

INTRODUCTION - OBJECTIFS

Le pharmacien hospitalier laisse parfois une large place à l'improvisation dans l'élaboration et la planification de ses projets en officine hospitalière. Une analyse préalable de la situation à l'aide de différents outils de management pourrait pourtant lui permettre de structurer cette démarche.

L'objectif est d'identifier, à l'aide d'une méthode adéquate, les difficultés rencontrées dans le domaine qui nous intéresse, à savoir le circuit des DMNI en milieu hospitalier.

MATERIEL ET METHODES [1]

La méthode utilisée est la Méthode du Cadre Logique (MCL). Elle comprend une étape d'analyse des problèmes par la construction d'un arbre à problèmes. Il se construit autour d'un atelier participatif qui s'organise comme suit :

- Identification du problème de départ
- Identification des problèmes
- Hiérarchisation des problèmes directs
- Hiérarchisation des autres problèmes
- Etablissement des liens clés
- Révision du diagramme

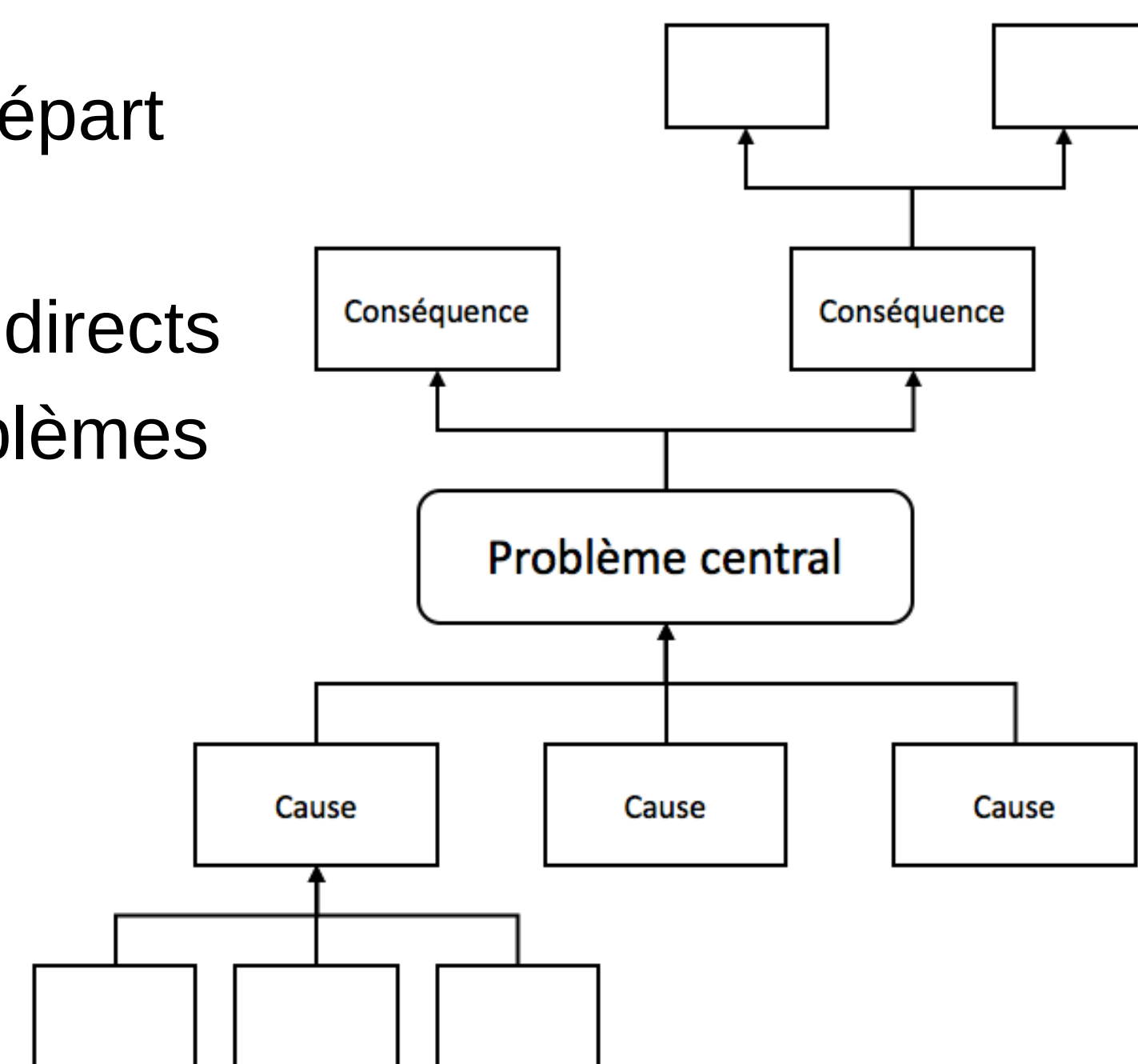


Figure 1 : Arbre à problèmes schématisé

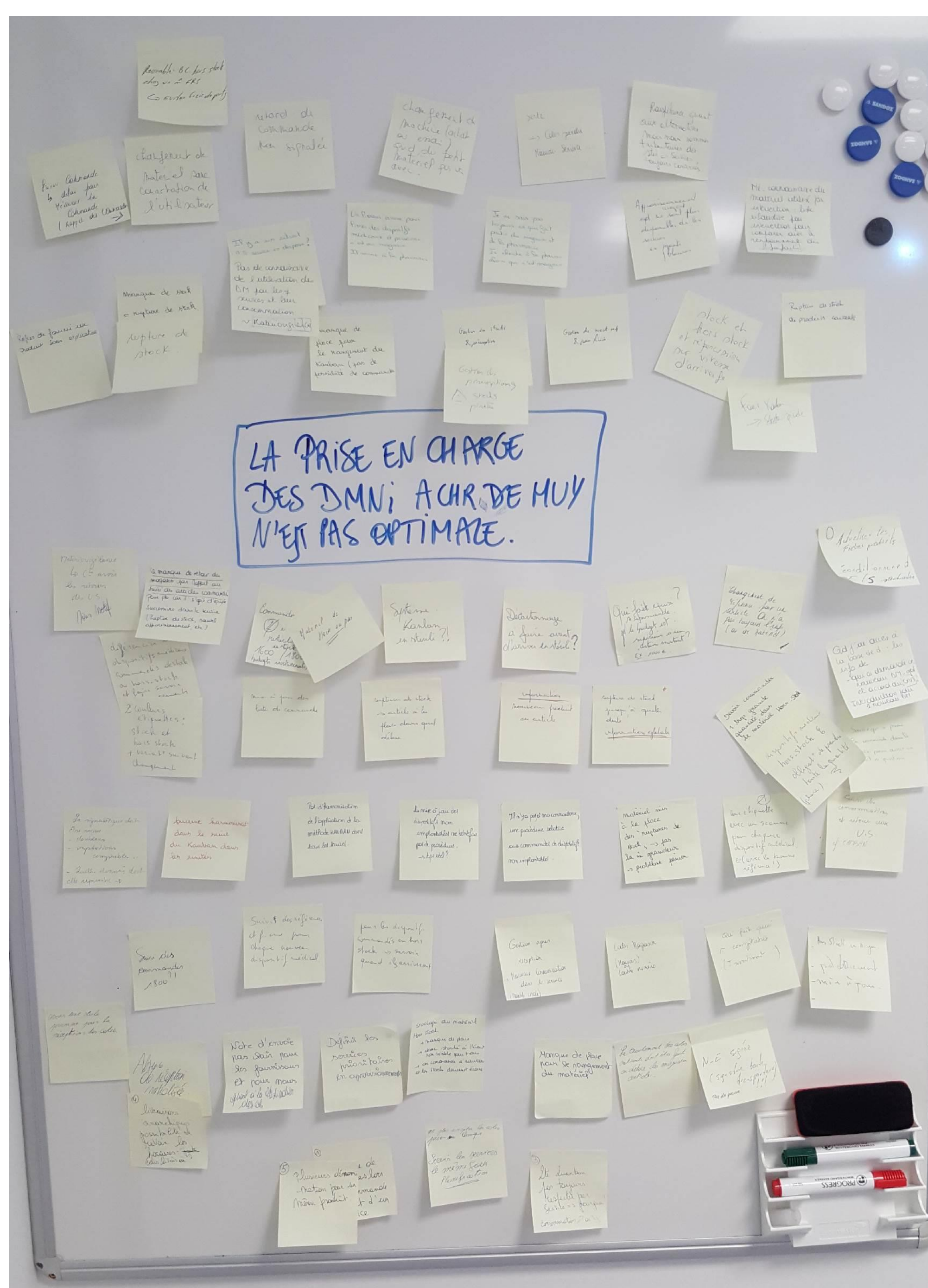


Photo 1 : construction de l'arbre à problème au cours d'un atelier participatif

RÉSULTATS

18 agents ont participé à l'atelier. Il s'agissait d'agents administratifs, d'aide-logistiques, d'un assistant pharmaceuticotechnique, du coordinateur qualité, d'infirmiers, d'un médecin, de magasiniers et de pharmaciens hospitaliers.

Ensemble, ils ont identifié et mis en relation un problème central (les DMNI ne sont pas fournis à temps) et ses huit causes directes :

- DMNI difficiles à localiser
- Ruptures de stocks fréquentes
- Travail réparti de façon aléatoire
- Délais de livraison pas anticipés
- Achat du consommable machine pas prévu
- Commandes adressées au mauvais service
- DMNI perdus ou livrés au mauvais endroit
- Bons de commande pas à jour

Ainsi que 43 autres problèmes.

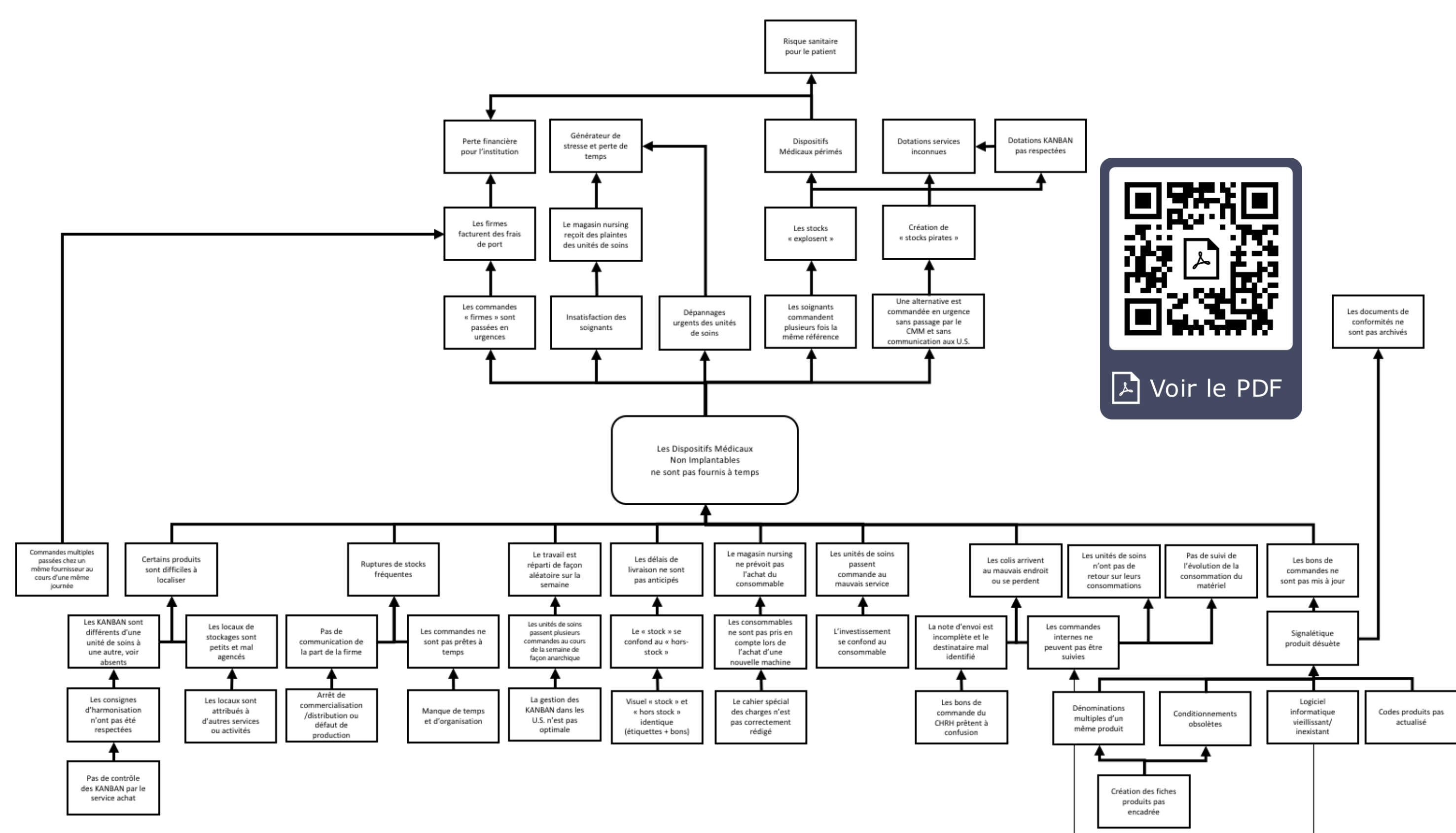


Figure 2 : Arbre à problèmes définitif

DISCUSSION / CONCLUSION

En structurant la démarche d'analyse et en assurant la synergie des parties prenantes, la MCL a permis d'identifier de manière exhaustive l'ensemble des problèmes liés au circuit des DMNI.



Photo 2 : synergie des parties prenantes

RÉFÉRENCES

- [1] Commission Européenne, Méthodes de l'Aide - Lignes directrices Gestion du Cycle de Projet, 2004