

**DISPENSATION HEBDOMADAIRE
INDIVIDUELLE ET NOMINATIVE
DES MEDICAMENTS
AU C.H. DE LONS-LE-SAUNIER**

PRESENTATION GENERALE DE L'HOPITAL

ORGANISATION DE LA D.H.I.N.

**INDICATEUR DE RESULTATS :
TAUX DE CONFORMITE DE PREPARATION**

**ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES
INFIRMIERES**

PRESENTATION GENERALE DE L'HOPITAL

▣ 570 lits dont 380 MCO

▣ Circuit du médicament :

➤ unité de Long Séjour ↑ dispensation nominative

➤ autres US ↑ distribution globale

▣ Service pharmaceutique (secteur médicaments et DMS) :

➤ 3 pharmaciens

➤ 1 interne en pharmacie

➤ 5 préparateurs

➤ 2 secrétaires

➤ 1 manutentionnaire

ORGANISATION DE LA D.H.I.N. (1)

- ▣ D.H.I.N. depuis 1996

- ▣ Service de **Long Séjour : 80 lits** (5 secteurs)

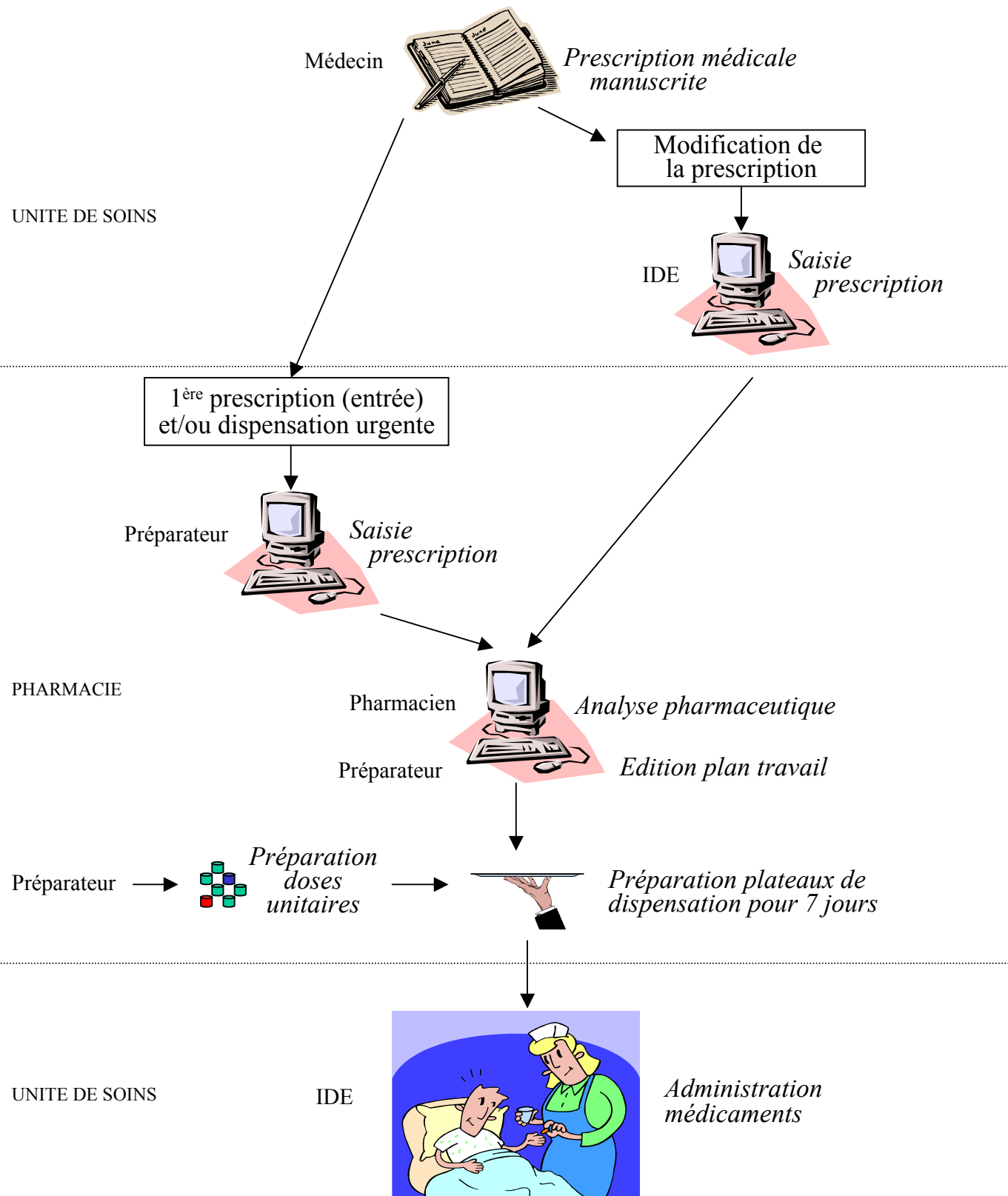
- ▣ informatisée : logiciel de prescription / dispensation
DISPORA0 4

- ▣ dispensation pour **7 jours**
+ modifications de traitement

- ▣ si possible **doses unitaires**

- ▣ 8 chariots de plateaux
 - plateaux individuels semainier :
per os matin / midi / soir / nuit
 - tiroir individuel : - *per os* autre horaire
 - voies inj; cutanée ; oculaire
 - ALD
 - tiroirs service : - multidoses et gros volumes
 - dotation d'urgence

ORGANISATION DE LA D.H.I.N. (2)



ORGANISATION DE LA D.H.I.N. (3)

☐ **temps préparateur : 17 h 30 / semaine**

= 1/2 poste de préparateur en PH

- éditions diverses,
- mise à jour de l'armoire de stockage,
- déconditionnement / préparation des doses unitaires,
- préparations des plateaux et des changements de traitement

☐ **temps de contrôle des préparations : 3 h 30 / semaine**

- 6 lignes contrôlées / patient
(pas stupéfiants, solutés massifs, formes multidoses)
- 2 à 3 lignes contrôlées / minute

☐ **temps pharmacien d'analyse pharmaceutique**

+/- intervention

FEUILLE DE CONTROLE DE LA DISPENSATION NOMINATIVE

Taux de conformité = 1 – (nombre d’erreurs de dispensation / nombre lignes dispensées)

Date : Secteur du Long Séjour :

| Initiales patient | Types et nombres d’erreurs de dispensation | | | | | | | Nb total erreurs | Nb total lignes dispensées | Remarques |
|-------------------|--|-------|----------------|--------|------------|--------|-------------|------------------|----------------------------|-----------|
| | Oubli | Excès | Nom médicament | Dosage | Forme galé | Moment | Nom patient | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Durée du contrôle : Taux de conformité =
Effecteur contrôle :

INDICATEURS DE RESULTATS : TAUX DE CONFORMITE DE PREPARATION

RESULTATS ET ANALYSE

☒ 8 séries de contrôles (87 à 153 lignes / contrôle)

☒ taux de conformité : moyenne = 99,4 %

= 100 % ↑ 6 fois

= 99 % ↑ 1 fois (coucher / soir)

= 97 % ↑ 1 fois (5 erreurs / 153 lignes)

➤ 2 erreurs sans cq (midi / soir)

➤ 3 avec cq potentielle:

- dosage (Neurontin 400 / 300)

- case (2 Laroxyl lundi / 0 mardi)

- spécialité (Méprobamate / Plavix)

☒ Analyse du taux 97 % :

➤ préparation 8 jours au lieu de 7 (férié)

➤ interruptions (services, réapprovisionnement stock)

Modifications d'organisation ➔ risque majoré d'erreurs

DISPENSATION INDIVIDUELLE et NOMINATIVE des médicaments

ENQUETE DE SATISFACTION

auprès du personnel infirmier du Centre de Long Séjour

Ce questionnaire est destiné à évaluer votre satisfaction concernant la dispensation nominative des médicaments dans votre service. Nous vous remercions de bien vouloir remplir un questionnaire par IDE et de le retourner à la Pharmacie avant le :

Date de la réponse : Initiales de l'IDE :

Degré de satisfaction, du moins satisfaisant au plus satisfaisant (entourer le chiffre correspondant)

| Critères | Votre appréciation | | | |
|--|--------------------|---|---|---|
| Votre confiance dans la Dispensation Individuelle Nominative réalisée par l'équipe pharmaceutique | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Les délais d'arrivée des chariots dans votre service | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Les délais de changements de traitement lors de nouvelles prescriptions | 1 | 2 | 3 | 4 |
| La fréquence des erreurs de répartition dans les chariots | 1 | 2 | 3 | 4 |
| La qualité de la présentation des doses unitaires | 1 | 2 | 3 | 4 |
| L' information qui vous est fournie par l'équipe pharmaceutique en matière de médicaments | 1 | 2 | 3 | 4 |
| L'influence de la Dispensation Individuelle Nominative sur votre charge de travail | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre appréciation globale sur la performance de l'équipe pharmaceutique en matière de Dispensation Individuelle Nominative | 1 | 2 | 3 | 4 |

Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service :

Avez-vous déjà travaillé dans un service ne fonctionnant pas en Dispensation Individuelle Nominative (fonctionnement en délivrance globale) ? Oui Non

Si oui :

- pendant combien de temps :

- votre appréciation globale sur la Dispensation Individuelle Nominative par rapport à la délivrance globale ? 1 - 2 - 3 - 4

- voudriez-vous revenir au système de délivrance globale ? Oui Non

Vos remarques / souhaits d'amélioration concernant la Dispensation Nominative Individuelle :

.....
.....

ENQUETE DE SATISFACTION D.H.I.N. RESULTATS

☐ 71 % (5/7) ↑ entière **confiance** dans la D.H.I.N.

☐ 86 % (6/7) ↑ « très satisfaites » concernant :

- **délais d'arrivée** des chariots
- **délais de changements** de traitements
- **information** fournie sur médicaments
- **performance globale**

☐ 86 % (6/7) ↑ « plutôt satisfaites » concernant la **fréquence des erreurs** de répartition dans les plateaux

☐ 72 % (5/7) ↑ D.H.I.N. « très positive » sur leur **charge de travail** (1 ↑ « très négative »)

☐ 83 % (5/6) ↑ « très satisfaites » de la **D.H.I.N. / D.G.** et ne souhaitent pas retourner à la D.G.

☐ 100 % (7/7) ↑ « très satisfaites » de la **présentation des doses unitaires**

- ☐ Rq :
- pb clarté pour la lecture (1)
 - pb changements de ttt durant le week-end (1)
 - charge de travail sur l'ordinateur difficile (1)
 - globalement gain de temps et plans de soins (1)