

<https://ressources.anap.fr/pharma-bio-ste/publication/2669-realiser-et-perenniser-un-dialogue-de-gestion-entre-la-pui-et-les-services>

Méthode

## Réaliser et pérenniser un dialogue de gestion entre la PUI et les services

La relation entre la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) et les services concerne de multiples activités et implique des responsabilités partagées. Le pilotage de ces activités doit donc se faire conjointement, au travers d'un dialogue de gestion PUI – service de soins/plateaux médico-techniques. Le terme « dialogue de gestion » ne désigne pas ici uniquement des aspects de gestion financière, mais inclut également la gestion de la qualité, des processus, etc...

Cette fiche détaille donc des éléments méthodologiques sur la mise en place d'un dialogue de gestion et les objectifs poursuivis.



### *Cible*

- Pharmaciens
- Chefs de services
- Chefs de pôles
- Encadrement
- Direction



### *Enjeux*

- Donner une visibilité et impliquer les services dans le pilotage de l'activité pharmaceutique dans le service
- Faciliter les temps d'échange PUI – services
- Formaliser les engagements réciproques PUI - services

### Intérêt de l'action



### Difficulté de mise en œuvre



### Délais d'obtention des 1<sup>ers</sup> résultats



### *Indicateurs de suivi*

- Nombre de dialogues de gestion réalisés entre la PUI et les services
- Nombre de contrats de pôles / contrats de services



### *Kit outils*

- 1. CH Béthune\_Contrat PUI - service chirurgie



### *Prérequis*

- Avoir défini clairement, et de manière partagée le périmètre des missions de la pharmacie, ainsi que les principes de fonctionnement



### *Clés de la réussite*

- Identifier un ou deux interlocuteurs privilégiés par service
- S'appuyer sur des services pilotes pour promouvoir la démarche



### *Thèmes et fiches associés*

- Mettre en place un tableau de bord de pilotage à la Pharmacie à Usage Intérieur
- Organiser l'équipe pharmaceutique pour créer ou renforcer le lien avec les équipes médico-soignantes

## Sommaire

### 1. Contractualisation / mise en place d'une charte de fonctionnement entre PUI et services

#### 1.1. Objectifs d'une charte/contrat

#### 1.2. Contenu d'une charte/contrat

### 2. Partage et suivi d'indicateurs avec les services

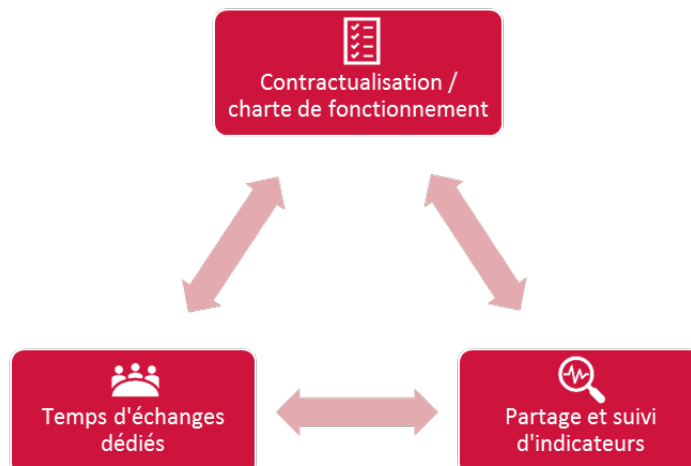
### 3. Temps d'échanges

## Actions pour la mise en oeuvre

Un dialogue de gestion entre la PUI et les services de soins/plateaux médico-techniques approvisionnés est composé de 2 volets :

- Un aspect communication : partage d'informations, formalisation des règles de fonctionnement, etc...
- Un aspect pilotage : suivi d'indicateurs, données financières, de consommations, etc...

Cela peut être travaillé au travers des 3 axes qui sont développés dans cette fiche :



## 1. Contractualisation / mise en place d'une charte de fonctionnement entre PUI et services

### 1.1. Objectifs d'une charte/contrat

Les relations services – PUI sont fréquentes, nombreuses et concernent une multiplicité de missions et de processus. Les événements indésirables sont les plus nombreux à l'interface entre l'organisation de la PUI et celle des services.

L'élaboration d'un contrat entre PUI et service, ou d'une charte de fonctionnement, permet de formaliser, officialiser et communiquer les règles de fonctionnement réciproques, les rôles et responsabilités de chacun, l'objectif final étant la qualité et la sécurisation du circuit du médicament.

Les bénéfices d'un tel document peuvent être de :

- Mettre à plat le fonctionnement
- Avoir un engagement réciproque autour des règles de bon fonctionnement
- Pouvoir communiquer sur le fonctionnement auprès des nouveaux arrivants
- Instaurer des moments d'échange et de réactualisation du document

Afin de donner à ce document un réel poids et une légitimité partagée, il est conseillé d'associer la direction à sa rédaction (la direction fonctionnelle du pôle par exemple).

### 1.2. Contenu d'une charte/contrat

Le contrat ou charte décrit le fonctionnement entre les services et la PUI. Peuvent y figurer :

- La description du fonctionnement :
  - Un rappel des heures d'ouverture et coordonnées de la PUI
  - Les horaires et modalités de dispensation des différents produits de santé (médicaments, DM, dotation pour besoin urgents, stupéfiants...)
  - Les modalités de réception dans le service : qui transporte, qui réceptionne, quelle traçabilité, qui range...
  - Les règles de rangement et gestion des produits de santé dans le service
  - La procédure de gestion des demandes urgentes
  - La composition des dotations (références et quantités)
- Les responsabilités de chaque partie prenante :
  - Des bonnes pratiques et autres indications portant sur la synchronisation des temps médicaux et pharmaceutiques (articulation chronologique entre prescription, validation, préparation, administration)
  - Les missions de la pharmacie au sein du service : gestion des périmés, commande des médicaments...
  - Qui est l'interlocuteur privilégié de la PUI pour le service et réciproquement (ex : liste des référents à mettre en annexe)
  - Les actions de formation/sensibilisation assurées par la PUI pour le service, en continu et spécifiquement pour les nouveaux arrivants
  - Les engagements de la PUI envers le service : respecter les horaires indiqués, informer les prescripteurs de tout nouveau marché/changement de dosage, de forme galénique...
  - Les engagements du service envers la PUI : respect des règles et du calendrier de commande, réponses des médecins aux opinions pharmaceutiques sur les prescriptions...
- Les procédures de gestion :
  - Les modalités d'échange et moments de rencontre dédiés (cf. partie 3)
  - La démarche qualité conjointe : analyse des événements indésirables, audit de service, etc...
  - Les aspects de pilotage : suivi partagé d'indicateurs (cf. partie 2)

\* Vous trouverez le contrat du CH de Béthune entre la PUI et un service de chirurgie (Annexe 1 : CH Béthune \_ Contrat PUI - service chirurgie).

## 2. Partage et suivi d'indicateurs avec les services

Afin d'instaurer une responsabilité partagée en matière de suivi et pilotage de l'activité pharmaceutique dans les services, un tableau de bord d'indicateurs doit être élaboré et doit alimenter les moments

d'échange.

Le tableau de bord doit être représentatif de l'activité et doit permettre de suivre l'avancement de certains projets.

Afin de vous aider dans cette démarche, voici une liste d'indicateurs possibles (non exhaustif) :

Catégorie	Indicateur	Objectifs recherchés
<b>Données de consommation</b>	Nombre de médicaments consommés et évolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire le lien entre évolution de la consommation et évolution de pratiques médicales</li> <li>Réévaluer les dotations du service</li> </ul>
	Nombre de Dispositifs médicaux Stériles (DMS)/ Dispositifs Médicaux Implantables (DMI) consommés et évolution	
	Références les plus consommées (nom et quantité)	
<b>Organisation et pratiques du service</b>	Nombre de retours/périmés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réévaluer les dotations du service</li> <li>Interroger certaines pratiques et les modes de gestion associés</li> </ul>
	Nombre de si-besoin	
	Nombre de demandes urgentes et nature des demandes	
<b>Qualité/gestion des risques</b>	Nombre d'événements indésirables déclarés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer et améliorer la sécurisation des produits de santé</li> </ul>
	Nombre d'audits de service réalisés	
	Nombre d'erreurs/points d'attention relevés lors des audits	
<b>Gestion financière</b>	Coût global des consommations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner une visibilité financière aux médecins du service</li> <li>Interroger l'origine de certains coûts</li> <li>Interroger des hétérogénéités entre 2 services comparables</li> </ul>
	Focus sur les molécules onéreuses et/ou les DMI	
	Coût moyen en produits de santé par patient/séjour	
	Coût moyen journalier en produit de santé	
<b>Pharmacie clinique</b>	Temps humain des équipes pharmaceutiques consacré à des activités directement imputables au service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer la progression de l'activité de pharmacie clinique</li> <li>Permettre la discussion sur le besoin en interventions pharmaceutiques dans le service</li> </ul>
	Nombre d'opinions pharmaceutiques (OP) (analyse pharmaceutique)/Nombre de réponses médicales aux OP	
	Nombre de patients conciliés par service, préciser entrée / sortie	
<b>Projets</b>	Nombre de formations organisées pour le service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer la mise en place et la réussite du projet</li> </ul>
	Indicateurs relatifs au déploiement d'un projet spécifique (informatisation, plein-vide, robotisation,...)	

### 3. Temps d'échanges

Afin de faire vivre la relation PUI/services au-delà de la charte/contrat et les tableaux de bord des indicateurs, il est important d'instaurer des moments privilégiés d'échanges.

À minima, il est conseillé de prévoir une réunion annuelle ou bisannuelle entre chaque service et la PUI. Il peut aussi être envisagé de grouper les réunions des services d'un même pôle, ce qui peut permettre de gagner du temps, mais ne permettra pas d'atteindre le même niveau de détail.

Au cours de ces réunions, un certain nombre de points peuvent être abordés, participant au dialogue de gestion PUI – service :

- Si nécessaire, mise-à-jour de la charte de fonctionnement
- Présentation des indicateurs (détaillés en partie 2.) et discussion sur leur évolution par rapport aux mois/années passés
- Révision du contenu des dotations du service, sur la base des données de consommation.
- Passage en revue d'événements indésirables en lien avec les produits de santé, ayant eu lieu dans le service. Mise en place d'actions correctrices si nécessaire.

Au-delà de ces réunions formalisées et programmées, différentes organisations peuvent être mises en place pour favoriser le lien PUI-service et la mise en place d'un dialogue de gestion.

☛ Cet aspect est abordé dans la solution organisationnelle : « Organiser les équipes pharmaceutiques

pour créer ou renforcer le lien avec les équipes médico-soignantes »

## Glossaire

CH  
pilotage