



Indicateurs de gestion en pharmacie hospitalière



Pr. M Ait El Cadi
Hôpital Ibn Sina, CHU Rabat

Introduction

- La pratique du pharmacien en établissement de santé est en constante évolution.
- Contexte où les ressources sont limitées → une évaluation de la contribution du pharmacien à la qualité des soins s'impose
- Contexte d'amélioration continue de la qualité des soins
- Contexte d'accréditation et certifications des établissements de santé

Définition

« instrument servant à fournir des indications quantitatives à l'utilisateur »

Selon le Grand Robert

« Une variable qui décrit un élément de situation ou une évolution d'un point de vue quantitatif. C'est un outil d'aide à la décision, dont l'utilisation s'inscrit dans une démarche qui répond à un objectif et se situe dans un contexte donné. L'indicateur n'a d'intérêt que par les choix qu'il aide à faire dans ce cadre ». (HAS 2002)

« Information choisie, associée à un phénomène, destinée à en observer périodiquement les évolutions au regard d'objectifs périodiquement définis ». Norme ISO 8402.

Un indicateur doit être :

- Quantifiable,
- Pertinent (en rapport précis avec l'action menée, non impacté par des phénomènes extérieurs),
- Fiable,
- Sensible,
- Reproductible dans le temps et dans l'espace,
- Simple, rapide à suivre et à quantifier,
- Communiqués.

Objectifs

- Fournir aux établissements de nouveaux outils de gestion de la qualité et/ou risques et/ou performance
- Renforcer les éléments d'aide à la décision en interne et, aussi en externe pour les tutelles
 - Faciliter les procédures de certification, contrat de bon usage ...
 - Assurer la transparence pour les usagers
 - Participer à la performance des établissements de santé

Les indicateurs sont des outils de communication, ils constituent un support de dialogue en interne et en externe à la PUI. Ils servent pour :

- ❑ Piloter les différents processus de la PUI
- ❑ Rendre compte au sein de l'établissement
- ❑ Se comparer aux autres PUI

Ainsi pour chaque indicateur a été attribué une priorité I, II ou III qui oriente l'intérêt du recueil

- **Niveau I : intérêt en national** pour une publication dans des bases de données nationales ou pour se comparer.
- **Niveau II** : intérêt pour le **chef de service ou pôle** pour contractualiser ou afficher l'activité de la PUI au niveau de l'établissement.
- **Niveau III** : intérêt pour le **responsable de processus** au sein de la PUI

Au niveau de l'Établissement

d'évaluer les besoins du pôle nécessaires à la bonne réalisation des diverses missions et servir d'arguments concrets lors de la demande de moyens humains ou matériels à la direction.

Au niveau national,

le suivi d'indicateurs d'activités communs à différents établissements permet de les comparer.

Au niveau du PUI

Suivre l'activité réelle de ses Unités Fonctionnelles (UF) par la sélection d'indicateurs pertinents, reflétant au mieux l'activité effectuée et d'identifier des dysfonctionnements afin d'y remédier efficacement et rapidement.

Priorité	Niveau 1 (National)	Niveau 2 (Etablissement)	Niveau 3 (PUI)
Intérêt	<input type="checkbox"/> Publication des bases nationales <input type="checkbox"/> Benchmarking entre les structures	<input type="checkbox"/> Contractualisation ou reporting au sein des pôles <input type="checkbox"/> Affichage de l'activité globale au sein de l'ETS (rapport d'activité)	<input type="checkbox"/> Pilotage de processus par le pharmacien en charge de l'activité
Exemple Achat et logistique	Nbre de lignes de dispensation à délivrance globale de médicaments	Nombre total de lignes de commande de médicaments et DMS	Nbre de lignes de commandes/Nbre de commandes
PEC Thérapeutique	Nombre global de lignes de prescription bénéficiant d'une analyse pharmaceutique de la prescription	Nombre d'interventions pharmaceutiques réalisées	Taux moyen d'acceptation des IP

	Nbr Indicateur	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Management	12	0	9	3
Qualité	8	0	2	6
Achat et logistique	19	1	11	7
Pharmacie clinique et PEC	25	8	7	10
Préparation contrôle et DMS	22	16	3	3
Enseignement, recherches et Essais cliniques	14	3	9	2
Total des indicateurs	100	28	41	31

Référentiel SFPC, 2015

Types d'indicateurs

Trois catégories d'indicateurs :

1- les indicateurs de structure

2- les indicateurs de processus

3- les indicateurs de résultats

- Indicateur de structure

Permet d'analyser les ressources humaines, matérielles, financières et l'organisation de la structure, nécessaires à l'activité.

Sont parfois liés à des normes réglementaires (superficie des locaux, normes du ZAC, température des locaux, nombre de pharmaciens / nombre de lits

- Indicateur de processus

mesure la mise en œuvre d'une tâche faisant partie de la séquence d'activité à la pharmacie.

Lorsque cette tâche est fondée sur une recommandation de bonnes pratiques, l'indicateur permet alors d'évaluer la conformité de la réalisation de cette tâche à la recommandation.

L'indicateur analyse la sécurité de la réalisation du processus, l'accessibilité, la continuité, le respect des délais ou encore l'implication des professionnels et des services dans les activités concernées.

Exemple de Processus à la pharmacie :

- Préparation et contrôle des produits de santé,
- Délivrance,
- Achat / Approvisionnement / Gestion des stocks.
- Interventions pharmaceutiques,
- Recherche / Essais cliniques,
- Système qualité / Gestion des risques,
- Activités transversales,
- Formation / Information.

• Indicateur de résultat

Mesure directement, à l'issue d'un processus de soins, les bénéfices ou les risques générés pour le patient en termes d'efficacité, de satisfaction, de sécurité et d'efficience.

Il existe deux types d'indicateurs de résultats :

Les indicateurs de résultats intermédiaires : mesurent l'aboutissement des différentes étapes des processus de prise en charge.

Les indicateurs de résultats finaux en termes de santé : ils ont trait à la mortalité, la morbidité, l'incapacité, l'inconfort et la satisfaction.

Comment établir un indicateur

Identifier
le
champ
s
d'action

Définir les
caractéristiques
mesurables

Objectif à atteindre

Construire
l'indicateur

liens

à

Une fois définis, il faudra fixer leur mise en place et exploitation :

- Indicateur continu ou ponctuel ;
- Périodicité du recueil ;
- Outil de recueil des données ;
- Fixer la valeur cible ;
- Diffuser les résultats ;
- Fixer la valeur à partir de laquelle des actions préventives ou correctives doivent être menées ;
- Identifier les origines des écarts constatés ;
- Mettre en place des actions correctrices et les évaluer.

- Une fois connus, les résultats finaux sont comparés à un référentiel contenant les valeurs de référence de chaque indicateur.
- Ces valeurs sont :
 - les objectifs opérationnels fixés pour la période
 - des normes imposées par des textes réglementaires
 - des résultats d'autres établissements de santé.

Tout écart entre un indicateur et sa valeur de référence doit être pris en compte.

Tout écart peut constituer un dysfonctionnement.

Exemple : processus de préparation des injectables

champs d'action

Préparation de Nutrition parentérale

l'objectif à atteindre

Fournir des poches de nutrition **conformes au niveau qualitatif** (biochimique et bactériologique)

les variables en lien avec l'objectif à atteindre

Non-conformité lors de la production de poche

les caractéristiques mesurables

Nombre de poches fabriquées sur une période
Nombre de résultats de non-conformité émis
Nombre de poches ayant été refabriquées sur une période



l'indicateur

- Nombre de résultats de non-conformité émis / Nombre de poches fabriquées sur une période

→ % de non conformités

- Nombre de poches ayant été refabriquées sur une période / Nombre de poches fabriquées sur une période

→ % de 2ème fabrication

- Nombre de poches ayant été refabriquées sur une période / Nombre de résultats de non-conformité émis

→ % de prise en compte des résultats de non conformité

Tableau de bord

Indicateur	Signification	Source et modalités	Pistes d'analyse
Donées A/B	Qu'est ce que l'indicateur mesure ? éventuellement qu'est ce qu'il ne mesure pas ?	Où sont collectées les données servant à construire l'indicateur ? Qui mesure ? Quand ? A quelle fréquence ? Pendant combien de temps ? Dans quelles circonstances	Comment peuvent être interprétées les variations de l'indicateur ?
Pourcentage de non conformité	Nombre de résultats de non-conformité émis / Nombre de poches fabriquées sur une période	Collecte sur les registre de préparations, des registres de non conformité Périodicité définie (chaque mois) Collecte dans les conditions normales d'utilisation	-Objectif fixé par la PUI (à ne pas dépasser 3% - référence déjà fixée par les standards

Merci pour votre attention

Travail à faire

- Chaque groupe choisit une activité (processus) au niveau de la pharmacie
- proposer des indicateurs de gestion en les classant en structurels, processus et résultats
- Établir un tableau de bord de ces indicateurs
- analyser ces résultats



