

CIRCUIT DM	GESTION DES DEMANDES URGENTES	PLAN D' ACTIONS DE REDUCTION DES RISQUES FICHE N°3
-------------------	--------------------------------------	---

OBJET : mise en œuvre d'une procédure de gestion des demandes urgentes

Si actions de prévention → mettre 1	1	Si actions de protection → mettre 2		Si actions mixtes → mettre 3			
Taux de couverture estimé des actions décrites par rapport aux actions nécessaires pour réduire le risque initial			0%	25%	50%	75%	100%

CADRE GENERAL :

La gestion des demandes urgentes prend en compte la maîtrise de différentes étapes : gestion des dotations, organisation des délivrances, suivi des demandes urgentes

DOMAINE D'APPLICATION : Pharmacie : délivrance

DEFINITIONS - ABREVIATIONS :

Dotation : liste qualitative et quantitative des DM nécessaires à l'activité continue de l'unité de soins pour une durée tenant compte des modalités d'approvisionnement de l'établissement, déterminée conjointement entre le chef de service et le pharmacien (ou leur représentant)

Demande urgente : demande de DM à livrer en dehors des délivrances planifiées, c'est-à-dire avant la prochaine date de livraison prévue pour le service concerné

PUI : pharmacie à usage interne

DM : Dispositif médical

ACTIONS DE REDUCTION DES RISQUES

Désignation de l'action	Gérer les demandes urgentes
Objectifs (principal, opérationnel)	Organiser la gestion des commandes urgentes pour les limiter au maximum
Référentiels :	-
Pilote :	Pharmacien
Acteurs associés :	Aides de pharmacie, préparateurs, cadres, médecins...
Mise en Œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir la notion de demande urgente avec les acteurs concernés (cadres, médecins, ...) : caractère non reportable, absence d'alternative disponible, 2. Définir le mode de communication : support (fiche type pour les demandes urgentes, catalogue spécifique, ...) 3. Définir le mode de dispensation : <ul style="list-style-type: none"> ○ pendant les horaires d'ouverture de la PUI : exemples : définition d'un lieu spécifique de mise à disposition des produits à récupérer par les unités de soins, systèmes de transport spécifiques aux urgences, etc. ○ en dehors des horaires d'ouverture de la PUI (garde ou astreinte) : exemple : logiciel de gestion pharmaceutique permettant de proposer des dépannages entre services au vu de leurs consommations, 4. Suivre et analyser le taux de demandes urgentes de façon régulière 5. Se réunir avec les services lors de tout dysfonctionnement récurrent 6. Mettre en place des actions correctives : mise à jour régulière des dotations, mise à jour du livret des DM, changement du mode de gestion (hors-stock vers stock), professionnalisation avec référent, ...
Moyens	Bases de données exactes et pertinentes : état « type des demandes » par produits,
Mode de contrôle	-Mise à jour périodique des dotations -Indicateur taux de demandes urgentes
Validation	Pharmacien
Effort	2
Liens avec	-Dotation d'une unité de soins (fiche n°13)

<u>d'autres fiches d'action</u>	-Bonnes pratiques de gestion des stocks dans les unités de soins (fiche n°15)				
PROCEDURE DEGRADEE : Non applicable					
<u>EFFETS SECONDAIRES DES ACTIONS</u>					
Description des effets secondaires identifiés					
- demandes excessives avec augmentation des stocks					
Actions de maîtrise des effets secondaires					
- réévaluation des dotations					
- visites d'armoires					
Taux de maîtrise des risques des effets secondaires	0%	25%	50%	75%	100%