

# Développement d'une méthode d'évaluation de la qualité du stockage dans les unités des soins

P. de Werra<sup>1</sup>, N. Vernaz<sup>1</sup>, M. Pineiro<sup>1</sup>, V. Kolly<sup>1</sup>, F. Genoud<sup>2</sup>, P. Bonnabry<sup>1</sup>,<sup>1</sup>Pharmacie, <sup>2</sup>Direction des soins

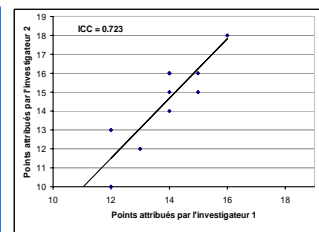
Pharmacie des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Suisse

## INTRODUCTION

La gestion des stocks d'unités de soins est réalisée par le personnel soignant et une étroite collaboration existe entre la pharmacie et la direction des soins pour la mise en place et l'évaluation des règles de gestion. L'objectif de ce travail a été de développer un outil d'évaluation simple et objectif permettant de mesurer rapidement la qualité d'une pharmacie d'étage, en se focalisant sur les éléments les plus critiques.

## METHODE

10 critères ont été sélectionnés pour faire partie d'une grille d'évaluation. Chacun d'eux était évalué sur la base de trois réponses possibles (0, 1 ou 2 points) en fonction de l'adéquation à des niveaux de qualité préétablis. La grille a été validée lors de dix visites conduites indépendamment par deux personnes, puis elle a été appliquée à 40 (sur 169) pharmacies. Un questionnaire sur l'organisation des pharmacies d'étage a été élaboré et soumis aux infirmiers responsables d'unités de soins afin d'évaluer leur perception des problématiques liées à la gestion des médicaments.



Validation de la grille d'évaluation

## RESULTATS

La phase de validation a confirmé une bonne concordance entre les 2 investigateurs ( $r^2=0.723$ ). Une grande variabilité a été observée, avec des notes allant de 10 à 19/20 (moyenne = 15.7). Les évaluations montrent une bonne conformité pour certains critères comme les stupéfiants (95%), le rangement du stock actif (85%) et les frigos (68%), et d'importantes difficultés dans la gestion des changements de médicaments (32%). Une extrapolation financière a estimé que le coût engendré par les références stockées mais plus utilisées s'élevait à environ Frs. 60'000 en 2007. Les résultats du questionnaire ont mis en évidence l'utilité des visites (85.2 % ont jugé la visite très utile ou utile), et le besoin d'émettre des recommandations d'amélioration dans les domaines les plus critiques, tels que les changements de médicaments.

| Critères                       | 2                              | 1  | 0                  | Moyenne | Ecart-type |
|--------------------------------|--------------------------------|--|--------------------|---------|------------|
| 1) Stupéfiants                 | Sous clef et contrôle régulier | sous clef et contrôle irrégulier           | Aucun              | 1.97    | 0.16       |
| 2) Stock actif                 | Ordre et volume du stock       | Rangement ou volume                        | Inadéquat          | 1.83    | 0.38       |
| 3) Frigos                      | Contrôle de la t° régulier     | Pas régulier ou produits non-médicamenteux | Pas de contrôle    | 1.68    | 0.47       |
| 4) Système de mini-cartes      | Mis en place et utilisé        | Mis en place mal utilisé                   | Pas de mini-cartes | 1.55    | 0.66       |
| 5) Emballage entamé            | Aucun emballage                | Certains emballages                        | Trop d'emballages  | 1.55    | 0.50       |
| 6) Périmés                     | Seau avec périmés              | Trop de périmés                            | Pas de seau        | 1.53    | 0.64       |
| 7) Stock de réserve            | Ordre et volume                | Rangement ou volume                        | Trop de réserves   | 1.41    | 0.50       |
| 8) Conditionnement             | Emballage original             | La plupart                                 | Plus d'emballages  | 1.40    | 0.50       |
| 9) Quantité stockée            | Stock adéquat                  | Peu de surstock                            | Surstock           | 1.39    | 0.55       |
| 10) Changements de médicaments | Changement régulier            | Changement irrégulier                      | Pas de changement  | 1.18    | 0.65       |



## CONCLUSIONS

L'outil développé permet une évaluation simple, comparative et évolutive de la gestion des pharmacies d'étages. Il a mis en évidence des lieux et des critères qui présentent un niveau de conformité inférieur aux autres. La gestion des changements est particulièrement problématique, d'autant plus que ceux-ci sont très nombreux (337 en 2007). Les principaux problèmes engendrés par des changements mal gérés sont le coût du stock dormant et les risques d'erreurs. Une démarche d'amélioration continue de la qualité sera poursuivie, dans le cadre d'une étroite collaboration entre la pharmacie et la direction des soins.