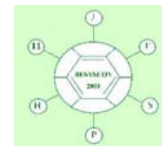


EVALUATION DE LA FIABILITE DE LA DISTRIBUTION DES MEDICAMENTS AU MOYEN D'UNE ANALYSE DES RECLAMATIONS



Vernaz Nathalie, Stranieri Thierry, Meier Béatrice, Bonnabry Pascal
Pharmacie des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), 1211 Genève 14, Suisse

Introduction

Les erreurs de distribution des médicaments peuvent conduire à des problèmes d'administration et à une insatisfaction des services de soins. Un système de récolte systématique des réclamations spontanées peut servir d'indicateur de fiabilité du circuit de distribution et apporter une aide dans la mise en place de mesures d'amélioration. L'objectif est d'analyser la fiabilité de la distribution des médicaments dans sa globalité: préparation de la commande, transport, réception dans les unités de soins, puis d'identifier les principales sources d'erreurs et de mettre en place des mesures d'amélioration.

Méthode

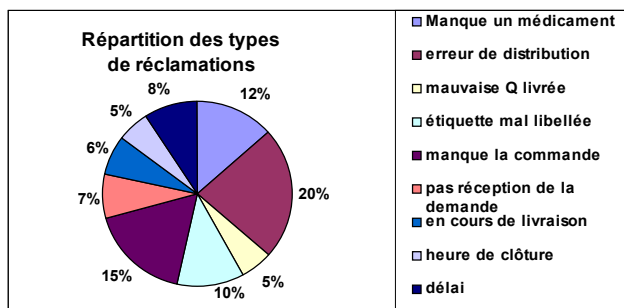
Un recueil systématique des réclamations téléphoniques spontanées concernant la livraison des médicaments est effectué au moyen d'un formulaire de récolte standardisé. Les données sont mises en place dans une base de donnée Access®.

- Une première période est analysée: **21.8-20.9.2000**
- Une série de mesures sont mises en place.
- Une deuxième période est analysée: **1.2-30.6.2002**

Résultats Période 1 (21.8-20.9.2000)

169 réclamations pour 54'000 lignes de demandes honorées, soit un **taux d'erreur de 0.31 %** répartis pour

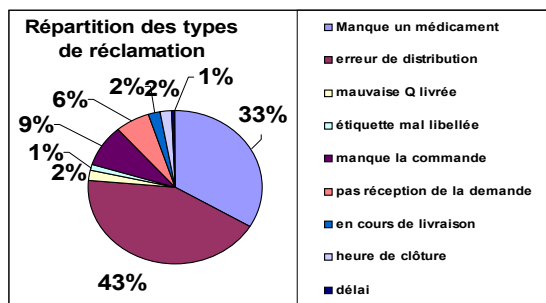
- 47 % la pharmacie
- 15 % lors du transport
- 26 % au niveau des unités de soins



Résultats Période 2 (1.2-30.6.2002)

296 réclamations pour 248'000 lignes de demandes honorées, soit un **taux d'erreur de 0.12 %** répartis pour

- 79 % la pharmacie
- 9 % lors du transport
- 11 % au niveau des unités de soins



Mesures correctives

Des mesures correctives ont été prises:

- changement de localisation dans le stock chaotique lors de confusions fréquentes
- changement du libellé de certaines étiquettes d'adressage
- instauration d'un double contrôle lors d'erreur trop fréquente dans une unité
- information régulière sur les erreurs commises
- sensibilisation des équipes de soins sur les horaires de livraison

Evolution du taux de réclamation (%)

	Période 1	Période 2	Réduction du taux
Pharmacie	0.145	0.095	-34%
Transport	0.046	0.011	-77%
Unité de soins	0.083	0.014	-84%
Total	0.313	0.119	-62%

Discussion et conclusion

La notification spontanée ne permet pas de mesurer des taux réels d'erreur, mais nous pouvons supposer un taux de réclamation élevé lorsque un médicament n'est pas livré. Compte tenu de l'utilisation d'une méthode identique lors des deux périodes d'analyse, il semblerait que les mesures d'amélioration introduites aient permis une réduction du nombre d'erreur dans le circuit de distribution. A moins de développer des systèmes automatiques de distribution, il paraît peu probable qu'il soit possible de réduire encore de manière significative les erreurs à la pharmacie.

La réduction importante au niveau du transport et des soignants est probablement la conséquence d'un renforcement de la communication entre les différents partenaires.

La prise en compte des réclamations est un outil indispensable pour garantir le meilleur service possible aux unités de soins.