

Implémentation d'une méthode collaborative pour l'amélioration du processus de dispensation de médicaments expérimentaux anticancéreux : retour d'expériences à M+6

Lionel BARTY, Thibaut CHOUQUET, Cindy MONNEL, Steve SUZZONI, André RIEUTORD, Assia MITHA
Département de Pharmacie Clinique, Gustave Roussy Cancer Campus, 114 rue Edouard Vaillant, 94805 Villejuif

COM20-50536



INTRODUCTION

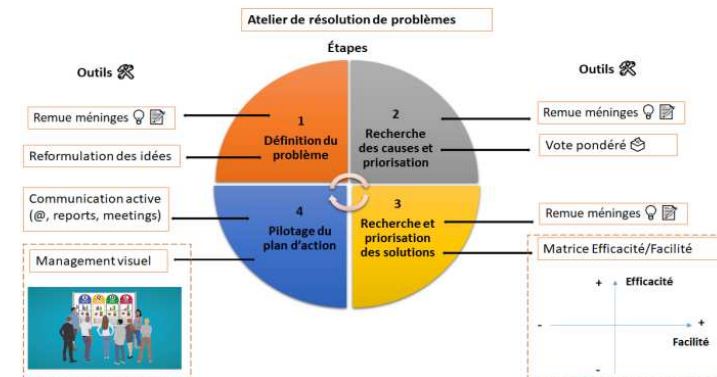
L'amélioration de la qualité des soins est souvent acquise par des approches hiérarchiques impliquant peu les collaborateurs dans les prises de décisions rendant difficile la conduite du changement. Des retards à la dispensation et des dysfonctionnements ont été soulignés par un audit et la cartographie du processus de gestion des essais cliniques (EC).

OBJECTIFS

Améliorer le processus de dispensation en utilisant une méthode collaborative, impliquant tous les collaborateurs pour conduire le changement.

MÉTHODES

- Période de l'étude: Mars à Septembre 2020
- 4 ateliers de résolution de problèmes: réception des médicaments(1), l'envoi des EC injectables(2), l'ordonnancement des préparations (3) et la réception des EC (4)
- Chaque séance durait 35 min pendant la routine
- Participaient : pharmaciens, préparateur en pharmacie hospitalière (PPH), managers and magasiniers.
- L'animateur devait avoir une posture de facilitateur et était accompagné au début par un pharmacien expérimenté;



RÉSULTATS

Pb	Préparation envoyée sans validation médicale (1)	EC injectable oublié dans le SAS de sortie (2)	Temps d'attente importants à chaque étape (3)	Colis d'EC perdus après livraison sur site (4)	Évaluation	1&2. Aucune poche oubliée lors des pauses (mesures sur 3 jours) 3. Procédure d'envoi créée et validée par les collaborateurs 4. Données de production de base mesurées comme nouvelle référence. Un audit sera mené après mise en place des solutions → Objectif principal atteint	• Tampon prioritaire acheté • Chariot pour le picking acheté (attente de livraison) • Ordre de passage des molécules défini et mentionné sur les fiches de fabrication • Validation médicale anticipée reçues pour deux services → Solutions à évaluer	1. Aucun colis perdu depuis mise en place des solutions 2. Qualitativement: Temps réduit pour trouver les emplacements (mesures à faire) 3. Traçabilité du processus améliorée 5. Retours positifs des PPH et magasiniers → Solutions à évaluer
Causes	3/5 causes prioritaires 3/9 solutions mises en place	2/4 causes prioritaires 4/5 solutions mises en place	3/4 causes prioritaires 5/7 solutions mises en place	3/6 causes prioritaires 5/12 solutions mises en place				
Solutions mises en place	1. Création d'un système d'ordonnancement des fiches de fabrication 2. Création de tampons de traçabilité "ok médecin" et "appel ARC" 3. Réorganisation des espaces de travail (méthode 5S)	1. Acheminement des poches IV par les PPH lors des pauses 2. Appel du chef d'équipe si le magasinier n'est pas disponible 3. Créer une procédure d'envoi pour les essais cliniques (IV, po) 4. Coordination des envois par les PPH selon procédure • Pas plus de 20 min entre la fin d'une préparation et l'appel du magasinier	1. Formation et recrutement de PPH (en cours) 2. Réorganisation de l'espace de travail pour améliorer la fluidité du processus 3. Achat d'un tampon avec la mention « prioritaire » 4. Achat d'un chariot pour le picking et utilisation d'un bac par préparation 5. Définir l'ordre de passage des molécules lors des mises en place d'essais cliniques	1. Création d'une zone de réception spécifique aux essais cliniques 2. Réorganisation des espaces de stockage (ambiant + froid) et création d'un fichier Google sheet pour le suivi en temps réel des emplacements 3. Création d'une check-list de réception 4. Création d'une procédure de réception 5. Mise en place de réunions Flash 10' journalières sur les nouvelles études				

CONCLUSION

Cette méthode a permis de faciliter le changement (évolution du discours des plus réticents), favoriser une cohésion d'équipe (assiduité des participants) et de lancer une dynamique d'amélioration continue. Les difficultés rencontrées étaient la résistance au changement et la planification des ateliers. Cette méthode s'est propagée aux autres secteurs de la pharmacie. Elle peut permettre d'obtenir des résultats rapides, mais s'inscrit dans la durée et les solutions implémentées doivent être réévaluées.