

# Analyse des risques a priori en unité de rétrocession : focus sur le processus de dispensation



C Darcissac<sup>a</sup>, M.chappuy<sup>a</sup>, B.Iriaka<sup>a</sup>, S.Basset<sup>a</sup>, A.Moreno-Hidalgo<sup>a</sup>, C.Pivot<sup>a</sup>, A.Janoly-Dumenil<sup>a</sup>

## Introduction / contexte

La dispensation de médicaments dans une unité de rétrocession est un processus à risques. Dans le cadre d'une démarche d'amélioration et de sécurisation de ce processus, nous avons réalisé une analyse des risques à priori.

## Matériel et méthode

Une analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC) a été menée sur 2 mois (été 2015). Durant 4 séances de brainstorming, nous avons décomposé le processus de dispensation en 7 étapes (Cf figure 1) en analysant d'une part le risque patient et d'autre part le risque financier. Les risques identifiés ont été évalués selon leur fréquence (F), leur gravité (G) et leur détectabilité (D), à l'aide d'une échelle allant de 1 à 4 (Cf tableau 1), Nous avons défini une valeur seuil de déclenchement d'une action d'amélioration pour un **IC=15**.

Figure 1 : Décomposition du processus de dispensation en rétrocession

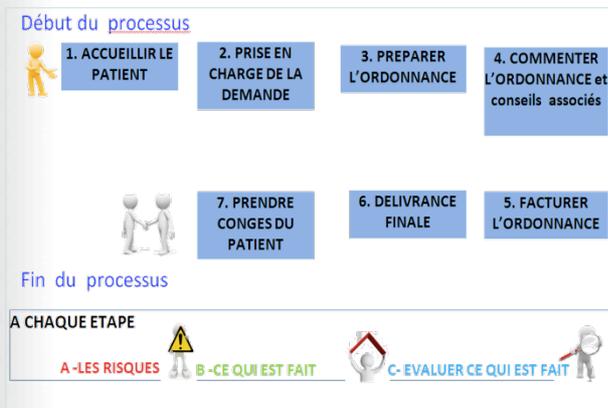
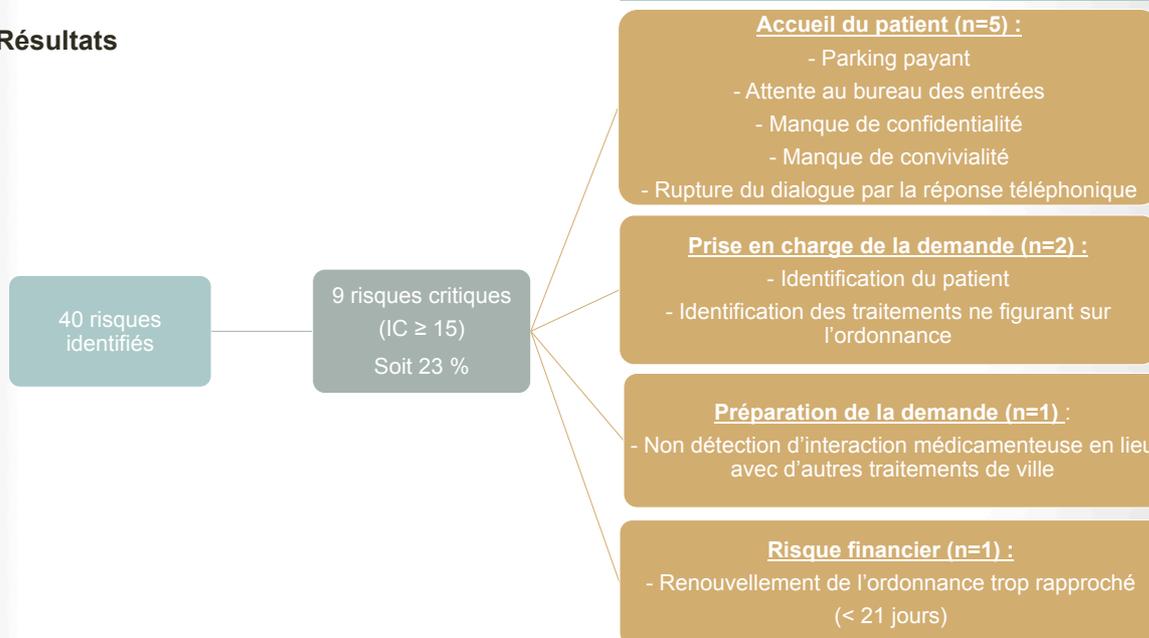


Tableau 1 : Echelle de cotation des risques

	Echelle De Cotation
Fréquence: liée au risque d'apparition d'une défaillance pour une cause donnée. Il exprime la probabilité qu'un événement se produise. Il s'agit d'une valeur qui donne le degré de certitude d'un événement.	1 : très faible 2 : faible 3 : élevée 4 : très élevée
Gravité: quantifie l'importance des dommages redoutés	1 : effet minime sans impact patient 2 : effet minime avec impact patient 3 : effet sérieux impact le patient 4 : effet très sérieux pour le patient
Non détectabilité: probabilité qu'une défaillance apparue atteigne l'utilisateur malgré les contrôles. Elle exprime l'efficacité du système permettant de détecter le problème.	1 : détection efficace permettant une action préventive 2 : détection efficace avec existence d'omission dans certains cas 3 : détection faible 4 : aucune détection

## Résultats



➔ Mise en place d'actions d'amélioration

## Discussion - Conclusion

La dispensation de médicaments aux patients ambulatoires est un processus à risque. Certains risques sont difficilement modifiables (attente au parking, bureau des entrées ...), par contre les étapes de prise en charge et préparation de la demande sont plus facilement maîtrisables. Afin d'améliorer le processus, nous avons mis en place 2 actions prioritaires : la mise en place de l'analyse systématique de l'ensemble des ordonnances du patient et la gestion de la réponse téléphonique par l'externe en pharmacie. Il sera intéressant d'évaluer l'impact de ces actions à 1 an en réalisant une nouvelle AMDEC.

<sup>a</sup> Service Pharmaceutique, Groupement Hospitalier Edouard Herriot, 5, Place d'Arsonval, 69437 Lyon cedex 03, France.