

Pour une meilleure maîtrise des demandes urgentes de dispositifs médicaux : **Analyse des non conformités et actions correctives et/ou préventives**

Bonne C., Sandro D., Morin MC., Thiveaud D., Pharmacie Bastard, CHU de Toulouse

Introduction: La pharmacie centrale assure l'approvisionnement d'environ 350 services en dispositifs médicaux (DM) et possède un circuit spécifique de demandes urgentes qui représentent 500 à 700 lignes distribuées par mois. Le projet de facturation des prestations et les difficultés en terme de ressources humaines nous ont amené à réfléchir à l'optimisation de notre gestion de ces demandes.

Matériels et méthodes :

Une analyse rétrospective à partir du support d'enregistrement a été réalisée sur 10 mois. Chaque mois, un classement du nombre d'urgences par service permet d'identifier les 6 ou 7 services responsables de la majorité des demandes urgentes. Pour chacun de ces services, chaque demande urgente est analysée, afin d'en identifier la cause réelle :

- urgence justifiée (DM hors dotation),
- urgence due à une inadéquation de la dotation,
- urgence due à une absence de commande hebdomadaire du service.

Un seuil acceptable d'urgences mensuelles a été fixé suivant la fréquence de livraison du service à 5 urgences par mois pour les services à livraison hebdomadaire, et 3 urgences par mois pour les services à livraison bi hebdomadaire.

Objectifs :

- ✓ Identifier les services pourvus de dotations inadéquates,
- ✓ Identifier les « mauvais élèves » qui oublient de passer les commandes.

Résultats:

- ✓ 8% des services ont un taux d'urgence supérieur au seuil fixé.
- ✓ 20% des urgences mensuelles sont réalisées par 6 ou 7 services
- ✓ 62% des urgences sont passées dans les 2 jours qui suivent la livraison de la dotation et 20% des urgences comportent plus de 3 lignes de commande

Nombre de lignes analysées	Catégories de produit		Motif de l'urgence		Imputabilité de l'urgence
1310 DM	Hors dotation	226 DM <i>soit 17%</i>	Absence de dotation alors que consommation régulière	20 DM <i>Soit 1,5%</i>	Pharmacie + service
			Consommation exceptionnelle	206 DM <i>Soit 15,7%</i>	Urgence réelle
	En dotation	1084 DM <i>Soit 83%</i>	Inadéquation dotation:	21 DM <i>Soit 1,6%</i>	Pharmacie
			Oubli de commande	1063 DM <i>Soit 81,3%</i>	Service

Actions correctives et/ou préventives mises en place :

- analyse systématique des urgences mensuelles des 6 principaux services à l'aide d'un logigramme.
- réévaluation immédiatement par la préparatrice des dotations jugées défaillantes, en concertation avec le cadre du service.
- entretien entre la pharmacie et les services ayant généré le plus d'urgences injustifiées afin d'analyser les dysfonctionnements du service et d'y apporter des solutions (modifications des fréquences de livraison, formation et implication du service aux passations de commande).

Conclusion: Cette analyse mensuelle systématique permet d'identifier les services pour lesquels une révision de la dotation est prioritaire et ceux avec lesquels doit être poursuivi le croisement des exigences afin de répondre réciproquement aux objectifs de qualité de la prestation du magasin. L'évolution de l'indicateur « suivi mensuel du nombre total des urgences », nous permettra, à terme, d'évaluer l'efficacité de ces actions correctives et/ou préventives.