

## ***EVALUATION DE L'ACTIVITE PHARMACEUTIQUE HOSPITALIERE***

*Christian GUILLAUDIN*

*Pharmacien Hospitalier*

*CH St Esprit*

*route de Villeneuve*

*47923 AGEN Cédex 09*

*Tel 05 53 69 72 93*

*Fax 05 53 69 78 97*

Sans remettre en cause la nécessité d'une approche qualitative basée sur des standards de performance, il paraît aujourd'hui indispensable de mesurer l'ensemble des activités pharmaceutiques pour mieux gérer, structurer, répondre aux besoins et surtout prévoir.

Le laboratoire a son B, la radiologie son Z, le bloc opératoire son K, le corps médical ses GHM, et la pharmacie hospitalière ? Dans la conjoncture actuelle, comment ne saisir que par défaut ou analogie financière l'activité d'un secteur aussi important ; la pharmacie étant perçue depuis des années comme un centre de dépenses et non un centre d'activités.

L'analyse du rapport annuel de nos homologues canadiens nous rassure dans le retard pris dans cette évaluation. En effet, Mme Pegi Rappaport ( Toronto East General Hospital Ontario ) a analysé en 1995 les données sur la charge de travail tirées du système national d'information de gestion (SIG). Les données sont peu nombreuses, n'ayant été fournies que par 16 répondants issus de quatre provinces. Seulement 66% de ceux-ci ont recueilli des statistiques sur la charge de travail et cette activité s'est déroulée le plus souvent dans de grands hôpitaux.

Les obstacles à la mise en oeuvre d'un système de mesure ont été les suivants, par ordre de fréquence :

- manque de temps,
- manque de soutien informatique,
- autres priorités,
- manque de pertinence,
- trop compliqué.

Ces éléments doivent nous faire réfléchir sur les principales caractéristiques de notre futur système.

## >>>> **DONNÉES ACTUELLES**

Force est de constater que notre profession n'a pas réussi à se mettre d'accord sur une méthode.

Et ce n'est pas faute d'avoir essayé !!!

On peut citer chronologiquement :

- .. 1991 : AP PARIS / AGEN
- .. 1994 : STRASBOURG
- .. 1995 : ASSOCIATION ANTARES
- .. 1996 : CNAM
- .. 1997 : ASSOCIATION ADPHSO  
SNPHPU

L'analyse de ces expériences permet d'isoler 2 méthodes de travail :

- > la première basée sur la mesure d'indicateurs pondérés, globalisés ou non en un indice synthétique ( Exemple : lettre P ),
- > la seconde intégrant le temps passé aux différentes activités, plus ou moins complétée par certains indicateurs (Exemple : Point Isa Pharmaceutique ).

Néanmoins il ne faut pas perdre de vue l'application pratique sur le terrain en respectant des règles de faisabilité.

- > Système facile à mettre en oeuvre basé sur la mesure d'indicateurs référencés sur des outils professionnels (ordonnancier),
- > Système intégrant l'ensemble de nos activités (exhaustivité du recueil)

exemple : nomenclature des biologistes : 1000 actes codés,

- > Caractéristiques des indicateurs :
  - simple (recueil et compréhension)
  - pertinent (fiabilité, reproductibilité, sensibilité, normatif).
  - automatisation possible du recueil.

En effet, l'expérience des canadiens permet d'isoler les facteurs suivants comme ayant contribué au succès de la mesure de la charge de travail :

- .. Sensibilisation du personnel,
- .. Recours à des valeurs ou à des estimations fixes pour l'évaluation des tâches répétitives,
- .. Automatisation par un logiciel spécifique ou par intégration au système d'information pharmaceutique, puis édition de rapports informatiques en temps réel.

Ces règles fixées, il apparaît que la cotation par intégration du temps passé aux différentes activités soit de mise en oeuvre contraignante et surtout non automatisable, et que la meilleure méthode fasse appel :

- > à un instrument de mesure, de pilotage et d'évolution : Grille de cotation divisée par fonctions,
- > à des indicateurs, qu'ils soient de structure, ou fonctionnels, pondérés en fonction de la charge de travail.
- > à une cumulation de ces actes sous la forme d'un indice synthétique ou lettre clé , par analogie aux autres disciplines.

On retrouve la triade : fonction, activités, tâches qui pourra être mise en parallèle avec des critères de qualité pharmaceutique définis par les référentiels professionnels ou des standards de performance.

"" Après une première partie explicitant les différentes expériences , une discussion s'est engagée entre les participants sur les avantages et les inconvénients des 2 principales méthodes.

Enfin, quelle que soit la méthode d'évaluation, il est relativement facile de rapporter les coûts directs du service sur le nombre d'unités d'oeuvre afin d'estimer la valeur financière unitaire de celle-ci ; aux alentours de 5,00 Frs. Cette donnée n'est statistiquement pas significative eu égard au nombre d'établissements ayant participé à cette démarche, mais elle peut être considérée comme le point de départ à l'élaboration d'une grille. Nous évoquerons cette possibilité dans le paragraphe suivant.

#### >>>> *QUELQUES ELEMENTS DE REFLEXION*

Suite à l'absence de données ou de méthodes validées au niveau national, il nous paraît souhaitable :

- de se recentrer sur la notion d'acte pharmaceutique hospitalier,
- et d'étudier les nomenclatures des autres spécialités hospitalières.

> *L'acte pharmaceutique hospitalier.*

Défini par Etienne Schmitt (BO 307 janvier 1988), "la dispensation des médicaments (et des dispositifs médicaux) est un acte pharmaceutique associant la délivrance à des prestations pharmaceutiques ou actes complémentaires". Cette volonté, ayant pour but de produire un effet, se traduit de façon pratique par la réalisation (passer aux actes ! ) physique d'une prestation et/ou par un constat (prendre acte ! ).

La reconnaissance de notre technicité et notre spécificité passe par cette étape qui ne peut pas rester sous silence. D'autant que la mesure quantitative de nos activités est un préalable indispensable à l'accréditation.

Exemple :

Fonction : Pharmacie Hospitalière

Activité : Dispensation / distribution

N° Acte	Acte	Définition ou acte complémentaire	Critères de mesure	Cotation
42		Dispenser un médicament		
		.. Analyse de l'ordonnance	Nbre de lignes	5 P / ligne
		.. Préparation des doses	Nbre de lignes de sortie	1 P / ligne
		.. Conseils aux patients	Nbre de conseils édités	50 P / doc.

Néanmoins, la difficulté résiste dans le fait qu'il n'existe aucun point de départ à l'exception des différentes expériences citées précédemment.

Notre salut viendra peut-être de la suppression des 15 % de frais de gestion lors des rétrocessions externes et donc du paiement à l'acte. Par analogie aux GHM, ce sera notre acte de référence et il servira peut-être de base de calcul pour les autres items de la future grille.

> *L'échelle de valeur relative des actes*

Nos confrères anesthésistes-réanimateurs ont utilisé cette méthodologie pour revoir l'ensemble de leur cotation. Cette méthode comporte plusieurs étapes :

- la première consiste à définir le référentiel des actes (liste des libellés),
- la deuxième consiste à hiérarchiser les actes en fonction du travail mobilisé pendant l'intervention en tenant compte de 4 variables subjectives :
  - .. le stress associé au risque,
  - .. l'effort mental,
  - .. la compétence technique,
  - .. la durée de l'acte.

et définition d'un acte de référence qui sert "d'unité de mesure".

- la troisième dite de hiérarchisation permet la construction d'une échelle unique.

Cette méthode a fait ses preuves et nous devrions suivre ses différents items pour enfin et rapidement établir la grille de recueil.

#### >>>> **EN CONCLUSION**

On pourrait penser que mesurer ce que l'on fait et ce que l'on coûte est chose facile, surtout avec l'objectif d'allocation de ressources supplémentaires. L'étude des quelques expériences françaises nous prouve le contraire.

#### >>>> **BIBLIOGRAPHIE**

.. DAUPHIN (A), GUELFU (M.C.), PRADEAU (D)

*Critères d'activité des pharmacies hospitalières des Hôpitaux de Paris : principes et description*  
*Le Pharmacien Hospitalier, 1991, 104, 27-30*

.. Dr Anne BOITEUX

*La lettre P : un nouvel indice d'activité de la pharmacie hospitalière.*  
*Pharmacien Hôpital 1993, n° 26*

.. GUILLAUDIN (C)

*Mesure de l'activité pharmaceutique hospitalière*  
*Pharm'Hôpital n° 2*

.. SIMON (J.M.), GIESENFELD(A), HOFFMAN (M), BERTRAND (D).  
*Critères d'activité en pharmacie hospitalière : Construction et utilisation*  
*Journ. Econ. Med., 1994, 12, 4, 215-226*

.. FRANCOIS (D), VALLANTIN (C), GUILLAUDIN (C)  
*Evaluation pharmaceutique hospitalière*  
*La revue Hôpital, 1996, 3, 12-19*

.. THIVEAUD (D), LAFONT (J), LAFAGE (D), AUDRY (A)  
*Indicateur d'activités en pharmacie hospitalière : ISA pharmaceutique*  
*ADHSO, 1997, 22, 1 39-60*

# **GRILLE D'EVALUATION DE L'ACTIVITE PHARMACEUTIQUE HOSPITALIERE**

## **Version 6.1**

### **> INDICATEURS DE STRUCTURE**

Surface .....	m2
Ressources humaines	Eq.TP Pharmaciens ou assimilés Personnel médico-technique ou assimilé Personnel administratif ou assimilé
Coéts directs.....Frs	Groupe 1 : Personnel Groupe 2 : Médical Groupe 3 : Hôtelier Groupe 4 : Charges financières
Activité médicales	Lits MCO Journées Entrées

### **> INDICATEURS DE PROCEDURE**

Activités	N°	Acte Pharmaceutique Hospitalier	Indicateur	Cotation
-----------	----	---------------------------------	------------	----------

#### **FONCTION 1 : GESTION DES STOCKS**

##### **APPROVISIONNEMENT**

P001	Commander un médicament	Ligne de commande	1P / ligne
P002	Commander un dispositif médical	Ligne de commande	1,5P / ligne
P003	Commander des réactifs ou matières premières	Ligne de commande	1 P / ligne
P004	Commander des systèmes de prélèvement	Ligne de commande	1 P / ligne
P005	Commander chez le grossiste répartiteur	Ligne de commande	1 P / ligne
P006	Commander chez le grossiste après analyse ordon.	Ligne de commande	10 P / ligne
P007	Commander un médicament classé "Stupéfiant"	Ligne de commande	2 P / ligne
P008	Commander un médicament classé "A.T.U."	Ligne de commande	10 P / ligne
P009	Commander un médicament "Fluide Médical"	Ligne de commande	2 P / ligne

##### **MANUTENTION**

P010	Déplacer une charge de gros volume (palette )	Poids	0,1 P / Kg
P011	Déplacer une charge de petit volume	Nombre de colis	1 P / colis

*RECEPTION*

P012	Réceptionner une commande	Ligne de reception	1 P / ligne
P013	Réceptionner une commande traçabilité de l'entrée	Ligne de reception	5 P / ligne
P014	Inventoriser un stock	Nombre d'article	2 P / article
P015	Liquider une facture	Ligne de liquidation	1 P / ligne
P016	Mandatter une facture	Nombre de mandats	10 P / mandat

*INVENTAIRE*

*FACTURATION*

**TOTAL**

**AUTOMATISATION**

**AUCUNE x1**  
**PARTIELLE x 0,8**  
**COMPLETE x 0,6**

**TOTAL FONCTION 1**

***FONCTION 2 : DISPENSATION ET/OU DISTRIBUTION***

*DISTRIBUTION*

P017	Distribuer un médicament ou un dispositif médical	Ligne de sortie	1 P / ligne
P018	Distribuer avec traçabilité	Ligne de sortie	5 P / ligne

*DISPENSATION*

	P019	Dispenser un médicament ou un dispositif médical	Ligne d'ordonnancier	10 P / ligne
	P020	Dispenser avec analyse de l'ordonnance	Ligne d'ordonnancier	15 P / ligne
	P021	Dispenser avec conseils pharmaceutiques	Ligne d'ordonnancier	15 P / ligne
	P022	Dispenser avec traçabilité	Ligne d'ordonnancier	15 P / ligne
Référence	P023	Dispenser + Analyse + Conseils	Ligne d'ordonnancier	20 P / ligne
	P024	Dispenser + Analyse + Traçabilité	Ligne d'ordonnancier	20 P / ligne
	P025	Dispenser + Conseils + Traçabilité	Ligne d'ordonnancier	20 P / ligne
	P026	Dispenser + Analyse + Conseils + Traçabilité	Ligne d'ordonnancier	25 P / ligne

*D.P.H.E.*  
*PERIMES*

P035	Encaisser la recette à la Pharmacie	Nombre d'ordonnance	10 P / ordonnance
P036	Gérer un retrait ou un retour de produits périmés	Nombre d'unités	5 P / unité

*RETOURS*

*GARDES & ASTREINTES*

P037	Gérer un retour de produit(s)	Nombre d'unités	5 P / unité
P038	Effectuer une astreinte sans déplacement	Appel	100 P / appel
P039	Effectuer une astreinte avec déplacement	Déplacement	500 P / déplacement

**TOTAL**

**AUTOMATISATION AUCUNE x1  
PARTIELLE x 0,8  
COMPLETE x 0,6**

**TOTAL FONCTION 2**

***FONCTION 3 : PREPARATIONS GALENIQUES ET / OU PHARMACOTECHNIE***

*Analyse*

*Formes orales solides*

P102	Analyser une prescription en vue d'une préparation	Ordonnance	50 P / ordonnance
P040	Fabriquer une forme orale solide	Nombre d'unités	0,5 P / unité
P041	Fabriquer une forme orale solide de cytostatiques	Nombre d'unités	5 P / unité

*Formes orales liquides*

P042	Fabriquer une forme orale liquide	Nombre d'unités	1 P / unité
P043	Fabriquer une forme orale liquide en monodose	Nombre d'unités	1,5 P / unité
P044	Fabriquer une forme orale liquide nutrition entérale	Nombre d'unités	5 P / unité
P045	Fabriquer une forme orale liquide avec Stupéfiants	Nombre d'unités	2 P / unité

*Formes usage externe solides*

P046	Fabriquer une préparation usage externe solide	Nombre d'unités	1 P / unité
------	--	-----------------	-------------

*Formes usage externe liquides*

P047	Fabriquer une préparation usage externe liquide	Nombre d'unités	1 P / unité
P048	Fabriquer une forme orale liquide en monodose	Nombre d'unités	1,5 P / unité

*Formes injectables*

P049	Fabriquer une forme injectable	Nombre d'unités	5 P / unité
P050	Fabriquer une forme injectable de cytostatique	Nombre d'unités	50 P / unité

	P051	Fabriquer une forme injectable de nutr. parentérale	Nombre d'unités	100 P / unité
<i>Formes stériles</i>	P052	Fabriquer une préparation stérile (exple collyre)	Nombre d'unités	5 P / unité
	P053	Fabriquer une préparation stérile pour hémodialyse	Nombre d'unités	50 P / unité
<i>Autres formes</i>				
> suppositoires ovules etc....	P054	Fabriquer une préparation	Nombre d'unités	5 P / unité
<i>D.J.I.N.</i>	P055	Reconditionner une spécialité non unitaire	Nombre d'unités	0,1 P / unité
	P056	Réapprovisionner un poste de cueillette	Nombre d'unités	0,5 P / unité

**TOTAL**

**AUTOMATISATION AUCUNE x1  
PARTIELLE x 0,8  
COMPLETE x 0,6**

**TOTAL FONCTION 3**

***FONCTION 4 - ANALYSE - CONTROLE***

Armoires à pharmacie	P057	Visite & contrôle du contenu	Rapport	200 P / rapport
	P058	Création d'une armoire de service	Nombre d'armoire	500 P / armoire
Contrôles	P059	Doser une substance à des fins toxicologiques	Dosage	200 P / contrôle
	P060	Doser une substance à des fins pharmacocinétiques	Dosage	50 P / contrôle
	P061	Interpréter les résultats du dosage	Dossier	200 P / dossier
	P062			
	P063	Identifier les fluides médicaux	Prise ou bouteille	10 P / contrôle
	P064	Rechercher des impuretés dans les fluides médicaux	Contrôle	100 P / contrôle
	P065	Identifier des matières premières pour préparations	Contrôle	10 P / contrôle
	P066	Rechercher des impuretés dans les matières lères	Contrôle	100 P / contrôle
	P067	Contrôler le produit fini	Contrôle	20 P / contrôle ou ordo.
	P068	Contrôler d'autres éléments (exple : lots AO )	Contrôle	50 P / contrôle

**TOTAL**  
**AUTOMATISATION AUCUNE x1**  
**PARTIELLE x 0,8**  
**COMPLETE x 0,6**  
**TOTAL FONCTION 4**

FONCTION 5 : ADMINISTRATION - INFORMATION

SECRETARIAT	P069	Rédiger un courrier	Page	1 P / page
	P070	Photocopier un document	Page	0,1 P / page
MARCHE	P071	Cordonner un groupement d'achat régional	lot	100 P / lot
	P072	Cordonner un groupement d'achat local	lot	1 P / lot
	P073	Lancer un appel d'offre	Lot	10 P / lot
	P074	Lancer une consultation pour un marché négocié	Article	5 P / article
	P075	Rédiger le document final officiel du marché	Laboratoire	100 P / labo. retenu

**TOTAL**  
**AUTOMATISATION AUCUNE x1**  
**PARTIELLE x 0,8**  
**COMPLETE x 0,6**  
**SSTOTAL FONCTION 5**

INFORMATION	P076	Rédiger un livret thérapeutique des médicaments	Livret	1000 P / livret
	P077	Indiquer la liste des substance vénéneuses		+ 50P
	P078	Indiquer le prix		+ 50 P
	P079	Indiquer la réserve hospitalière		+ 100 P
	P080	Donner des informations thérapeutiques		+ 150 P
	P081	Indiquer les voies d'administration		+ 150 P
	P082	Indiquer les coûts de traitement journalier		+ 150 P
	P083	Rédiger un livret thérapeutique des dispositifs méd.	Livret	1000 P / livret
	P084	Publier un journal interne d'informations	Numéro	200 P / numéro
	P085	Répondre à une question	Question	10 P / question
	P086	Conseiller un patient présent dans un service de soins		50 P / conseil

PUBLICATION	P087	Publier un article dans une revue professionnelle	Article	200 P / publication
DOSSIER	P088	Rédiger un dossier	Dossier	200 P / dossier
VIE HOSPITALIERE	P089	Assister à une réunion en tant que membre actif	Réunion	100 P / réunion
	P090	Assister à une réunion en tant que membre passif		5 P / réunion
VISITE	P091	Recevoir un visiteur médical	Rendez-vous	10 P / rendez-vous
	P092	Participer à une visite dans une UF		100 P / visite
EVALUATION	P093	Rédiger un rapport d'activité	Rapport	600 P / rapport
	P094	Rédiger un rapport de gestion	Rapport	300 P / rapport
	P095	Editer des tableaux de bord	Unité	10 P / unité
RECUEIL INFORMATION	P096	Rédiger une fiche de recueil	Fiche	10 P / fiche
ENSEIGNEMENT	P097	Participer en tant qu'intervenant à une formation	Heure	100 P / heure
FORMATION CONT.	P098	Participer à une formation interne ou externe	Heure	50 P / heure

**TOTAL FONCTION 5**

***FONCTION 7 : ASSURANCE QUALITE***

PROCEDURES ECRITES	P099	Rédiger une procédure	Procédure	500 P / procédure
	P100	Réactualiser une procédure	Réactualisation	100 P / procédure
MANUEL ASSURANCE QUAL.	P101	Rédiger un manuel d'assurance qualité	Unité	1000 P / Édition

**TOTAL**

**AUTOMATISATION AUCUNE x1  
PARTIELLE x 0,8  
COMPLETE x 0,6**

**SSTOTAL FONCTION 7**

## > **EXPLOITATION DES RESULTATS**

<i>Quantitative</i>	Activité	Nombre total de P
		Répartition par fonction (%)
		Fonction 1
		Fonction 2
		Fonction 3
		Fonction 4
		Fonction 5
		Fonction 7
	Ratio	Journées / nb Eq. TP
		Entrées / nb Eq. TP
Total des P / m2		
Total des P / nb Eq. TP		
<i>Financière</i>	Frs	Coûts directs / nombre total de P