la commande passée par le service et ce qui été réellement préparé et facturé
- Correction des éventuelles non conformités détectées
- Apposition d'une étiquette de validation sur la facture destinée au service

| CONTROLE QUALITE - DISTRIBUTION GLOBALE | | | |
|---|-------------|----------------------------------|------------|
| Date : / / 2006 | | Nombre de caisses : | |
| UA : <input type="checkbox"/> Médicaments <input type="checkbox"/> Solutés et DMS <input type="checkbox"/> Pansements | | | |
| | MEDICAMENTS | SOLUTES ET DMS | PANSEMENTS |
| Nombre de ligne du plan de préparation | | | |
| Nombre de lignes facturées sur le bon de livraison | | | |
| Nombre d'erreurs de spécialité (identifier les lignes correspondantes par un « S » sur le bon de livraison) | | | |
| Erreur sur la quantité distribuée (identifier les lignes correspondantes par un « Q » sur le bon de livraison) | | | |
| Erreur sur la forme galénique (identifier les lignes correspondantes par un « G » sur le bon de livraison) | | | |
| Erreur de dosage (identifier les lignes correspondantes par un « D » sur le bon de livraison) | | | |
| Non respect du circuit du frais (identifier les lignes correspondantes par un « F » sur le bon de livraison) | | | |
| Erreur de volume (identifier les lignes correspondantes par un « V » sur le bon de livraison) | | | |
| Erreur de taille, de dimension (identifier les lignes correspondantes par un « T » sur le bon de livraison) | | | |
| Spécialités périmées | | | |
| Nombre total d'erreurs/ nombre de lignes | | | |
| Contrôle effectué par (Nom, Prénom, Signature) | Remarques : | Mesures correctives effectuées : | |
| Durée du contrôle : <input type="checkbox"/> <30 min <input type="checkbox"/> 30 min - 1h <input type="checkbox"/> 1 h - 2 h <input type="checkbox"/> > 2 h, préciser la durée..... | | | |

RESULTATS et DISCUSSION

Sur les 8 premiers mois de l'année :

- ♦ **4136 lignes de commandes** ont été contrôlées ce qui représente **2,5 %** du nombre total de lignes dispensées en global
- ♦ **68,2% des services** ont déjà fait l'objet d'au moins un contrôle. Les 31,8% restant correspondent aux services médico-techniques (laboratoires, radiologie) et aux services dépendant d'une antenne pharmaceutique
- ♦ **Durée moyenne du contrôle : 35 minutes/jour**



♦ **61 non conformités** ont été détectées soit un taux de non-conformité de **1,47%**.

- ♦ Elles se répartissent, pour l'essentiel en :
 - Erreur de quantité (57,4%)
 - Erreur de facturation (29,8%)
 - Erreur de spécialité (3%)

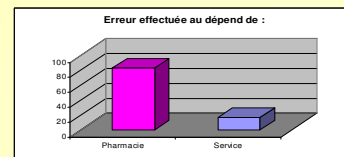
ERREURS DE QUANTITE

- Nature des erreurs :
 - Oubli de « cueillette »
 - Confusions liées au conditionnement
 - Erreur de comptage
- Causes évoquées
 - Inattention, dérangement (téléphone), défaut de connaissance

ERREURS DE SPECIALITE

- Causes évoquées
 - Inattention
 - Défaut de connaissance
 - Défaut de rangement des stocks (spécialités mélangées)

ERREURS DE FACTURATION



- Nature des erreurs :
 - Oubli de facturation (60%)
 - Confusions liées au conditionnement (40%)

La restitution des résultats est effectuée régulièrement auprès du personnel de distribution et lors des réunions Qualité du service

CONCLUSION

La démarche mise en place a eu un impact très positif auprès du personnel de distribution et des services de soins.

Elle a, en outre, permis de détecter les principales sources d'erreurs, d'identifier les axes d'amélioration et de définir les indicateurs qualité de ce secteur.