

## Processus de délivrance globalisée

### Description

Le processus de délivrance globalisée est mis en œuvre par les préparateurs sous la responsabilité des pharmaciens. Il consiste à préparer et à délivrer en vrac, généralement dans des caisses, les produits pharmaceutiques demandés par les services de soins. La délivrance se fait à partir des ordonnances, à partir d'une liste de demandes complétée par les services, directement à partir des dotations d'armoires de service etc. En outre, la pharmacie est responsable des stocks de produits pharmaceutiques présents dans les armoires de services et doit par conséquent en assurer la surveillance.

### Clients

Les clients directs sont les personnels soignants pour les produits pharmaceutiques délivrés par la pharmacie et pour les produits en stock dans les services.

La direction générale est un client indirect intéressé par le coût du processus et par le coût du stock détenu dans les services.

### Finalité

La finalité du processus est de mettre à disposition des services, au meilleur coût, un stock de produits pharmaceutiques conforme à leurs besoins.

### Résultats attendus

1. Le stock de produits pharmaceutiques est-il conforme aux besoins des services ?
2. Le processus a-t-il été mis en œuvre au meilleur coût ?

### Indicateurs finaux

$$\text{DEG1} = \frac{\text{nombre d'incidents sur délivrance}}{\text{nombre total de demandes des services}}$$

$$\text{DEG2} = \frac{\text{nombre d'incidents sur stock}}{\text{nombre total d'administrations}} *$$

$$\text{DEG3} = \frac{\text{cout total du stock moyen de service}}{\text{consommation totale en valeur}} *$$

$$\text{DEG4} = \frac{\text{cout total du processus}}{\text{nombre total de demandes des services}}$$

### Tableau de bord

Indicateur	Signification	Source / Modalités	Pistes d'analyse
DEG1	Permet de connaître le taux d'incidents pour la délivrance globalisée (résultat attendu 1).	Tout incident constaté et rapporté par le client est systématiquement consigné par la pharmacie dans un cahier d'incidents. Il peut s'agir d'erreurs de délivrance (nature, quantité non conforme...), de retards même non dommageables. Il peut être utile de classer les incidents par type. La mesure peut se faire par unité de soins ou par service.	La diminution de l'indicateur peut signifier une amélioration de la performance des préparateurs ou de l'organisation.

## Processus de délivrance globalisée

DEG2	Permet de connaître le taux d'incidents sur le stock de produits pharmaceutiques dans les services (résultat attendu 2).	Chaque indisponibilité de produit en stock constitue un incident. Tout incident constaté et rapporté par le client est systématiquement consigné par la pharmacie dans un cahier d'incidents. Le dénominateur correspond au nombre d'actes d'administration réalisés par l'unité ou le service.	Une évolution de cet indicateur peut être analysée comme une variation de la qualité de la gestion des stocks dans les services par la pharmacie.
DEG3	Permet de connaître le coût du stock moyen par rapport à la consommation effective (résultat attendu 3).	Le coût du stock moyen est constaté par inventaire dans chaque unité ou service. Le dénominateur correspond à la consommation en valeur de produits en stock.	L'évolution de cet indicateur peut révéler une évolution de la qualité de la gestion de la valeur du stock de service. Cet indicateur est à rapprocher du précédent.
DEG4	Permet de connaître le coût moyen par demande (résultat attendu 4).	Les données nécessaires à ce calcul proviennent de la comptabilité analytique. Le coût total du processus correspond essentiellement au coût du travail réellement consacré au processus pour les activités de délivrance et de gestion des stocks de service.	L'évolution du coût pourra mettre en évidence une variation de la productivité des préparateurs. L'évolution du coût moyen par demande est à rapprocher de l'évolution des autres indicateurs.