



Indicateurs en pharmacie hospitalière

Sous l'égide de la Société Française de
Pharmacie Clinique

3^{ème} édition
2015

Guide des "Indicateurs d'activité en pharmacie hospitalière" Version 2015

La 3^{ème} version du guide propose une liste d'indicateurs d'activité en pharmacie hospitalière répartis en 6 chapitres selon la présentation des activités des PUI du référentiel en pharmacie hospitalière élaboré par la SFPC :

- Management
- Qualité - GDR- EPP
- Achat et logistique des produits de santé
- Pharmacie clinique et PEC thérapeutique du patient
- Préparation et contrôle des médicaments et DMS
- Enseignement -recherche -essai clinique

DETERMINATION DES INDICATEURS

Chaque indicateur est qualifié par 10 critères :

- le chapitre du référentiel,
- le domaine d'activité,
- la tâche mesurée,
- la qualification requise des agents en charge de la tâche,
- la nature de l'indicateur : production ou qualité,
- l'indicateur,
- ce qu'il inclut,
- ce qu'il n'inclut pas,
- commentaire,
- priorité.

Exemple :

▪ Chapitre du référentiel d'activité en PUI	5. Préparations et contrôle : PREPARATION
▪ Domaine d'activité	Préparation des médicaments
▪ Tâche mesurée	Réaliser la préparation de Nutrition Parentérale
▪ Qualification	Pharmacien Hospitalier/Interne/Préparateur Pharmacie Hospitalière
▪ Nature de l'indicateur : production ou qualité	Production
▪ Définition de l'indicateur	Nombre de préparations de Nutrition parentérale
▪ Ce qu'il inclut	Préparations pédiatriques et adultes y compris celles préparées en tant que sous traitant d'activité
▪ Ce qu'il n'inclut pas	Les préparations commandées aux fournisseurs Exclus les préparations exécutées quand on est donneur d'ordre d'activité
▪ Commentaire	Néant
▪ Priorité	1

Le critère "pondération" proposé de la version 2008 dans la perspective d'une mesure de la production en fonction du temps passé est supprimé. Il est remplacé par une méthode de calcul de coût de production des activités en pharmacie hospitalière en cours d'élaboration.

CLE DE LECTURE DES ACTIVITES DE PUI

Ces indicateurs sont une clé de lecture des activités des PUI et servent pour :

- piloter les différents processus de la PUI,
- rendre compte au sein de l'établissement,
- se comparer

Les indicateurs sont des outils de communication, ils constituent un support de dialogue en interne et en externe à la 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 (ex : SAE Base d'Angers) 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

Priorité	1 = national	2 = établissement	3 = PUI
Intérêt	→ Publication des bases nationales (ex : SAE) → Benchmarking entre ETS	→ Contractualisation ou reporting au sein des pôles → Affichage de l'activité globale au sein de l'ETS (rapport d'activité)	→ Pilotage de processus par le pharmacien en charge de l'activité
Ex 1 : Chapitre <i>Achat et logistique</i>	<i>Nbre de lignes de dispensation à délivrance globale de médicaments et DMS délivrées</i>	<i>Nombre total de lignes de commande de médicaments et DMS</i>	<i>Nbre de lignes de commandes/Nbre de commandes</i>
Ex 4 : Chapitre <i>PEC Thérapeutique</i>	<i>Nombre global de lignes de prescription bénéficiant d'une analyse pharmaceutique de la prescription</i>	<i>Nombre d'interventions pharmaceutiques réalisées</i>	<i>Taux moyen d'acceptation des IP</i>

Référentiel SFPC	Nb indicateurs	Priorité 1 (national)	Priorité II (Etablissement)	Priorité III (PUI)
Management	12	0	9	3
Qualité – GDR –EPP	8	0	2	6
Achat et logistique	19	1	11	7
Pharmacie clinique et PEC Thérapeutique	25	8	7	10
Préparation – Contrôle et DMS	22	16	3	3
Enseignement, Recherche et Essai clinique	14	3	9	2
Nb total d'indicateurs	100	28	41	31

REPARTITION DES INDICATEURS PAR CHAPITRE DU REFERENTIEL D'ACTIVITE EN PHARMACIE HOSPITALIERE

Au total 92 indicateurs sont proposés dans ce guide :
 dont 76 indicateurs de production
 dont 16 indicateurs de qualité.

Management				Qualité et GDR			
	Indicateur Prod	Indicateur Qté	Total		Indicateur Prod	Indicateur Qté	Total
Management -organisation et gestion de la PUI	4	0	4	Gestion des risques a priori	0	2	2
Participation à une activité transversale dans l'ETS ou au sein d'une structure hors ETS	4	0	4	Gestion des événements indésirables	1	0	1
Développement Professionnel Continu (DPC) des pharmaciens et des préparateurs	1	2	3	Formation en GDR	0	1	1
Permanence Pharmaceutique	1	0	1	Vigilances sanitaires	3	0	3
TOTAL	10	2	12	Système documentaire	1	0	1
				TOTAL	5	3	8

Achat et logistique				PEC Thérapeutique et pharmacie clinique			
	Indicateur Prod	Indicateur Qté	Total		Indicateur Prod	Indicateur Qté	Total
Elaboration et exécution des procédures d'achats de produits de santé	3	0	3	Analyse pharmaceutique des prescriptions	5	0	5
Taux de couverture des marchés	0	1	1	Interventions pharmaceutiques	1	1	2
Performance des achats	0	1	1	Connaissance des antécédents médicamenteux du patient	1	0	1
Approvisionnement de Produits de santé	3	1	4	Conciliation	2	0	2
Gestion des stocks	0	5	5	Conseil au patient	1	0	1
Délivrance globale des médicaments et dispositifs médicaux en stock et non stocké (Hors DMI)	1	1	2	Maîtrise des stratégies thérapeutiques et mise en place de recommandations sous forme de protocoles	2	0	2
Audit de service de soins	1	0	1	Bon usage des produits de santé	2	0	2
Gestion des dotations	1	0	1	Participer à la mise en œuvre des programmes d'ETP éducation thérapeutique	2	0	2
Réapprovisionnement d'une armoire de service	1	0	1	Délivrance nominative des médicaments et DMI	5	0	5
TOTAL	10	9	19	Rétrocession au patient ambulatoire	2	0	2
				TOTAL	24	1	25

Préparations et contrôles				Enseignement – Recherche – Essais cliniques			
	Indicateur Prod	Indicateur Qté	Total		Indicateur Prod	Indicateur Qté	Total
Préparation des médicaments	4	1	5	Gestion d'un essai clinique	6	0	6
Conditionnement	1	0	1	Activité de recherche	5	0	5
Préparation des radiopharmaceutiques	3	0	3	Direction et encadrement des recherches	2	0	2
Préparation des DM stériles	9	1	10	Enseignement	1	0	1
Identification et pharmaceutiques	3	0	3	TOTAL	14	0	14
TOTAL	20	2	22				

GRUPE DE TRAVAIL "INDICATEURS D'ACTIVITE" EN PHARMACIE HOSPITALIERE

▪ Membres du groupe de pilotage :

- | | |
|---|--------------|
| ▪ Management politique et opérationnel | M.A. Clerc |
| ▪ Qualité – gestion des risques-EPP | R. Collomp |
| ▪ Achats et logistiques des produits de santé | N. Viratelle |
| ▪ Pharmacie clinique et PEC patient | P. Bedouch |
| ▪ Préparation en contrôle des médicament et DMS | M. Leverger |
| ▪ Enseignement et recherche, essais cliniques | S. Honoré |

▪ Membres des groupes de travail :

- Arnaud L. (Limoges), Arriudare C. (Aix en Provence), Bedouch P. (Grenoble), Borgnis Desbordes N. (Brest), Boudareau A. (Tours), Breilh D. (Bordeaux), Cabelguenne D. (Lyon), Castet Nicolas A. (Montpellier), Certain E., Collomp R. (Nice), Cubertafond A. (Limoges), Honoré S. (Marseille), Del Puppo L. (Brest), Develay A. (Nîmes), Duntz E. (Bergerac), Emonet M. (Blois), Froger S. (Nantes), Gensollen S. (Marseille), Gicquel V. (Reims), Gourieux B. (Strasbourg), Harnois C. (Blois), Harvard L. (Paris), Hecquard C. (Caen), Honoré S. (CHU Marseille), Jost V. (Dijon), Juste M. (Epernay), Legrand M. (Reims), Le Pêcheur V. (Angers), Levau-Faivre M.M. (Angers), Leverger M. (Tours), Machet G. (Villiers le Bel), Maia S. (Tours), Mantrand A. (Blois), May I. (Nancy), Oger M. (Nantes), Passemard R. (Strasbourg), Piney D. (Luneville), Plassard F. (Argenteuil), Rizzo Padouin N. (Paris), Roubille R. (Vienne), Sinègre M. (Paris), Trivin C. (Grenoble), Vernois J. (Paris), Viratelle N. (Tours).
- Groupe essais cliniques CPCHU
- Groupe gestion des risques SFPC
- Association Française de stérilisation AFS
- Société française de radio-pharmacie

▪ Relecteurs :

- Les membres des groupes de travail
- Les membres de la commission des pharmaciens de CHU (CPCHU)
- Les membres du conseil d'administration de la SFPC

REMERCIEMENTS

Les auteurs de cet ouvrage tiennent à remercier Madame le Professeur Marie-Claude Saux et à rendre hommage à sa volonté de construire au sein de la Société Française de Pharmacie Clinique une réflexion sur la mesure qualitative et quantitative des activités d'une pharmacie hospitalière.

Vous en souhaitant une bonne utilisation et restant à votre écoute pour toutes suggestions.

Marie-Anne CLERC
Pharmacien chef de service CHU Angers
Pharmacien responsable Groupe Travail SFPC
Maclerc@chu-Angers.fr

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays. Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle par quelque procédé que ce soit des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans l'autorisation de l'éditeur est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et d'autre part, les courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'oeuvre dans laquelle elles sont incorporées (art. L. 122-4, L. 335-2 du Code de la propriété intellectuelle).

© Société Française de Pharmacie Clinique

ISBN : en cours