

INTRODUCTION - OBJECTIF

En avril 2019, la polyvalence des préparateurs sur l'ensemble des postes a remplacé la sectorisation entre les médicaments et les dispositifs médicaux (DM). Le processus de distribution des DM avait fait l'objet de deux audits en 2017 et 2018.

Objectif : Auditer le processus de distribution des DM depuis la mise en place de l'organisation « polyvalente ».

MATERIEL ET METHODES

Contrôle aléatoire par l'interne en pharmacie en 2020 d'un échantillon de caisses préparées pour le réapprovisionnement des dotations.

Partie 1 - Distribution des DM :

Comparaison des références et quantités demandées sur le cahier de dotation avec celles préparées et mises en caisse par le préparateur.

Partie 2 - Sortie de stock informatique :

Comparaison des références et quantités préparées avec celles du bon de livraison issu du logiciel Hexagone.

Grille Audit Dispensation DM		Distribution : contenu de la caisse/Bon de livraison	
Date :	Heure de fin :	Correspondance qualitative	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Heure de début :		Nombre de références avec erreur :	
Auditeur :		Correspondance quantitative	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Préparateur :		Nombre de références avec erreur :	
Nombre ETP préparateur :		Caisses	
Service :		Nombre de caisses :	
Distribution : cahier de dotation/contenu de la caisse		Identification de la/des caisse(s)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Présence du bon de livraison	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Caisse cliquée	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Quantité demandée par le service claire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Caisse propre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Demande ajoutée à la main par le service	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Caisse sèche	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Quantité livrée notée sur le cahier	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Hygiène : dernière date de nettoyage de la caisse :	
Nombre de références demandées :		Rangement	
Signature du demandeur	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Dispositifs identiques regroupés sous sachets Zip	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Signature du préparateur	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	L'intégrité DM et conditionnement n'est pas compromise.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Produit hors stock en commande	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Correspondance qualitative	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Nombre de références avec erreur :			
Correspondance quantitative	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Nombre de références avec erreur :			
Dotation cahier cohérente avec unité de distribution	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Nombre de références avec incohérence :			

Grille utilisée lors de l'audit

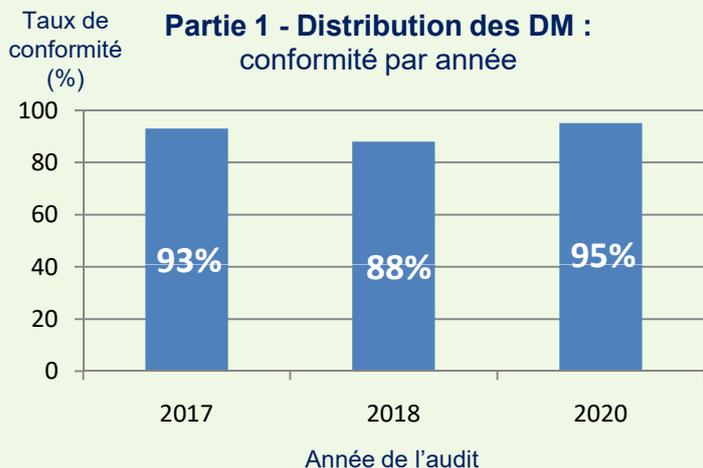
Non conformités (NC) classées en qualitative ou quantitative. Une NC qualitative entraînant forcément une NC quantitative, elle n'est traitée qu'une seule fois, en qualitative.



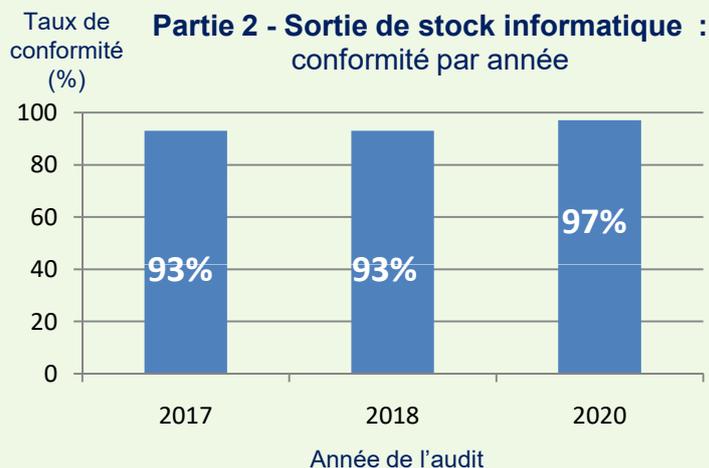
7 jours discontinus d'audit

RESULTATS

Bilan	Audit 2017	Audit 2018	Audit 2020
Nombre de demandes de service analysées	8	13	16
Nombre de lignes de commande contrôlées	213	179	202



Les NC qualitatives et quantitatives représentaient pour chacune 2.5% des lignes de commande en 2020.



Les NC qualitatives représentaient 2%, les NC quantitatives 1%, des lignes de commande en 2020.

Le rangement des DM dans les caisses de transport était conforme à la procédure.

DISCUSSION - CONCLUSION

Depuis le changement d'organisation, le plan de communication a été revu, élargi et diffusé à tous les préparateurs, ce qui a permis de maintenir le taux de conformité. Les pharmaciens et la cadre se sont appliqués à un meilleur contrôle du circuit de l'information et à la mise à jour des procédures avec la participation de l'interne en pharmacie.

Les résultats de l'audit ont été présentés à l'équipe lors d'une réunion de service. Les axes d'amélioration déterminés à partir des points sensibles ont été déclinés dans un plan d'action défini en concertation avec les préparateurs. Il intègre notamment l'amélioration de la visibilité des étiquettes en rayon, le renouvellement des douchettes de scan lié à leur vieillissement, et la sensibilisation au comptage des DM. En parallèle du suivi des actions à mener, un audit des retours de DM des services à la pharmacie est à prévoir.