

Indicateurs d'activité

HOIPHARM
Dijon
2004

Définitions

- Grand Robert:
 - « Instrument servant à fournir des indications quantitatives à l'utilisateur »
 - ISO 8402 (Terminologie Qualité):
 - Information choisie, associée à un phénomène, destinée à en observer périodiquement les évolutions au regard d'objectifs périodiquement définis...
- Donnée objective décrivant une situation du strict point quantitatif

Objectifs

- MESURER pour:
 - Améliorer les performances:
 - Augmenter la satisfaction des clients
 - Augmenter la productivité
 - Optimiser la gestion:
 - Rapport effectif réel/effectif théorique
 - Recherche des plus values

Méthode

1. Définir le champ de la mesure
2. Définir les objectifs à atteindre
3. Identifier les variables
4. Choisir des paramètres de mesure
5. Déterminer les indicateurs

Critères d'un indicateur

- Accès facile
- Précis
- Représentatif, pertinent
- Stable dans le temps

Choix d'un indicateur

- Efficace: prise de décisions
- Fiable: données de calcul validées
- Lisible
- Mis à jour

Les indicateurs en pharmacie hospitalière

Pourquoi? Pour qui?
Lesquels?

Indicateurs en pharmacie H

1. Que veut-on mesurer?

Quoi?

- Activité(s) pharmaceutique(s):
 - Actes pharmaceutiques?
 - Gestion ?
 - Achat?
 - Délivrance?
 - Information?

Indicateurs en pharmacie H

2. Quels objectifs?

Objectifs

- Prendre en compte les activités, les coûts et les moyens
- Prendre en compte la diversité des activités: aucune unité d'œuvre unique
- Être adapté à la diversité des structures

Indicateurs en pharmacie H

3. Quelles variables?

4. Quels paramètres?

5. Quels indicateurs?

Comptabilité analytique: 1985

- Section de déversement:
 - Compartiment comptable analogue à une section d'analyse afin d'imputer à chaque GHM la part de coût qui lui revient; imputation par le biais d'unité d'œuvre
 - Unité d'œuvre: franc de charge directe de pharmacie et de fournitures à usage médical
- Pharmacie: hors CdAM

Indicateurs AP HP (1991)

1. Rester homogènes : lettres clés spécifiques
 2. Tenir compte des différences d'activités
 3. Etre de réalisation facile: accès immédiat.
 4. Reflet de l'activité scientifique et technique
 5. Permettre de suivre l'évolution dans le temps
 - Charge de travail
 - Valeur ajoutée
- Lettres clés spécifiques: avec cotations
 - P:Préparation – S: Stérilisation
 - D: Délivrance – B: contrôles

Indicateurs Agen (1991, revue)

1. Mieux gérer
2. Structurer
3. Répondre aux besoins
4. Prévoir
 - Lettre P déclinée selon 6 fonctions:
 - Gestion des stocks
 - Délivrance
 - Pharmacotechnie
 - Contrôles
 - Administration – information
 - AQ

Indicateurs Nancy (1994)

- Mesure de l'activité par fonction
 - Indicateur physique de volume
 - Description des tâches: variables
 - Mesure en temps passé

ISA pharmaceutique: ADPSHO

- Prendre en compte la diversité des activités pharmaceutiques
- Impossibilité identifier une UO unique
- ISA → Unité d'œuvre pharmaceutique
- Méthode:
 - 9 fonctions : administration-information; approvisionnement; préparation; distribution; dispensation 1 & 2; rétrocessions; Analyse-contrôles; Logistique
 - UO pour chaque fonction
 - Ventilation des coûts par fonction

NAPH (2002) Synprefh en cours

- Indicateurs de processus:
 - 13 processus
 - 65 variables
 - > 100 paramètres
 - 118 indicateurs...

Groupe de travail SFPC

- Objectif:
 - Déterminer la méthode de référence
 - Ne pas définir les indicateurs eux mêmes
- Pilote:
 - SFPC: J Grassin
 - Consultant: Mr Vinot de l'équipe du Pr Claveiranne
- Constitution:
 - Membres des structures ayant déjà travaillé sur le sujet
- Échéance: Fin 2004
