2015 -2019

Optimisation des prestations pharmaceutiques pour EMS en pharmacie hospitalière

Certificat d'assistante en pharmacie hospitalière

Aude Hirschi
PHARMACIE DES HÔPITAUX DE L'EST LÉMANIQUE
Marie-Laure Borlat, pharmacienne référente

Table des matières

Optimisation des prestations pharmaceutiques pour EMS en pharmacie hospitalière

Origine du projet 2

Objectifs 4

Méthode 4

Résultats 6

- Colloque de secteur 6
- Prestations EMS d'autres pharmacies 6
- Cartographie 6

Discussion 14

Conclusion 18

Remerciements 18

Bibliographie 19

Annexes 19

Origine du projet

La Pharmacie des Hôpitaux de l'Est Lémanique (PHEL), fondée en 1984 et basée à Vevey, a pour mission de satisfaire aux besoins pharmaceutiques des hôpitaux et autres établissements de soins de la région. Elle assure l'approvisionnement et la fabrication de médicaments, ainsi que l'assistance pharmaceutique nécessaire au bon usage des agents thérapeutiques et à la sécurité du circuit du médicament.

La PHEL dispose d'un secteur EMS, distinct des secteurs hospitaliers, qui collabore avec les EMS de la région depuis 2001. Ce secteur propose ses prestations pharmaceutiques à une dizaine d'EMS psychiatriques, gériatriques et psycho-gériatriques des districts vaudois de Lavaux-Oron, Riviera-Pays-d'Enhaut et Aigle, représentant environ 700 lits.

La mission du secteur EMS est d'assurer la sécurité de la dispensation des médicaments et d'optimiser l'utilisation des médicaments au sein de ses EMS partenaires.

Une équipe composée de neuf assistantes en pharmacie et de trois pharmaciens assure les prestations pharmaceutiques du secteur, qu'il est possible de séparer en quatre domaines : la préparation des semainiers via un automate, la facturation, la distribution et l'assistance pharmaceutique.

Le secteur EMS propose la préparation automatisée des semainiers via un automate (FDS II Proud, Baxter) qui produit des sachets scellés garantissant la sécurité, l'hygiène et l'économicité. Tous les médicaments contenus dans les sachets ont leur description, leur nom, leur taille, leur forme et leur couleur, permettant ainsi de les identifier de façon sécuritaire et rapide. Ils sont préparés à la PHEL à partir des informations fournies par les logiciels de prescription des établissements évitant ainsi toute erreur de retranscription. L'administration simple et rapide permet aux soignants de réinvestir ce temps auprès des patients.

La facturation des médicaments, semblable à celle d'une officine de ville, se fait de manière nominative aux assurances maladies en passant par un office de facturation (OFAC) via un logiciel spécifique (Tactil, Pharmatic). Des ordonnances mensuelles sont envoyées directement aux cabinets médicaux pour signature du médecin avec demande de mise à renouveler de six mois minimum. Cela permet un gain de temps considérable pour la pharmacie, les médecins et les EMS.

La distribution des médicaments pour les semainiers manuels effectuée dans les EMS et des médicaments hors semainiers (liquides, pommades, patchs ou réserves des traitements en comprimés) se fait de manière nominative en attribuant un médicament à un patient défini, contrairement au système hospitalier. L'assistante en pharmacie sur site, ou le soignant responsable de la pharmacie à l'EMS, commande chaque semaine les médicaments nécessaires via Bulcom, le logiciel de commande informatisé développé par la PHEL. Une livraison hebdomadaire fixe et des livraisons quotidiennes pour les urgences sont également assurées.

L'assistance pharmaceutique, qui comprend le soutien au personnel soignant concernant l'utilisation adéquate des médicaments, la réponse aux questions des médecins ou infirmiers, le contrôle des pharmacies d'étages et de leur bonne gestion ainsi que le contrôle du circuit complet des stupéfiants, est une prestation offerte à tous les EMS partenaires de la PHEL. Les cercles de qualité sont organisés trois fois par année permettant aux infirmiers et aux médecins d'approfondir leurs connaissances et d'échanger sur une classe médicamenteuse particulière ou sur l'influence économique des prescriptions au sein de leur établissement.

Le secteur EMS répond au Référentiel Qualité pour la Pharmacie Hospitalière (RQPH) ainsi qu'à la norme ISO 9001 mis en place au sein de la PHEL depuis 2002. L'ISO est une norme qualité générale pour toute entreprise alors que le RQPH est une référence qualité spécifique à la pharmacie hospitalière développée par l'Association suisse des pharmaciens de l'administration et des hôpitaux (GSASA). A la PHEL, les procédures du système qualité RQPH et ISO sont gérées à l'aide du logiciel Ennov mis en place en 2017.

Le vieillissement de la population est un enjeu auquel tous les acteurs de la santé doivent faire face et la prise en charge des patients en EMS doit donc être repensée. Au vue de la concurrence grandissante dans le domaine de l'approvisionnement en médicaments et du niveau d'exigence élevé des clients, la PHEL doit optimiser ses prestations et cela de façon innovante. Dans le contexte aussi particulier que celui d'un secteur approvisionnant des EMS privés (régime ambulatoire), au sein d'une pharmacie hospitalière, les questions en lien avec la satisfaction ou de l'adéquation des prestations sont nombreuses.

En tant qu'assistante en pharmacie responsable du secteur EMS et travaillant à la PHEL depuis 2009, je suis menée à me questionner sur l'amélioration continuelle de notre service et de ses performances.

En effet, le secteur EMS de la PHEL, n'est ni une pharmacie hospitalière, ni une officine de ville. Rivé à certaines exigences de la première, le secteur EMS doit également être aussi concurrentiel et flexible que la seconde. L'enjeu est de taille pour définir une organisation interne fonctionnelle et répondre de manière adéquate aux clients.

La problématique à laquelle ce travail de certificat tente de répondre est de voir comment il est possible d'optimiser nos prestations auprès des EMS clients.

Objectifs

Premièrement, mettre en lumière les prestations actuelles du secteur EMS et évaluer les besoins de nos EMS clients. Deuxièmement, proposer des améliorations concrètes et prioriser les nouvelles prestations à mettre en place.

Méthode

Le début de ce travail consiste à identifier nos prestations actuelles par une première cartographie. Celle-ci a pu être élaborée à l'aide du fascicule de présentation du secteur EMS[1], des tâches de routine des assistantes en pharmacie et des procédures déjà en place.

Pour identifier les prestations supplémentaires potentielles, un colloque de secteur[2] réunissant toutes les assistantes en pharmacie, les pharmaciens et la direction a été organisé. Lors de cette séance, le contexte de compétitivité du marché des EMS a été abordé afin de réfléchir à des solutions concrètes. Toutes les idées, les remarques, les suggestions d'amélioration ou encore les attentes particulières ont pu être énoncées par l'équipe. La vision de la direction par rapport au secteur EMS a également pu être redéfinie. Les priorités, les stratégies possibles, l'avenir et les délais de mise en place pour quelques nouvelles prestations ont pu être discutées en équipe.

En parallèle, via des entretiens téléphoniques, l'analyse des prestations de trois officines de ville et trois pharmacies hospitalières travaillant avec des EMS a permis de compléter la cartographie.

Sur la base de la cartographie, des échanges lors du colloque du secteur EMS et de ceux avec les autres pharmacies, trois questionnaires ont été élaborés pour identifier les besoins spécifiques de nos EMS clients. Un questionnaire pour les infirmières, un pour le médecin référent et un pour la direction des EMS. Au total neuf EMS ont reçu les questionnaires.

[1] Cf. Annexe : 1. Fascicule de présentation PHEL secteur EMS : Prestations
[2] Cf. Annexe : 2. Colloque de secteur : extraits du P.V.

Les questionnaires ont permis de classer les prestations en trois catégories selon les besoins des clients : nécessaire, utile et inutile. Pour l'analyse, un système de point a été mis en place pour identifier les prestations les plus importantes. Pour chaque questionnaire et pour chaque EMS, le nombre de réponses « nécessaire », « utile » ou « inutile » a été comptabilisé puis multiplié par un facteur de pondération de respectivement 3, 2 et 1 point. Cette pondération a permis de donner un nombre de point total pour chaque question. Pour le questionnaire personnel soignant[3], le seuil a été défini à 50 points, pour les médecins[4] et pour les directions des établissements[5] à 15 points. Toutes les prestations au-dessus des seuils ont été regroupées. Puis, les prestations non existantes, ou pas encore mises en place (en cours de réflexion ou d'élaboration), ont été sélectionnées pour être présentées à la direction de la PHEL.

Pour chaque prestation sélectionnée, l'impact faible, moyen ou fort de 5 critères a été évalué:

- Matériel : dans quelle mesure la PHEL doit-elle investir en matériel ?
- Temps : combien de temps la PHEL doit-elle mettre à disposition ?
- Ressources en personnel (RH) : faut-il des ressources en personnel supplémentaires?
- Bénéfices pour la PHEL : quels sont les avantages ?
- Risques* pour la PHEL : quels sont les désavantages (ex : perte de clients, risques financiers…) ?

Ces critères ont permis de catégoriser spécifiquement les prestations pour un entretien final avec la direction de la PHEL. Une séance avec celle-ci, représentée par le pharmacien-chef, et avec la pharmacienne responsable du secteur, a permis de définir dans quelle direction aller et comment prioriser les prestations identifiées.

[3] Cf. Annexe : 4. Questionnaire ciblé personnel soignant
[4] Cf. Annexe : 6. Questionnaire ciblé médecin
[5] Cf. Annexe : 8. Questionnaire ciblé direction
* Selon la nouvelle norme ISO, la gestion des risques doit être analysée.

Résultats

Colloque de secteur

Au-delà de l'identification de nouvelles prestations, ajoutées dans la cartographie, cette séance a permis d'optimiser l'organisation du travail à l'interne et la compréhension, pour toute l'équipe, du contexte de concurrence et du défi de trouver des solutions innovantes pour pérenniser notre activité avec des clients privés.
Les nouvelles prestations identifiées lors de cette séance sont présentées dans la cartographie.

Prestations EMS d'autres pharmacies

Les entretiens téléphoniques ont permis d'élaborer des pistes complémentaires et de discuter avec les différents pharmaciens de leurs prestations pour les EMS. Les mêmes prestations, les mêmes problématiques et les mêmes enjeux ont été relevés que ce soit en pharmacie d'officine ou en pharmacie hospitalière.

Le tableau en annexe 3 récapitule les prestations les plus pertinentes identifiées. Elles ont aussi été intégrées à la cartographie globale.

Cartographie

La cartographie globale des prestations a pu être établie à partir de l'état des lieux des prestations existantes, des idées de l'équipe lors du colloque de secteur et, finalement, par les entretiens avec d'autres pharmacies. Toujours divisée en quatre domaines (automate, facturation, distribution et assistance clinique), cette cartographie constitue la colonne vertébrale de ce travail de diplôme, permettant ainsi de construire les différents processus de ce travail autour d'elle.

CARTOGRAPHIE DES PRESTATIONS		
Prestations déjà en place à la PHEL (état des lieux)		**Nouvelles prestations (en cours de mise en place ou à mettre en place)**
Distribution	Approvisionnement en médicaments de manière nominative	Commandes et livraisons de matériel sanitaire
	Commandes informatisées via un logiciel	Commandes urgentes uniquement par écrit (sécurité)
	Livraison hebdomadaire ou bihebdomadaire	Livraisons journalières des urgences
	Stock en consignation mis à disposition de l'EMS	Stock hospitalier mieux adapté aux besoins des EMS avec nom des substances actives (DCI)
	Dépannage d'urgence 7 jours sur 7	Gratuité des extras (sachets minigripp, etc…)
	Reprise des médicaments non utilisés des clients	Scannage sur place à l'EMS pour l'optimisation des commandes de médicaments
	Statistiques de consommation	Création d'une liste médicaments ciblés EMS
	Destruction des médicaments périmés	
Facturation	Calcul de limite des dépassements des protections sanitaire	Formation des assistantes sur le logiciel de prescription
	Prix préférentiel des médicaments pour l'EMS	Facturation directe des produits non remboursés par les caisses maladie
	Facturation directe aux caisses maladies	Administratif gérée par la PHEL (envoi ordonnances, frais de rappels, …)
	Promotion des génériques	Ordonnances via le logiciel de prescription avec signature du médecin numérisée
	Crédits des médicaments non utilisés aux caisses maladies	Optimisation du logiciel de commande informatique et de ses mises à jour
	Vigilance des produits non remboursés par les caisses maladies	Ordonnances renouvelable annuellement
		Prise en charge par la PHEL du décompte LiMA
		Enquête de satisfaction
		Mise en place de cession de créance lors de chaque entrée
		Suivi de la facturation des stupéfiants

		Contrat à la carte
Assistance pharmaceutique	Enseignement aux soignants	Politique client : amabilité, disponibilité, proactivité
	Cercles de Qualité	Validation de tous les changements de traitements par le pharmacien
	Hotline d'assistance pharmaceutique	Optimisation des sorties d'hôpital
	Revue de Kardex (plan de traitement) sur demande	Optimisation de la présence du pharmacien sur site
	Contrôle annuel des stupéfiants	Optimisation de la présence de l'assistante sur site
	Contrôle annuel des pharmacies d'étages	Revue des traitements d'entrées, revue de Kardex complète avec commentaires pharmaceutiques du pharmacien
	Rapport annuel de direction (statistiques, détails des contrôles annuels, bilan)	Flash info pour les infirmiers (enseignement)
		Gestion des interactions par un pharmacien
Automate / Fabrication	Préparation automatisée des semainiers	Gratuité des semainiers automatisés
	Fabrication de préparations magistrales dans notre officine	Optimisation du logiciel de prescription : info sur les médicaments en stock, plus besoin aux soignants de stopper les traitements des patients hospitalisés
	Gélules de méthadone à un dosage nominatif	Liste des médicaments disponible à l'automate
	Facturation des médicaments pour les semainiers au plus près de la délivrance	Protocole de libération (contrôle qualité) avant la livraison des semainiers
		Revue des traitements lors de la production des semainiers
		Changements des traitements dans le logiciel de prescription par la PHEL

Légende : en gris les prestations mises en place depuis le début de ce travail de certificat.

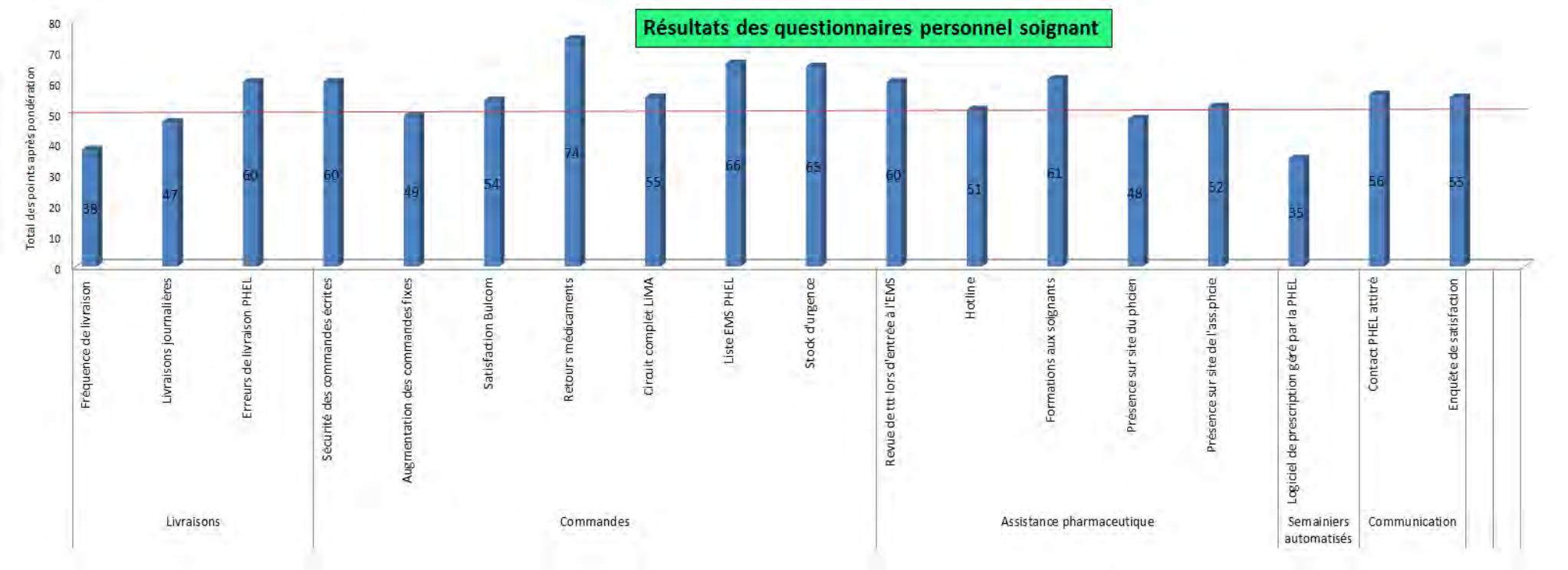
Analyse des besoins de nos EMS

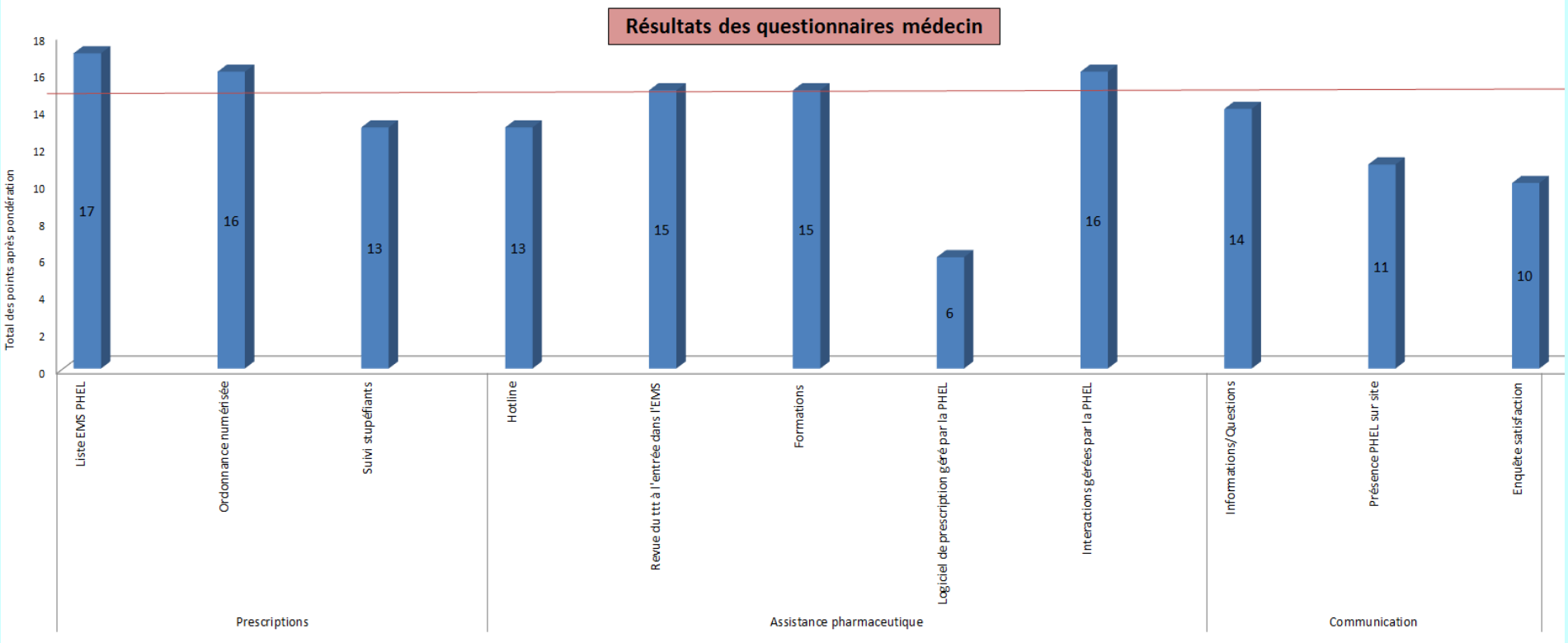
Les questionnaires sont présentés en annexe de même que les résultats pour chaque question. Les prestations sont résumées dans le tableau suivant, suivi des graphiques correspondant qui présentent le résultat de la pondération pour chaque question. Les lignes horizontales sur les graphiques représentent les seuils à partir desquels les besoins des clients sont considérés comme prépondérants.

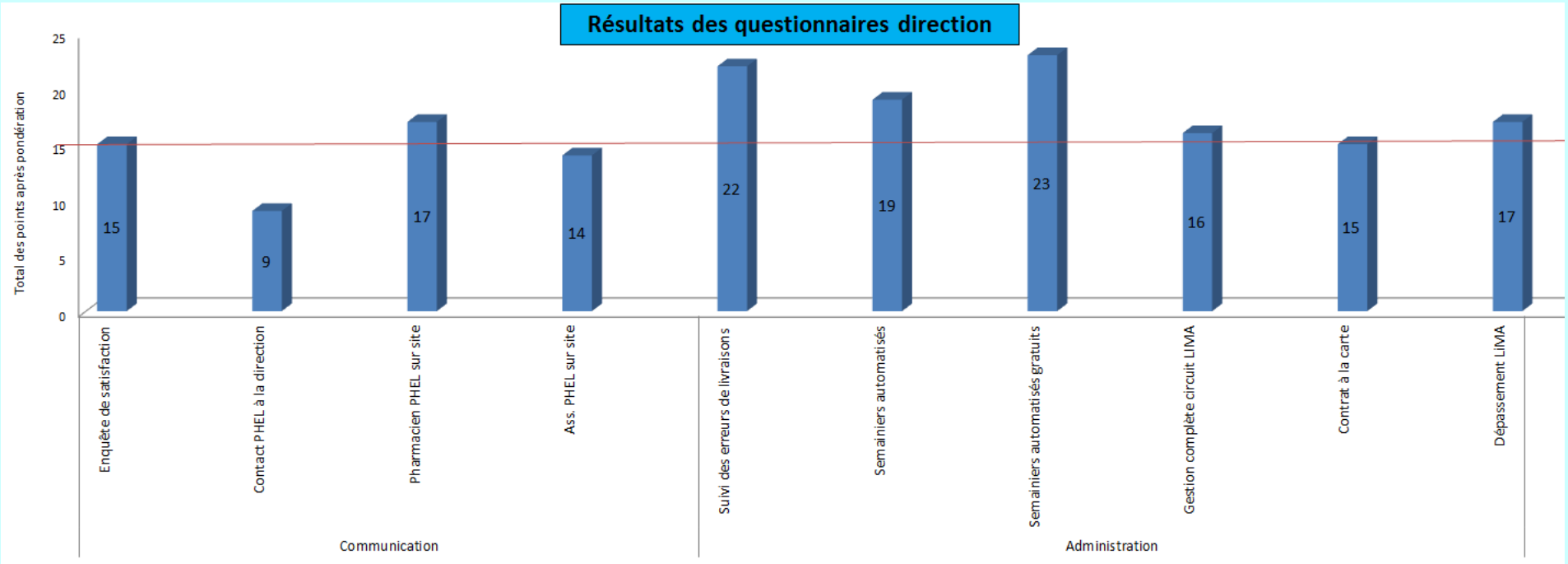
Légende : En gris, les prestations encore non existantes à la PHEL dépassant le seuil de points défini.

Prestations nécessaires identifiées			
Questionnaire	**Prestations**	**Points**	**Prestations existantes ?**
Personnel soignant[6] (seuil à 50 points)	Retours médicaments	74	Oui
	Liste EMS	66	Non
	Stock d'urgence	65	Oui
	Formations aux soignants	61	Oui
	Commandes urgentes par écrit	60	Oui
	Suivi des erreurs de livraison	60	Non
	Revue de traitement lors d'entrée à l'EMS	60	Oui
	Contact PHEL attitré	56	Non
	Circuit complet LiMA	55	Non
	Enquête de satisfaction	55	Non
	Satisfaction Bulcom (Logiciel satisfaisant ?)	54	Non Souhait d'un nouveau système informatique
	Présence sur site de l'assistante en pharmacie	52	Oui (mais partiellement car pas sur tous les sites)
	Hotline	51	Oui
Médecins[7] (seuil à 15 points)	Création d'une liste médicaments ciblés EMS	17	Non
	Ordonnances numérisées	16	Non
	Interactions surveillées par la PHEL	16	Oui
	Revue des traitements à l'entrée à l'EMS	15	Oui
	Formations	15	Partiellement
Directions[8] (seuil à 15 points)	Semainiers gratuits	23	Oui
	Suivi des erreurs de livraisons	22	Non
	Préparation auto des semainiers	19	Oui
	Pharmacien sur site	17	Non
	Calcul et suivi dépassement LiMA	17	Oui
	Gestion complète du circuit LiMA par la PHEL	16	Non
	Enquête de satisfaction	15	Non
	Contrat à la carte	15	Non

[6] Cf. Annexe 5 : Résultats questionnaires ciblés personnel soignant
[7] Cf. Annexe 7 : Résultats questionnaires ciblés médecin
[8] Cf. Annexe 9 : Résultats questionnaires ciblés direction


Résultats des questionnaires personnel soignant
Total des points après pondération
80
70
60
50
40
30
20
10
0
38
47
60
60
49
54
74
55
66
65
60
51
61
48
52
35
56
55
Fréquence de livraison
Livraisons journalières
Erreurs de livraison PHEL
Sécurité des commandes écrites
Augmentation des commandes fixes
Satisfaction Bulcom
Retours médicaments
Circuit complet LIVMA
Liste EMS PHEL
Stock d'urgence
Revue de ttt lors d'entrée à l'EMS
Hotline
Formations aux soignants
Présence sur site du phcien
Présence sur site de l'ass.phcie
Logiciel de prescription géré par la PHEL
Contact PHEL attitré
Enquête de satisfaction
Livraisons
Commandes
Assistance pharmaceutique
Semainiers automatisés
Communication


Résultats des questionnaires médecin
Total des points après pondération
0
2
4
6
8
10
12
14
16
18
17
16
13
13
15
15
6
16
14
11
10
Liste EMS PHEL
Ordonnance numérisée
Suivi stupéfiants
Hotline
Revue du ttt à l'entrée dans l'EMS
Formations
Logiciel de prescription géré par la PHEL
Interactions gérées par la PHEL
Informations/Questions
Présence PHEL sur site
Enquête satisfaction
Prescriptions
Assistance pharmaceutique
Communication


Résultats des questionnaires direction
Total des points après pondération
25
20
15
10
5
0
15
9
17
14
22
19
23
16
15
17
Enquête de satisfaction
Contact PHEL à la direction
Pharmacien PHEL sur site
Ass. PHEL sur site
Suivi des erreurs de livraisons
Semainiers automatisés
Semainiers automatisés gratuits
Gestion complète circuit LIMA
Contrat à la carte
Dépassement LIMA
Communication
Administration

Les résultats des questionnaires permettent de constater que le personnel soignant est particulièrement sensible à sa pratique courante ainsi qu'à son travail de terrain au quotidien, ciblant ainsi en priorité les prestations en lien avec le stock et celles concernant le circuit logistique du médicament.

Les résultats des questionnaires médecins sont représentatifs de la pratique propre au corps médical, avec un intérêt particulier pour les prestations cliniques ou celles en lien avec l'assistance pharmaceutique. Ces résultats soulignent également un intérêt moindre pour le circuit du médicament (stock, logistique).

Les questionnaires ciblés directions démontrent, quant à eux, la nécessité d'offrir des prestations à moindre coût.

Sélection des prestations par la direction de la PHEL

La séance finale de direction a permis d'aboutir au tableau suivant.

Ce tableau récapitule :

- Les prestations non existantes qui découlent des réponses au-dessus des seuils des questionnaires ;
- L'impact faible, moyen ou fort des critères de sélection ;
- La décision de la direction.

A noter que, pendant la durée de ce travail, certaines prestations ont été mises en place avant la séance finale de direction.

Support	Prestations	Matériel	Temps	RH	Bénéfice	Risques	Décision direction
Cartographie, Séance de direction, Questionnaires	Commandes et livraisons de matériel sanitaire + Circuit LiMA complet	Fort	Moyen	Fort	Faible	Faible	Préavis négatif. Souhait de déléguer à des partenaires spécialisés pour nos clients.
	Création d'une liste médicaments ciblés EMS	Faible	Fort	Moyen	Fort	Faible	Préavis positif via le projet de DosePharma* et selon la liste Opale.
	Enquête de satisfaction	Faible	Fort	Moyen	Moyen	Moyen	Préavis positif
	Optimisation du logiciel de commande	Fort	Fort	Moyen	Faible	Fort	Préavis positif, budget accepté par le Comité de la PHEL.

* DosePharma est un nouveau logiciel de commande en cours de conception.

	Contrat à la carte	Faible	Fort	Moyen	Moyen	Fort	Préavis positif, ébauche d'un contrat type en cours.
	Optimisation de la présence du pharmacien sur site	Moyen	Fort	Moyen	Faible	Faible	Préavis positif, en limitant les ressources RH nécessaires toutefois
	Optimisation de la présence de l'assistante sur site	Moyen	Moyen	Moyen	Moyen	Moyen	Préavis positif
	Formations aux soignants	Faible	Moyen	Moyen	Moyen	Moyen	Préavis positif
	Suivi des erreurs de livraison	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Préavis positif
	Contact PHEL attitré	Faible	Moyen	Fort	Faible	Fort	Préavis positif

Les décisions de la direction de la PHEL permettent de donner des préavis positifs concernant la mise en place de neuf prestations sur les dix présentées.
La création d'une liste de médicaments va s'intégrer dans un projet existant qui prévoit de mettre à disposition des EMS un nouveau logiciel informatique de commande avec la pré-sélection de médicaments en stock.
L'optimisation du logiciel de commande fait partie d'un projet informatique global dans le secteur, soutenu par des partenaires du support informatique de la Fédération des Hôpitaux Vaudois (FHVi).

En ce qui concerne la présence des pharmaciens sur les sites, la priorité est donnée, à court terme, à la présence d'assistante en pharmacie sur les sites. Les ressources pharmaciens restant principalement centralisée à la PHEL, mais demeurant néanmoins à disposition des sites pour des besoins ponctuels (ex : enseignement, cercle de qualité, contrôle des stupéfiants, rendez-vous annuel de direction, etc.).

Discussion

Ce travail a permis de mettre clairement en évidence les besoins des EMS et d'identifier les prestations clés en regroupant des visions différentes, mais néanmoins complémentaires, des assistantes en pharmacie, des pharmaciens, de la direction de la pharmacie, des soignants, des médecins, de la direction des EMS ainsi que d'autres pharmacies hospitalières ou d'officine. La récolte des données via différentes sources d'informations a également contribué à une analyse globale des besoins et à enrichir les résultats.

La recherche de nouvelles prestations pour la cartographie, le colloque de secteur et la totalité de ce travail, a aussi permis d'engager la participation de la totalité de l'équipe, de verbaliser les difficultés du terrain et de renforcer les messages de cohésion et de prestations orientées clients.

De plus, les entretiens avec les autres pharmacies ont permis un partage des réalités en lien avec le marché privé des EMS. Malgré l'éloignement géographique et les différences cantonales, l'implication de chacune des six pharmacies reste ciblée « satisfaction client » avec des prestations totalement distinctes les unes des autres. Cependant, les méthodes, les mœurs, les attentes des clients se révèlent être assez similaires d'un établissement à l'autre. En partageant les problématiques de notre quotidien, les forces et les faiblesses du métier, il a été possible lors de ces entretiens de mieux cibler les exigences clés d'un EMS type. Les questionnaires ont pu ensuite compléter et affiner ces éléments.

Les discussions lors des entretiens ont montré des différences de fonctionnement entre les officines et les pharmacies hospitalières. Toutefois, le fonctionnement de la PHEL ne peut pas être assimilé à l'une ou à l'autre. En effet la PHEL, avec son secteur EMS distinct, est une pharmacie hospitalière pionnière. Elle doit donc développer son propre modèle pour fournir des prestations à la hauteur des pharmacies de ville, avec une flexibilité suffisante, tout en collaborant étroitement avec le système hospitalier. Le présent travail de certifcat contribue à l'élaboration de ce modèle.

A l'avenir, le partenariat entre une pharmacie hospitalière et des EMS pourrait se développer dans d'autres régions. Les EMS constituent en effet une part importante du marché suisse en matière d'approvisionnement en médicaments. Il est donc important de se pencher sur leurs besoins et les prestations à valeur ajoutée comme j'ai tenté de le montrer au travers de ce travail.

Les questionnaires ont permis, au-delà de l'identification des besoins globaux, de distinguer les EMS entre eux. En effet, tous les établissements ne vont pas dans les mêmes directions concernant l'implication de la pharmacie dans l'EMS. Certains établissements sont très demandeurs au niveau de la présence sur site ou de l'accompagnement, et d'autres, souhaitent uniquement les prestations de base.

Durant l'élaboration de ce travail de diplôme, plusieurs nouvelles prestations ont déjà pu être mises en place concrètement par la PHEL. Le marché concurrentiel actuel pousse à réviser les prix des prestations, c'est pourquoi la préparation automatisée des semainiers est offerte

depuis 2018 en accord avec les réalités du marché. Les idées pratiques de l'équipe, en accord avec la direction, ont permis, par exemple, la mise en place d'une nouvelle collaboration avec un livreur propre au secteur EMS dans le but d'assurer des livraisons quotidiennes d'urgence. L'enseignement aux soignants est également une prestation que nous avons mise en place via des flash-infos infirmiers, dispensés par les pharmaciens plusieurs fois par année.

La PHEL étant directement liée au milieu hospitalier, faire le lien entre l'hospitalisation et l'EMS est capital. Le suivi des hospitalisations des patients de nos EMS clients a donc été mis en place, suivant une étroite collaboration avec le secteur d'assistance clinique de la PHEL. De ce fait, les pharmaciens peuvent revoir le traitement et gérer la médication au mieux en collaboration avec l'EMS, le médecin traitant et le médecin en charge de l'hospitalisation du patient.

Gérer le circuit du médicament dans son entier est un avantage tant pour l'EMS que pour la pharmacie. Au vu de la plus-value apportée par une assistante de la PHEL sur le site d'un EMS pour la gestion des médicaments, nous avons proposé d'étendre cette prestation à plusieurs directions de nos EMS clients. Les avantages d'une telle proximité sont nombreux tant au niveau de l'échange des connaissances pharmaceutiques, de la rapidité et de la fluidité de la communication, qu'au niveau de la facilité d'accès aux soignants.

Une seule prestation mise en place durant ce travail n'a pas satisfait nos clients comme anticipé, et plus particulièrement les médecins. La revue complète et clinique des traitements des nouvelles entrées a rencontré un réel refus de la part des médecins traitants. Les interventions de notre secteur clinique ont été jugées envahissantes et les médecins se sont plaints d'être trop souvent dérangés. Nous avons donc décidé d'adapter cette prestation pour être en accord avec nos EMS clients et ses collaborateurs. Celle-ci a été remplacée par une validation pharmaceutique des traitements par les pharmaciens du secteur EMS, directement impliqués.

L'optimisation des prestations pharmaceutiques pour des EMS toujours plus exigeants est un enjeu de taille, mais cette démarche tend à renforcer les liens de confiance unissant la pharmacie et ses clients. En effet, améliorer la diversité et la qualité de nos prestations, être à l'écoute des besoins ou assurer une proactivité constante, permettent une collaboration optimale avec nos partenaires. Les prestations doivent être ciblées clients, remplir les critères budgétaires et qualitatifs des directions ainsi que répondre aux besoins

spécifiques des soignants et des médecins, tout en étant faisables et réalistes pour la pharmacie ainsi que son organisation interne.
Pour refléter de façon condensée et promouvoir les différentes prestations à proposer aux potentiels clients et à nos différents partenaires, un flyer[*] a été créé en parallèle à ce travail.

D'un point de vue écologique, certaines prestations peuvent être mises en avant, comme la rationalisation des traitements en utilisant les semainiers automatisés qui évitent la perte de médicaments lors d'arrêt de traitement et permettent une facturation économique au patient, ou encore en choisissant des partenaires allant dans le sens du développement durable comme l'entreprise de livraison à vélo, Vélocité.

Une limite de ce travail pourrait être un nombre relativement faible de questionnaires remplis, principalement pour les directions et les médecins, ainsi qu'au nombre relativement modeste d'EMS évalués. Pour obtenir une vision plus représentative, le collectif d'EMS pourrait être élargi. Une autre limite correspond au fait que les premières prestations proposées par la PHEL avant la mise en place des questionnaires sont basées sur des avis personnels, certes de terrain, mais subjectifs. Le nombre et la variété des prestations à proposer à nos clients sont dépendant également de facteurs externes, tels que les différentes législations et la tarification (règles cantonales, liste des remboursements, etc.).

Comme perspective à moyen terme, il serait intéressant d'effectuer une enquête de satisfaction des prestations proposées actuellement par la PHEL auprès de tous les EMS clients. La notion de « satisfaction » peut tout à fait compléter cette première enquête sur les « besoins ». La PHEL pourra ainsi cibler les prestations à améliorer encore, voire celles à supprimer.

Il serait également utile d'évaluer les impacts réels de nos prestations, au-delà du besoin ou de la satisfaction, notamment en termes de sécurité ou en terme financier. Comment éviter les mauvaises commandes de médicaments, évaluer le gain de temps pour les soignants avec la préparation automatisée des semainiers à la PHEL, ou encore comment rationaliser la facturation pour être au plus près de la consommation réelle des médicaments ?

S'adapter et anticiper les besoins de nos clients est devenu, notamment depuis le début de la rédaction de ce travail, un réflexe. Toutefois, après le développement de ces nouvelles

[10] Cf. Annexe : Flyer EMS : « Notre pharmacie pour votre EMS »

prestations, l'étape suivante est de pérenniser nos contrats et de maintenir la qualité de nos prestations dans une perspective de stabilisation.

Conclusion

Ce travail a permis de préciser les besoins spécifiques en termes de prestations pharmaceutiques de nos EMS clients, de manière à apporter un accompagnement ciblé ainsi qu'une collaboration renforcée et personnalisée. Différentes prestations ont pu être identifiées, puis priorisées à l'aide de critères définis et finalement mise en place concrètement.

En tant que prestataires de soin, la PHEL doit continuer dans ce sens, être à l'écoute des besoins de ses clients pour optimiser, opérationnellement et financièrement, ses prestations actuelles et futures afin de rester un acteur crédible, concurrentiel et durable sur ce marché.

Echanger, écouter et comprendre les aspirations et parfois les craintes de l'équipe a été primordial pour l'élaboration de ce travail ainsi que pour la mise en place des décisions qui en ont découlé. L'alignement des visions entre l'équipe et la direction a été nécessaire pour avancer dans la même direction et a permis à l'équipe de s'exprimer sur les projets actuels et futurs. Cela a également permis de resserrer les liens entre collaborateurs, augmenter l'implication et la motivation et donc, globalement, améliorer le fonctionnement du secteur EMS de la PHEL et ses performances.

L'élaboration de ce travail m'a permis de mieux comprendre les enjeux d'une coopération étroite entre notre secteur et nos EMS clients et d'acquérir une vision plus globale du secteur EMS de la PHEL. Il m'a également permis de renforcer les liens avec les différents intervenants des EMS, d'optimiser l'organisation du secteur EMS ainsi que de renforcer mon statut d'assistante responsable auprès de nos clients et des assistances de l'équipe EMS.

Remerciements

Un très grand merci à :
Marie-Laure Borlat pour son excellente supervision, son soutien et sa patience, la direction de la PHEL pour l'opportunité de réaliser ce certificat, le secteur EMS pour leurs idées, Julie Goletta et Valentin Piccand pour l'aide à la mise en page et les corrections.
Egalement un grand merci aux directions, soignants et médecins de nos EMS clients pour leur précieuse collaboration ; Valia Humbert-Delaloye - toujours attentive durant les modules pour que nous nous sentions à l'aise - ; les pharmacien(ne)s le Dr Jean-Marc Krähenbühl,

Mme Mélanie Brulhart, M. François Rouiller, Mme Noémie Marco, M. Emmanuel Benoit, M. Ugo Dolci, pour leur écoute et leur partage de la vision officinale ou hospitalière.

Bibliographie

- https://www.curaviva.ch/files/D6LWKWO/2017_08_18_d_faktenblatt_medikamente_fr.pdf
- http://www.kantonsapotheker.ch/fileadmin/docs/public/kav/posipapiere/regles_de_bonnes_pratiques_de_remise_de_medicaments_version_1.pdf

Annexes

1. Fascicule de présentation PHEL secteur EMS : Prestations
2. Colloque de secteur : extraits du pv
3. Tableau prestations suite aux entretiens téléphoniques
4. Questionnaire ciblé personnel soignant
5. Résultats questionnaires ciblés personnel soignant
6. Questionnaire ciblé médecin
7. Résultats questionnaires ciblés médecins
8. Questionnaire ciblé direction
9. Résultats questionnaires ciblés direction
10. Flyer Secteur EMS : « Notre pharmacie pour votre EMS »

1. Fascicule de présentation PHEL secteur EMS : Prestations

PHARMACIE DES HÔPITAUX DE L'EST LÉMANIQUE

CONTACT

PHARMACIE CENTRALE
Commandes, stock, livraisons

T | 021 923 42 00
F | 021 923 42 31

pharmacie@phel.ch

WWW.PHEL.CH

SECTEUR EMS
Gestion des établissements médico-sociaux

T | 021 923 42 48
F | 021 923 42 31

ASSISTANCE PHARMACEUTIQUE
Renseignements scientifiques

T | 021 923 42 14

Phel
SECTEUR EMS

Phel
SECTEUR EMS

POUR UNE MEILLEURE GESTION DES MÉDICAMENTS DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT: SÉCURITÉ, QUALITÉ, ÉCONOMICITÉ.

WWW.PHEL.CH
021 923 42 48

LA PHARMACIE DES HÔPITAUX DE L'EST LÉMANIQUE

Fondée en 1984, la PHEL a pour mission de satisfaire aux besoins pharmaceutiques des hôpitaux et autres établissements de soins de la région. Elle assure l'approvisionnement et la fabrication de médicaments, ainsi que l'assistance pharmaceutique nécessaire au bon usage des agents thérapeutiques et à la sécurité du circuit médicamenteux.

SECTEUR EMS

Au service des établissements médico-sociaux de la région depuis 2001, le secteur EMS de la PHEL met à profit son expérience pour améliorer la gestion des médicaments dans votre établissement.

Sécurité
Qualité
Rapidité
Propreté

NOTRE AUTOMATE

PRÉPARATION AUTOMATISÉE DES SEMAINIERS
- Gestion de stock centralisée à la pharmacie
- Interface avec votre logiciel de prescription
- Médicaments déjà déblistérisés
- Sachets numérotés, par patient, par heure de prise
- Diminution du risque d'erreurs

PRESTATIONS

APPROVISIONNEMENT
- Médicaments et matériel médical
- Commande informatisée pratique via notre logiciel Bulcom©
- Livraison 1-2 fois par semaine, par étage et par patient (nominatif)
- Stock en consignation mis à disposition dans votre EMS
- Dépannage d'urgence 24h/24 et 7j/7
- Retours des médicaments non utilisés
- Prix des médicaments préférentiel pour votre EMS et vos collaborateurs
- Fabrication des préparations magistrales

ASSISTANCE PHARMACEUTIQUE
- Informations fréquentes et actuelles sur les médicaments
- Contrôle annuel des stupéfiants avec rapport officiel
- Contrôle annuel des pharmacies d'étages avec rapport officiel et propositions d'amélioration
- Contrôle des glucomètres et du stock en consignation
- Statistique annuelle de consommation des médicaments avec commentaires pharmaceutiques
- Hotline: pharmacien disponible par téléphone pour les questions pharmaceutiques
- Enseignement sur les médicaments
- Revue de cardex et activités de pharmacie clinique

CERCLE DE QUALITÉ
- Collaboration renforcée entre les médecins, les pharmaciens et les infirmiers
- Rapport annuel avec statistiques de consommation et recommandations d'améliorations
- Analyse des classes thérapeutiques les plus coûteuses
- Séances 3 fois par an visant à optimiser la pharmacothérapie de vos résidents

FACTURATION
- Facturation directe aux caisses maladie
- Promotion des génériques
- Vigilance quant aux produits non remboursés
- Calculs des limites de remboursement pour les protections sanitaires
- Crédit aux caisses maladies des produits retournés à la pharmacie
- Pour les semainiers automatisés : facturation au plus près de la quantité effectivement administrée au résident

Pour garantir à ses clients des prestations à la hauteur de leurs attentes, la PHEL a mis en place un système de qualité appliqué à l'ensemble de ses activités.

RQPH ISO 9001

2. Colloque de secteur : extrait du P.V.

PV séance Direction et équipe EMS – 15.01.2018

Participants : NW, GB, ST, SO, SV, JG, SF, YS, AH, MLB

Contexte :

Première séance de direction lors de perte de la terrasse avec : réaffirmation des besoins / clarification des enjeux / difficultés d'être dans une pharmacie hospitalière / recherche de nouvelles prestations EMS → Nouvelle séance ici de consolidation et d'échange ; souhait de la réaliser 1x/an

Objectif de la séance :

- Préciser la vision de la direction par rapport au secteur : priorité ? stratégie ? futur ?
- L'équipe peut s'exprimer librement sur ses attentes, sa vision, ses questions, ses peurs, les problématiques bloquantes actuellement.

Vision de la direction et du comité :

La PHEL est une pharmacie hospitalière avec historique d'activités EMS, souhait de poursuivre cette collaboration afin de diversifier nos activités, activités EMS sont utiles pour le côté hôpital en terme d'apport de connaissances et de savoir-faire, bénéfice financier non négligeable aussi. Notre cible : une dizaine d'EMS environ, environ 500 – 600 lits. Ce n'est pas le but de conquérir tout le marché pour ne pas se mettre les pharmacies officines à dos pour conserver une bonne collaboration dans le cadre d'autres projets liés à la continuité des soins.

Discussion avec l'équipe :

Ce qui va bien et points positifs soulevés : bonne ambiance d'équipe, solidarité, confiance des clients, bon leadership, bonne orientation clients ☺

Activités APUS EMS : importance d'être dans le secteur pour bon fonctionnement. Bonne synergie, améliore la communication, améliore le circuit, globalement bénéfique. Importance d'être aussi intégrée dans l'EMS et ses équipes. Prestations à proposer et à développer dans nos EMS. Demande de Beau-Séjour en cours d'évaluation.

Perte d'un EMS :

Sentiment de frustration de l'équipe alors qu'elle donne beaucoup, départ d'EMS sans raison précise est difficile. C'est en effet un marché un peu particulier, ce n'est pas une science exacte. Perdre un EMS ne signifie pas un mauvais travail. Se remettre en question mais pas trop non plus, pas personnellement en tous cas. Cercle de qualité, lits C en compensation malgré tout de la perte de Burier.

Cette année en 2018, pérennisation des postes de la part du Comité. C'est un message positif et souhait de valoriser ce secteur. Tous en CDI comme la partie hospitalière.
Pour l'équipe, plus rassurant d'avoir un EMS « d'avance ». En avoir en réserve que devoir en trouver un dans l'urgence.

Nouvelles prestations :

Mise en place ok pour autant qu'elles rapportent. Aussi nécessaire d'avoir une bonne vision de ces prestations par la direction. Projet de prestations à la carte en cours de réflexion.
Vision APUS : plus pertinent quand on va sur place, ex : APUS, cercle de qualité, flash info, contrôle stup et phie étage. Plus de présence sur site avec lien étroit. Présence pharmacien sur site selon exemple de la PMU : télétravail depuis l'EMS est une option. Côté relationnel à soigner. Difficile à quantifier mais intéressante, fréquence et mise en place à réfléchir.

Automate, quel avenir ? : Ressources personnel et temps important. Marché fermé sur 10 EMS un peu dommage. Semainiers pour les patients externes est une bonne idée avec RBP par PharmaRennaz (à garder en tête). De même sous-traitance pour autres officines ou pour autres pharmacies hospitalière à réfléchir. Quid de la gratuité ? Gratuité est un choix de la direction et du Comité imposé par les réalités du marché ; ne vise pas à dévaloriser le travail des APH, mais à constituer un atout dans la compétition actuelle.

Complexité / Dynamique du secteur / marché privé :

Plus difficile d'être avec des clients privés, on doit être plus performant et flexible. Chaque EMS est différent.
Secteur vaste : trop de projets, trop polyvalent, trop grand ? Variabilité et complexité +++ (DIS, FAC, AUTO, CLIN, processus, mini phie hop). Soutien des autres secteurs impératifs pour rationnaliser.
Plus on avance plus c'est difficile d'assumer ce partenariat privé, quelle direction prendre ? Quelle gestion pour notre secteur ?
Variété, beaucoup de projets nous-même, canaliser notre énergie, apprendre à l'interne à mettre l'énergie sur la fidélisation et l'efficience du secteur. Variété fait la complexité.
Vision hospitalière plus figée, plus d'inertie versus vision ambulatoire et entrepreneuriale -> besoin de réponse plus vite, trop d'attente -> plus de réactivité, rapidité des décisions, décalage entre terrain et direction.

Remerciements :

Merci encore à l'équipe EMS pour ses idées constructives, sa proactivité et motivation, la solidarité et la bonne ambiance. Souplesse de l'équipe et bonne adaptation aux changements relevée.

3. Tableau prestations suite aux entretiens téléphoniques

Prestations	**Descriptions**
Collaboration médecins	Entretenir un climat de confiance, une bonne collaboration et une bonne entente avec les médecins partenaires des EMS clients.
Enseignement aux soignants	Permettre une meilleure connaissance et une mise à jour constante des informations au sujet du circuit du médicament en EMS.
Revue des plans de traitements (Cardex) pour les nouvelles entrées	Eviter des erreurs et démontrer la nécessité d'une collaboration pharmaciens - médecins.
Enquête de satisfaction	Permettre de définir les améliorations nécessaires et progressions à faire pour satisfaire les clients.
Sorties d'hôpital	Anticiper le retour à l'EMS avec la revue complète et les changements de traitements nécessaires pour un semainier qui concorde avec les traitements en cours.
Adaptation des commandes aux visites médicales	Organiser les commandes de médicaments suivant les visites médicales, gain de temps concernant les changements de traitements.
Gestion des erreurs	Suivre les erreurs chez les EMS clients.
Semainiers gratuits	S'aligner sur la concurrence.
Ordonnances annuelles	Limiter les sollicitations des médecins et gagner du temps lors de la facturation à la pharmacie.
Suivi approfondi des stupéfiants	Gérer au mieux les délivrances de stupéfiants avec un tableau de suivi.
Posologies	Vérifier les posologies lors de la validation du pharmacien.
Cession de créance	Anticiper les éventuels contentieux tiers garant (TG) avec signature de la cession de créance à l'entrée du patient à l'EMS.
Hotline médecins	Gérer les questions pharmaceutiques.
Circuit matériel (LiMA)	Optimiser le suivi du circuit complet des articles LiMA de l'établissement.

4. Questionnaire ciblé personnel soignant

1. **Livraisons**
   - La fréquence des livraisons de vos médicaments vous paraît-elle devoir être adaptée ?
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Un service de livraison journalier proposé par la PHEL vous semble :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Le suivi de nos erreurs de livraisons vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

2. **Commandes**
   - Les commandes passées à la PHEL uniquement par mail ou fax pour une meilleure sécurité vous semblent :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Vous avez la possibilité de faire des commandes urgentes chaque jour, toutefois, une commande fixe supplémentaire vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Etes-vous satisfait du logiciel de commandes actuel (Bulcom) ?
     A oui très satisfait
     B moyennement satisfait
     C peu satisfait
     D si peu satisfait pourquoi :

- Pouvoir retourner les médicaments non utilisés avec possibilité de remboursement au patient vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- Les commandes et les livraisons de matériel sanitaire Lima par la PHEL vous seraient :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- Une liste des médicaments PHEL ciblée EMS avec les génériques, les catégories de remboursement et leur disponibilité (stock) vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- Un stock d'urgence sur place géré par la PHEL vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

3. **Assistance pharmaceutique**

- La revue du traitement de chaque entrée à l'EMS par un pharmacien vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- Une hotline PHEL pour toutes questions médicamenteuses disponible 7j/7j (actuellement 8h-17h 5j/7j) vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :
- Des formations, enseignements adaptés aux soignants EMS dispensés par un pharmacien PHEL vous paraissent :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- La présence sur site d'un pharmacien pour toutes questions, gestion médicamenteuse vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :
  Et à quelle fréquence ? :

- La présence sur site d'une assistante en pharmacie pour la gestion du circuit du médicament et des pharmacies d'étage vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :
  Et à quelle fréquence ? :

4. **Semainiers automatisés**
   - Une gestion du logiciel de prescription par la PHEL pour les changements de traitements vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

5. **Communications**
   - Une assistante PHEL de contact attitrée pour votre EMS vous semble :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Une enquête de satisfaction au sujet des prestations de la PHEL vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Avez-vous des suggestions, des améliorations ?

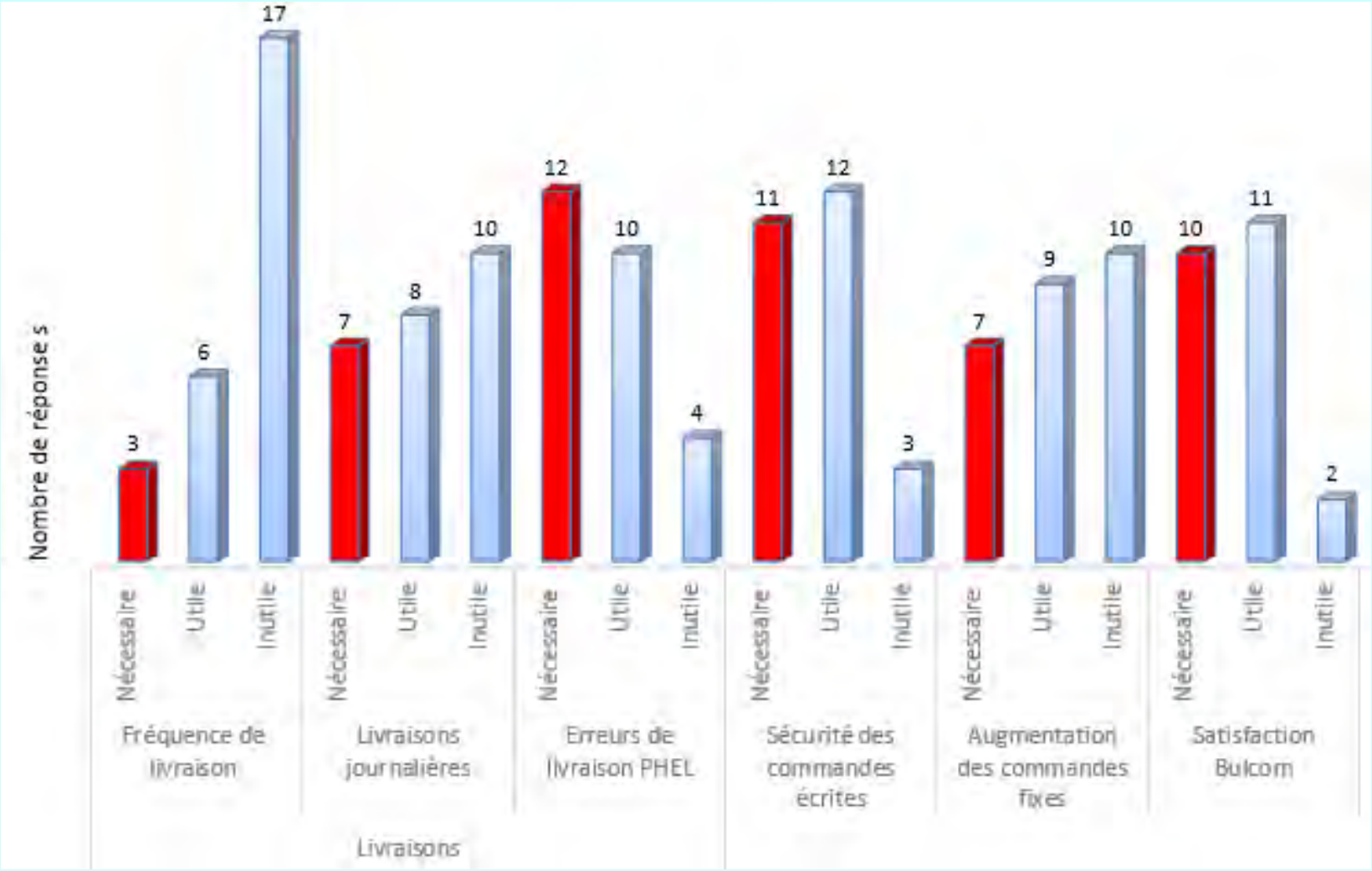
5. Résultats questionnaires ciblé personnel soignant

Thèmes	Questions	Réponses	Total	Pondération	Points	Total points
Livraisons	Fréquence de livraison	Nécessaire	3	3	9	
		Utile	6	2	12	
		Inutile	17	1	17	38
	Livraisons journalières	Nécessaire	7	3	21	
		Utile	8	2	16	
		Inutile	10	1	10	47
	Erreurs de livraison PHEL	Nécessaire	12	3	36	
		Utile	10	2	20	
		Inutile	4	1	4	60
Commandes	Sécurité des commandes écrites	Nécessaire	11	3	33	
		Utile	12	2	24	
		Inutile	3	1	3	60
	Augmentation des commandes fixes	Nécessaire	7	3	21	
		Utile	9	2	18	
		Inutile	10	1	10	49
	Satisfaction Bulcom	Nécessaire	10	3	30	
		Utile	11	2	22	
		Inutile	2	1	2	54
	Retours médicaments	Nécessaire	22	3	66	
		Utile	4	2	8	
		Inutile	0	1	0	74
	Circuit complet LIMA	Nécessaire	8	3	24	
		Utile	14	2	28	
		Inutile	3	1	3	55
	Liste EMS PHEL	Nécessaire	14	3	42	
		Utile	12	2	24	
		Inutile	0	1	0	66
	Stock d'urgence	Nécessaire	16	3	48	
		Utile	7	2	14	
		Inutile	3	1	3	65

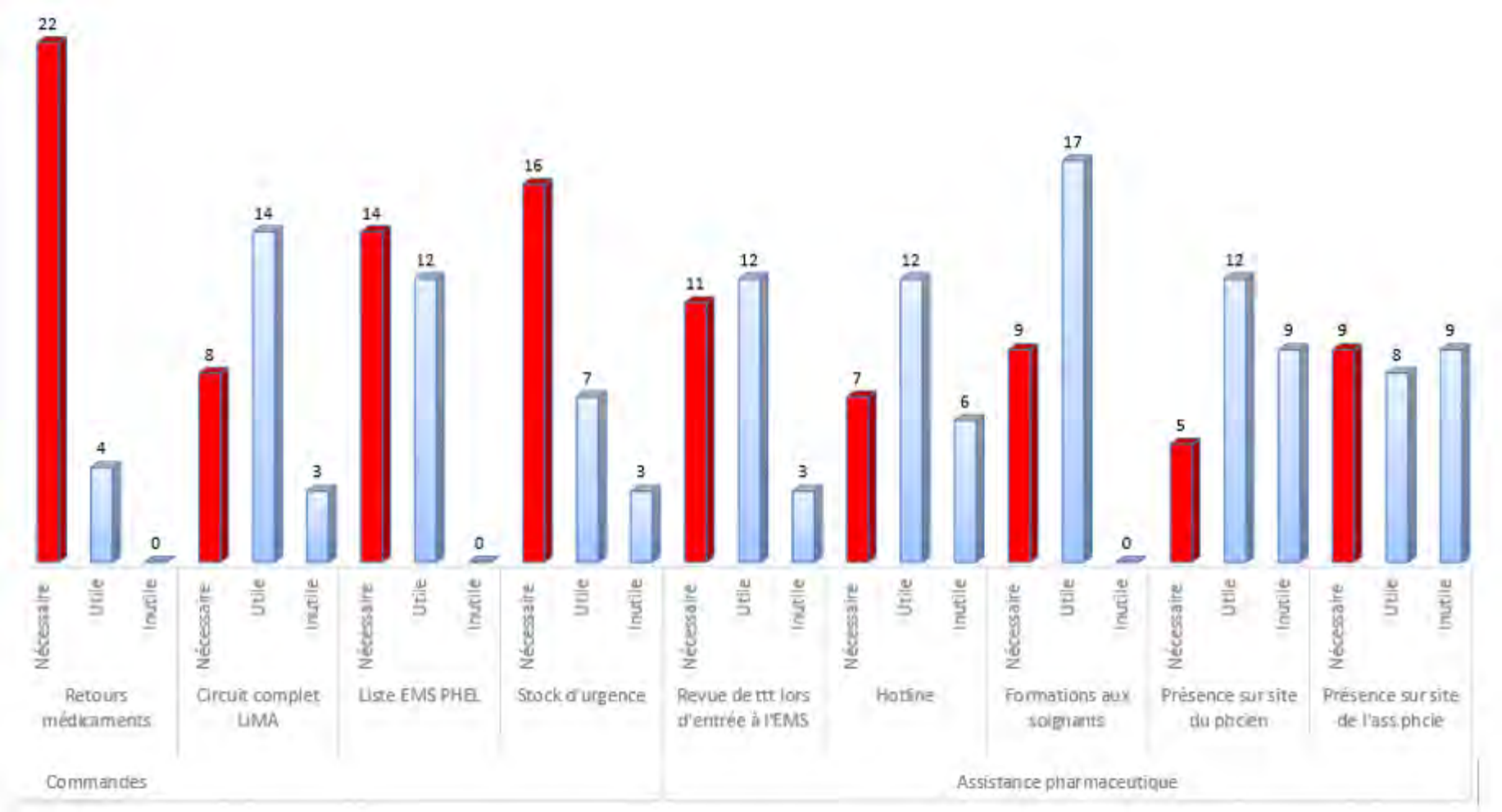
Questions	Questions
La fréquence des livraisons de vos médicaments vous paraît-elle devoir être adaptée?	fréquence de livraison
Un service de livraison journalier proposé par la PHEL vous semble:	Livraisons journalières
Le suivi de nos erreurs de livraisons vous paraît:	Erreurs de livraison PHEL
Les commandes passées à la PHEL uniquement par mail ou fax pour une meilleure sécurité vous semblent:	Sécurité des commandes écrites
Vous avez la possibilité de faire des commandes urgentes chaque jour, toutefois, une commande fixe supplémentaire vous paraît:	Augmentation des commandes fixes
Etes-vous satisfait du logiciel de commandes actuel (Bulcom):	Satisfaction Bulcom
Pouvoir retourner les médicaments non utilisés avec possibilité de remboursement au patient vous semble:	Retours médicaments
Les commandes et les livraisons de matériel sanitaire Lima par la PHEL vous seraient:	Circuit complet Lima
Une liste des médicaments PHEL ciblée EMS avec les génériques, les catégories de remboursement et leur disponibilité (stock) vous paraît:	Liste EMS PHEL
Un stock d'urgence sur place géré par la PHEL vous semble:	Stock d'urgence

Assistance pharmaceutique	Revue de ttt lors d'entrée à l'EMS	Nécessaire	11	3	33		La revue du traitement de chaque entrée à l'EMS par un pharmacien vous semble:	Revue de ttt lors d'entrée à l'EMS
		Utile	12	2	24			
		Inutile	3	1	3	60		
	Hotline	Nécessaire	7	3	21		Une hotline PHEL pour toutes questions médicamenteuses disponible 7j/7j (actuellement 8h-17h 5j/7j) vous paraît:	Hotline
		Utile	12	2	24			
		Inutile	6	1	6	51		
	Formations aux soignants	Nécessaire	9	3	27		Des formations, enseignements adaptés aux soignants EMS dispensés par un pharmacien PHEL vous paraissent:	Formations aux soignants
		Utile	17	2	34			
		Inutile	0	1	0	61		
	Présence sur site du phcien	Nécessaire	5	3	15		La présence sur site d'un pharmacien pour toutes questions, gestion médicamenteuse vous semble:	Présence sur site du phcien
		Utile	12	2	24			
		Inutile	9	1	9	48		
	Présence sur site de l'ass.phcie	Nécessaire	9	3	27		La présence sur site d'une assistante en pharmacie pour la gestion du circuit du médicament et des pharmacies d'étage vous semble:	Présence sur site de l'ass.phcie
		Utile	8	2	16			
		Inutile	9	1	9	52		
Semainiers automatisés	Logiciel de prescription géré par la PHEL	Nécessaire	4	3	12		Une gestion du logiciel de prescription par la PHEL pour les changements de traitements vous paraît:	Logiciel de prescription géré par la PHEL
		Utile	8	2	16			
		Inutile	7	1	7	35		
Communication	Contact PHEL attitré	Nécessaire	7	3	21		Une assistante PHEL de contact attitrée pour votre EMS vous semble:	Contact PHEL attitré
		Utile	16	2	32			
		Inutile	3	1	3	56		
	Enquête de satisfaction	Nécessaire	6	3	18		Une enquête de satisfaction au sujet des prestations de la PHEL vous paraît:	Enquête de satisfaction
		Utile	17	2	34			
		Inutile	3	1	3	55		

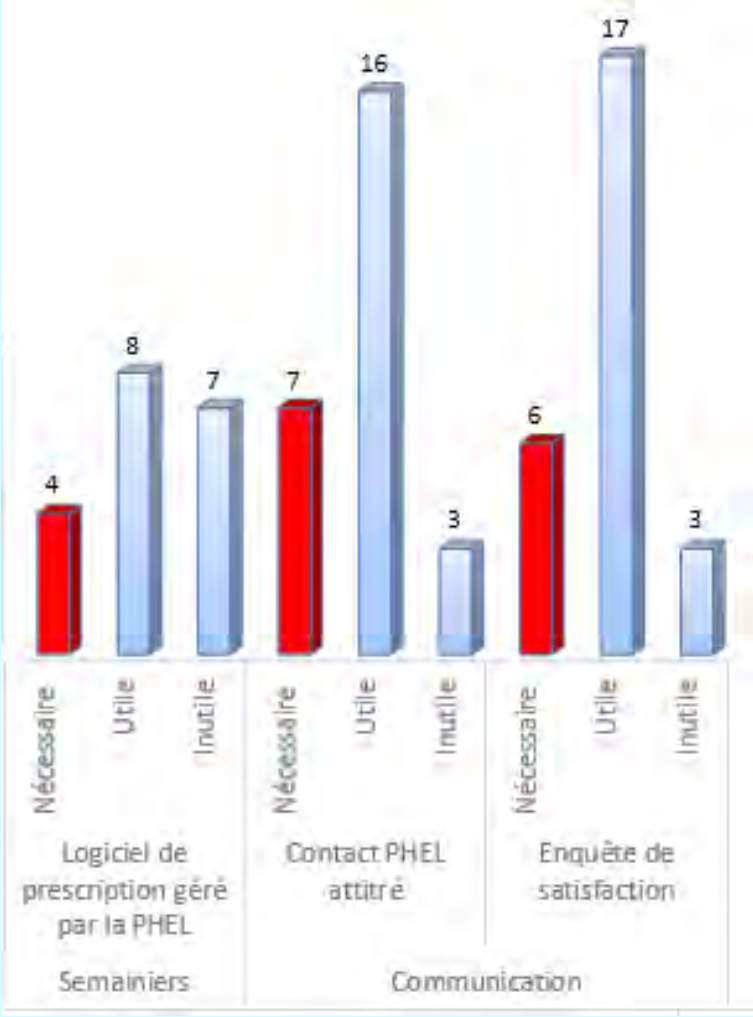
Résultats des questionnaires personnel soignant

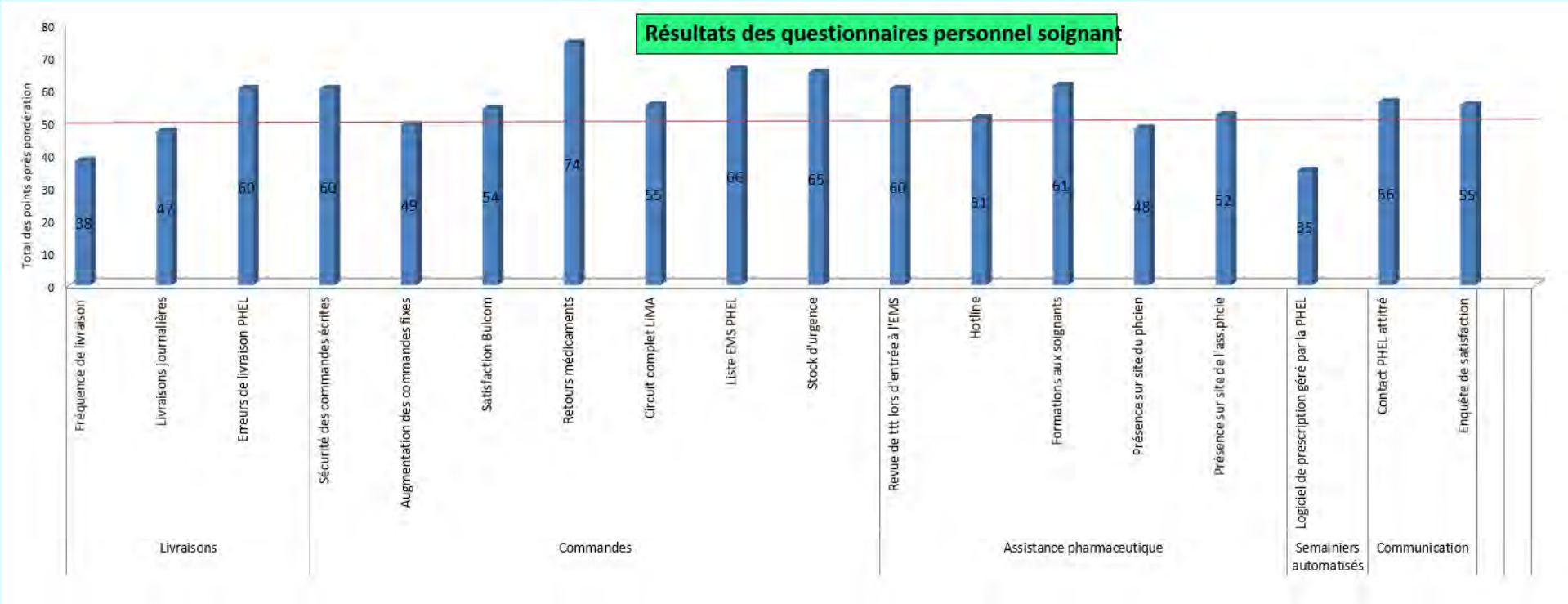


Résultats des questionnaires personnel soignant



Résultats des questionnaires personnel soignant




Résultats des questionnaires personnel soignant
Total des points après pondération
80
70
60
50
40
30
20
10
0
38
47
60
60
49
54
74
55
66
65
60
51
61
48
52
35
56
55
Fréquence de livraison
Livraisons journalières
Erreurs de livraison PHEL
Sécurité des commandes écrites
Augmentation des commandes fixes
Satisfaction Bulcom
Retours médicaments
Circuit complet LIMA
Liste EMS PHEL
Stock d'urgence
Revue de ttt lors d'entrée à l'EMS
Hotline
Formations aux soignants
Présence sur site du phcien
Présence sur site de l'ass.phcie
Logiciel de prescription géré par la PHEL
Contact PHEL attitré
Enquête de satisfaction
Livraisons
Commandes
Assistance pharmaceutique
Semainiers automatisés
Communication

6. Questionnaire ciblé médecin

1. **Prescriptions**
   - Une liste des médicaments PHEL ciblée EMS avec les génériques, les catégories de remboursements, leurs disponibilités (stock) et les DCI vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - L'ordonnance numérisée depuis le logiciel de prescription vous semble-t-elle une alternative à l'ordonnance papier à signer mensuellement ?
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - Un suivi mensuel des prescriptions de stupéfiants (tableau, récapitulatif, posologie…) vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

2. **Assistance pharmaceutique**
   - Une hotline PHEL pour toutes questions médicamenteuses disponible 7j/7j (actuellement 8h-17h 5j/7j) vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :

   - La revue du traitement de chaque entrée à l'EMS par un pharmacien vous semble :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autres :
     Et dans quel délai ? :

- Des formations adaptées et ciblées médecins EMS dispensées par un pharmacien vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :
  Et à quelle fréquence ? :

- Une gestion du logiciel de prescription par la PHEL pour les changements de traitements vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- La gestion des interactions médicamenteuses par l'assistance pharmaceutique de la PHEL vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

3. **Communication**

- Les informations, questions reçues de la PHEL vous paraissent :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- La présence de la PHEL lors de votre passage dans l'EMS vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

- Une enquête de satisfaction des services de la PHEL vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autres :

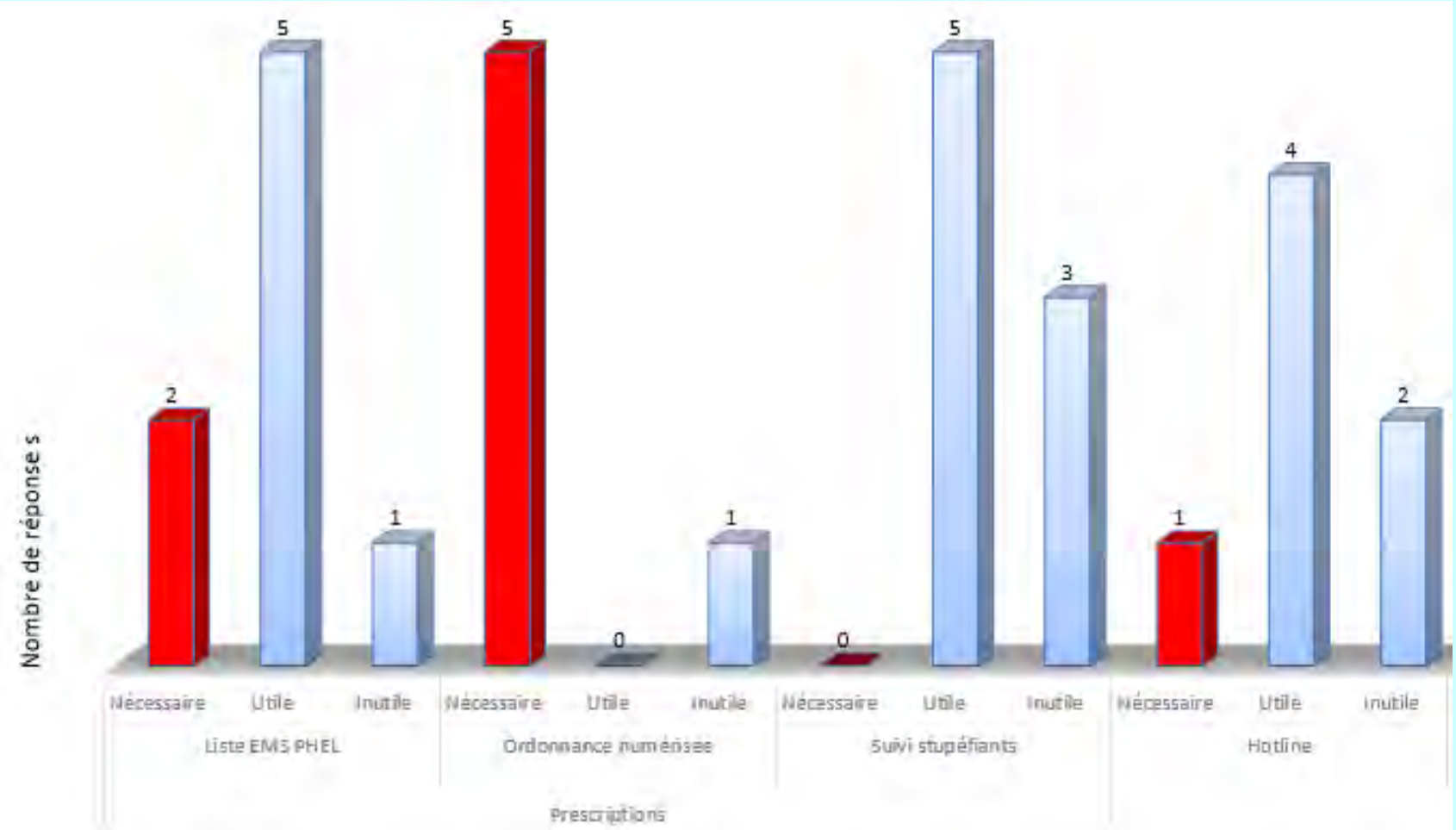
- Avez-vous des suggestions, des améliorations ?

7. Résultats questionnaires ciblés médecin

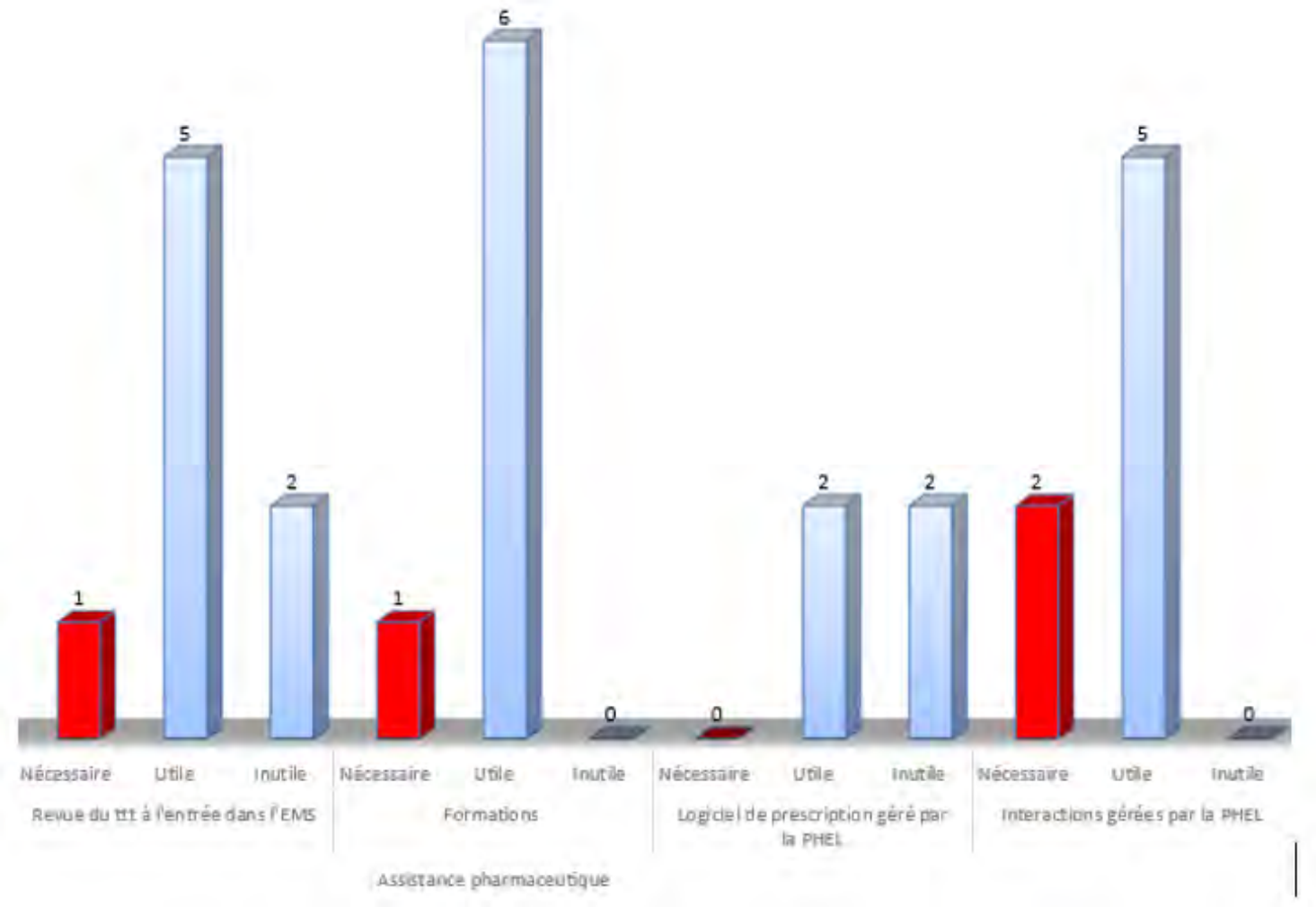
Questions	Réponses	Total	Pondération	Points	Total points
Liste EMS PHEL	Nécessaire	2	3	6	17
	Utile	5	2	10	
	Inutile	1	1	1	
Ordonnance numérisée	Nécessaire	5	3	15	16
	Utile	0	2	0	
	Inutile	1	1	1	
Suivi stupéfiants	Nécessaire	0	3	0	13
	Utile	5	2	10	
	Inutile	3	1	3	
Hotline	Nécessaire	1	3	3	13
	Utile	4	2	8	
	Inutile	2	1	2	
Revue du ttt à l'entrée dans l'EMS	Nécessaire	1	3	3	15
	Utile	5	2	10	
	Inutile	2	1	2	
Formations	Nécessaire	1	3	3	15
	Utile	6	2	12	
	Inutile	0	1	0	
Logiciel de prescription géré par la PHEL	Nécessaire	0	3	0	6
	Utile	2	2	4	
	Inutile	2	1	2	
Interactions gérées par la PHEL	Nécessaire	2	3	6	16
	Utile	5	2	10	
	Inutile	0	1	0	
Informations/Questions	Nécessaire	1	3	3	14
	Utile	5	2	10	
	Inutile	1	1	1	
Présence PHEL sur site	Nécessaire	1	3	3	11
	Utile	1	2	2	
	Inutile	6	1	6	
Enquête satisfaction	Nécessaire	0	3	0	10
	Utile	5	2	10	
	Inutile	0	1	0	

Questions	Réponses	Total	Pondération	Points	Total points
Liste EMS PHEL	Nécessaire	2	3	6	17
	Utile	5	2	10	
	Inutile	1	1	1	
Ordonnance numérisée	Nécessaire	5	3	15	16
	Utile	0	2	0	
	Inutile	1	1	1	
Suivi stupéfiants	Nécessaire	0	3	0	13
	Utile	5	2	10	
	Inutile	3	1	3	
Hotline	Nécessaire	1	3	3	13
	Utile	4	2	8	
	Inutile	2	1	2	
Revue du ttt à l'entrée dans l'EMS	Nécessaire	1	3	3	15
	Utile	5	2	10	
	Inutile	2	1	2	
Formations	Nécessaire	1	3	3	15
	Utile	6	2	12	
	Inutile	0	1	0	
Logiciel de prescription géré par la PHEL	Nécessaire	0	3	0	6
	Utile	2	2	4	
	Inutile	2	1	2	
Interactions gérées par la PHEL	Nécessaire	2	3	6	16
	Utile	5	2	10	
	Inutile	0	1	0	
Informations/Questions	Nécessaire	1	3	3	14
	Utile	5	2	10	
	Inutile	1	1	1	
Présence PHEL sur site	Nécessaire	1	3	3	11
	Utile	1	2	2	
	Inutile	6	1	6	
Enquête satisfaction	Nécessaire	0	3	0	10
	Utile	5	2	10	
	Inutile	0	1	0	

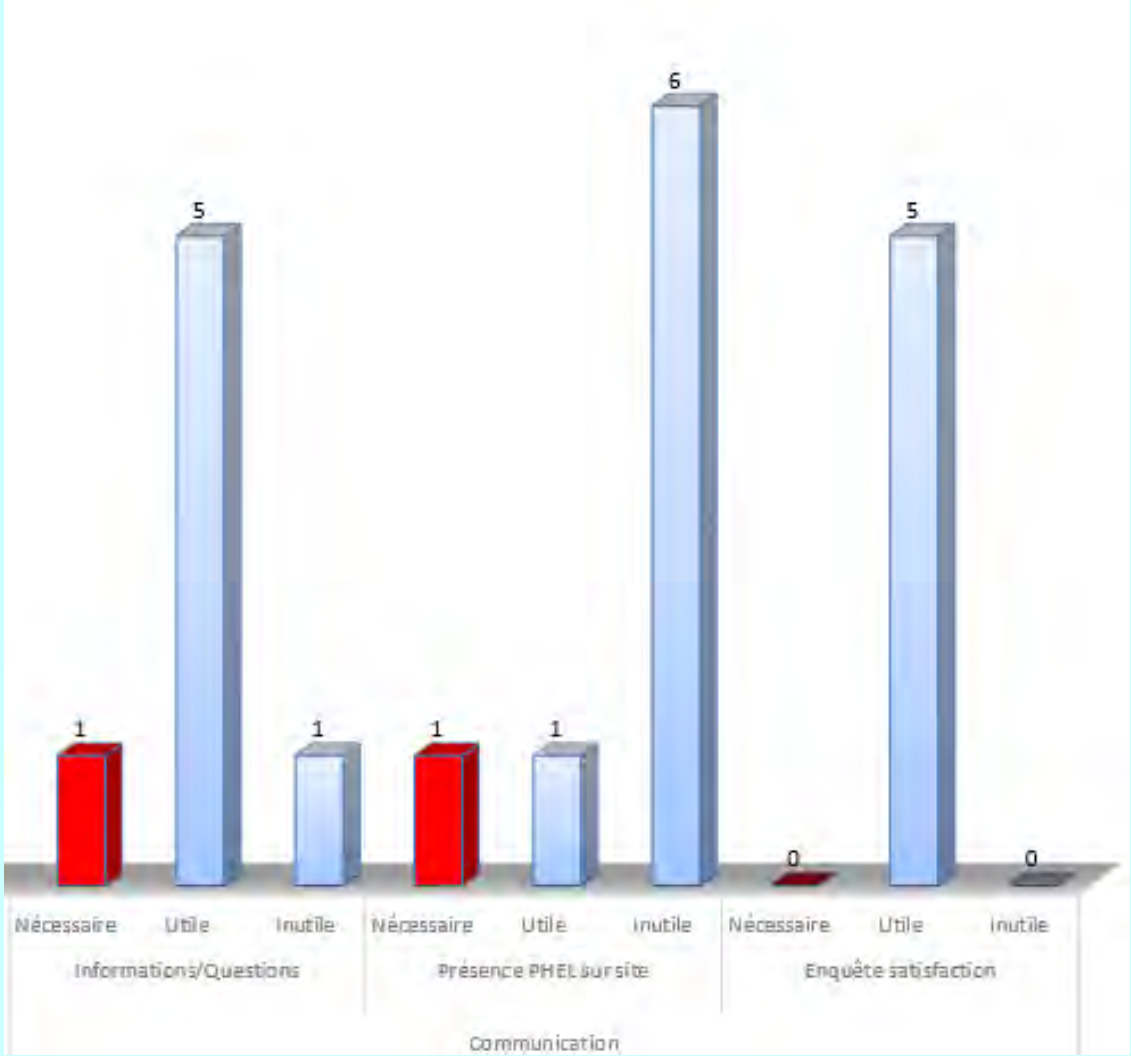
Résultats des questionnaires médecin

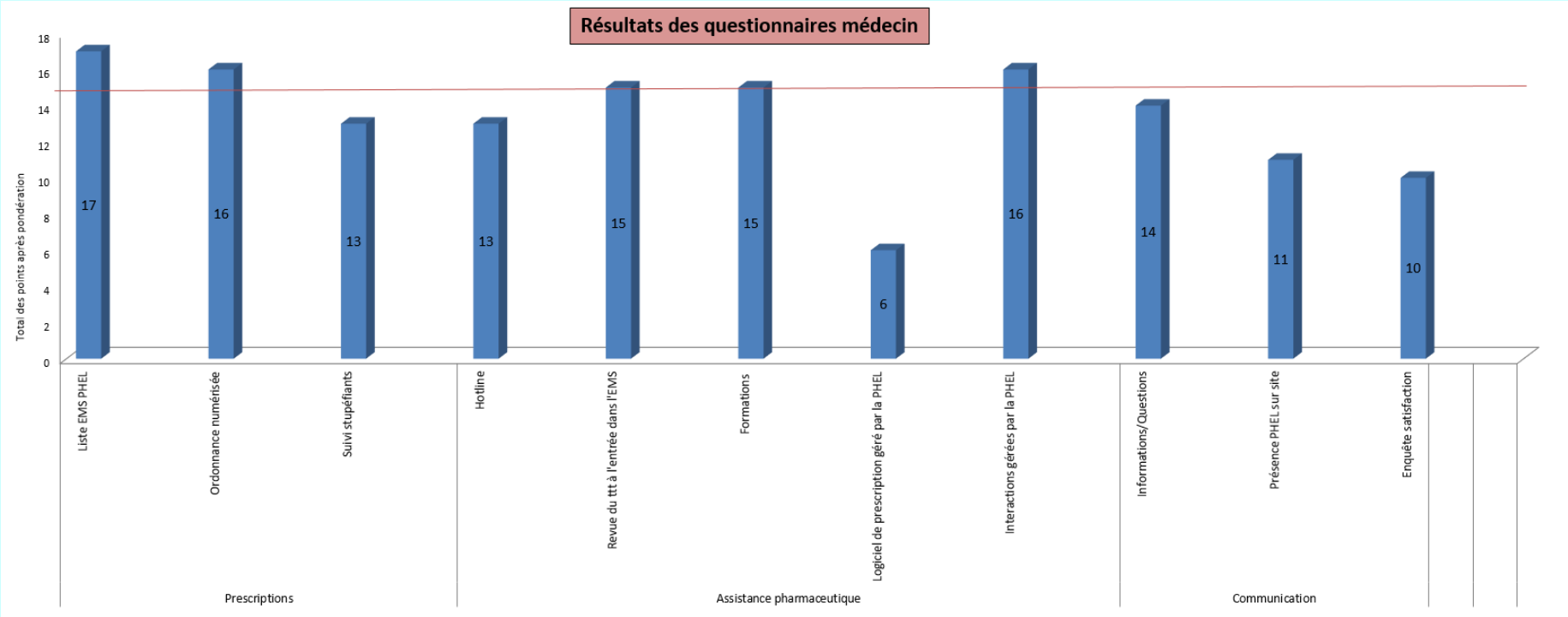


Résultats des questionnaires médecin



Résultats des questionnaires médecin




Résultats des questionnaires médecin
Total des points après pondération
0
2
4
6
8
10
12
14
16
18
17
16
13
13
15
15
6
16
14
11
10
Liste EMS PHEL
Ordonnance numérisée
Suivi stupéfiants
Hotline
Revue du ttt à l'entrée dans l'EMS
Formations
Logiciel de prescription géré par la PHEL
Interactions gérées par la PHEL
Informations/Questions
Présence PHEL sur site
Enquête satisfaction
Prescriptions
Assistance pharmaceutique
Communication

8. Questionnaire ciblé direction

1. **Communication**
   - Une enquête de satisfaction dans votre établissement au sujet de la PHEL vous semble :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autre :

   - Un contact PHEL présent aux réunions de direction ou séances importantes vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autre :

   - La présence du pharmacien PHEL sur site vous semble :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autre :
     Et à quelle fréquence ? :

   - La présence de l'assistante en pharmacie PHEL sur site vous paraît :
     A nécessaire
     B utile
     C inutile
     D autre :
     Et à quelle fréquence ? :

2. Administration

- Le suivi de nos erreurs de livraisons au sein de votre établissement vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autre :

- La prestation des semainiers automatisés vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autre :

- La gratuité de cette prestation vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autre :

- La gestion complète du circuit Lima (commande du matériel, livraison, facturation…) par la PHEL vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autre :

- Un contrat « à la carte » avec le choix des prestations PHEL vous semble :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autre :

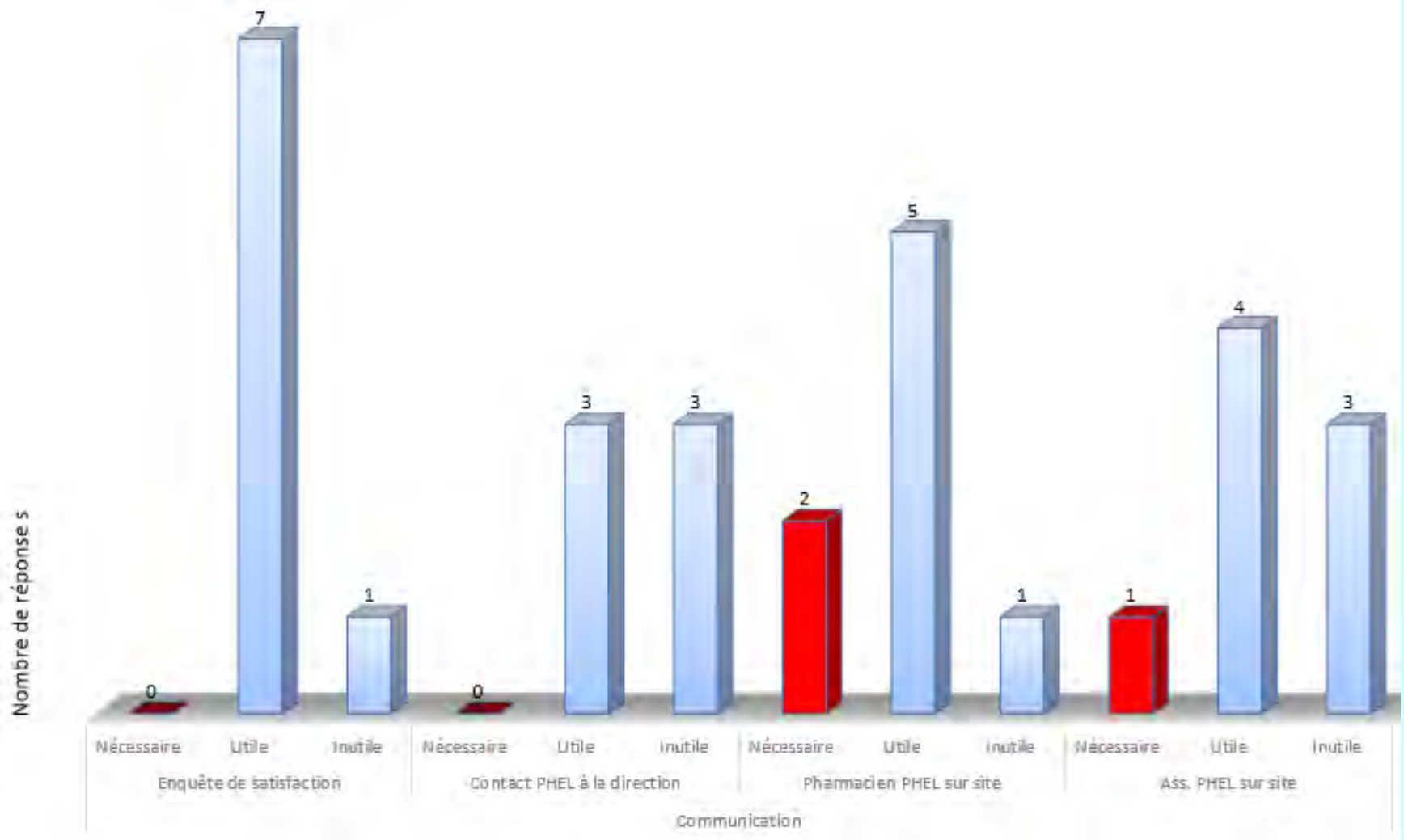
- Le calcul des dépassements Lima à charge de la PHEL vous paraît :
  A nécessaire
  B utile
  C inutile
  D autre :

- Avez-vous des suggestions, des améliorations ?

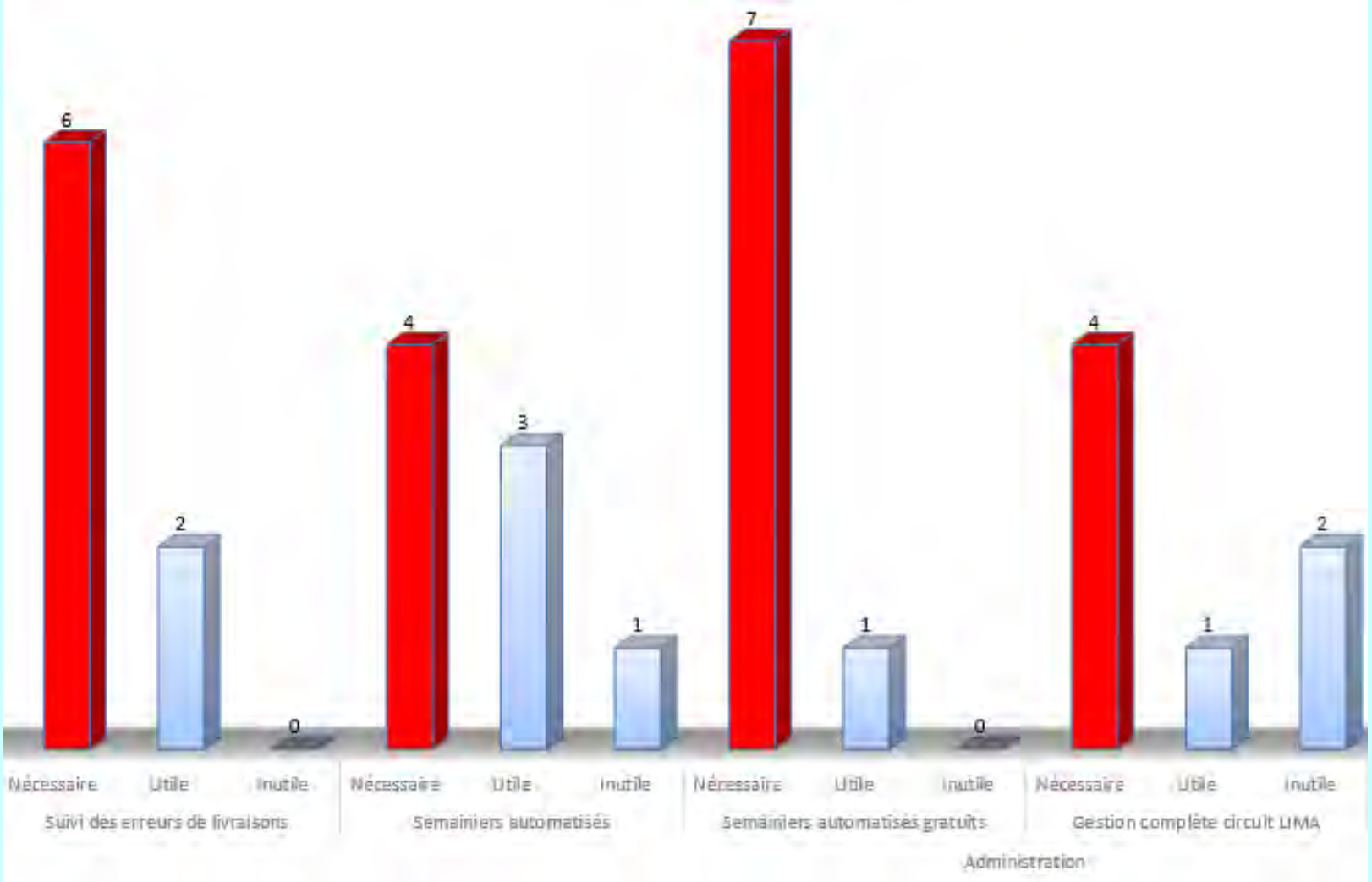
9. Résultats questionnaires ciblés direction

Thèmes	Questions	Réponses	Total	Pondération	Points	Total points	Questions	Questions
Communication	Enquête de satisfaction	Nécessaire	0	3	0	15	Une enquête de satisfaction dans votre établissement au sujet de la PHEL vous semble:	Enquête de satisfaction
		Utile	7	2	14			
		Inutile	1	1	1			
	Contact PHEL à la direction	Nécessaire	0	3	0	9	Un contact PHEL présent aux réunions de direction ou séances importantes vous paraît:	Contact PHEL à la direction
		Utile	3	2	6			
		Inutile	3	1	3			
	Pharmacien PHEL sur site	Nécessaire	2	3	6	17	La présence du pharmacien PHEL sur site vous semble:	Pharmacien PHEL sur site
		Utile	5	2	10			
		Inutile	1	1	1			
	Ass. PHEL sur site	Nécessaire	1	3	3	14	La présence de l'assistante en pharmacie PHEL sur site vous paraît:	Ass. PHEL sur site
		Utile	4	2	8			
		Inutile	3	1	3			
Administration	Suivi des erreurs de livraisons	Nécessaire	6	3	18	22	Le suivi de nos erreurs de livraisons au sein de votre établissement vous semble:	Erreurs de livraisons PHEL
		Utile	2	2	4			
		Inutile	0	1	0			
	Semainiers automatisés	Nécessaire	4	3	12	19	La prestation des semainiers automatisés vous paraît:	Semainiers automatisés
		Utile	3	2	6			
		Inutile	1	1	1			
	Semainiers automatisés gratuits	Nécessaire	7	3	21	23	La gratuité de cette prestation vous semble:	Semainiers automatisés gratuits
		Utile	1	2	2			
		Inutile	0	1	0			
	Gestion complète circuit LIMA	Nécessaire	4	3	12	16	La gestion complète du circuit Lima (commande du matériel, livraison, facturation,..) par la PHEL vous paraît:	Gestion complète circuit LIMA PHEL
		Utile	1	2	2			
		Inutile	2	1	2			
	Contrat à la carte	Nécessaire	3	3	9	15	Un contrat « à la carte » avec le choix des prestations PHEL vous semble:	Contrat à la carte
		Utile	3	2	6			
		Inutile		1	0			
	Dépassement LiMA	Nécessaire	5	3	15	17	Le calcul des dépassements Lima à charge de la PHEL vous paraît:	Dépassement LIMA
		Utile	1	2	2			
		Inutile	0	1	0			

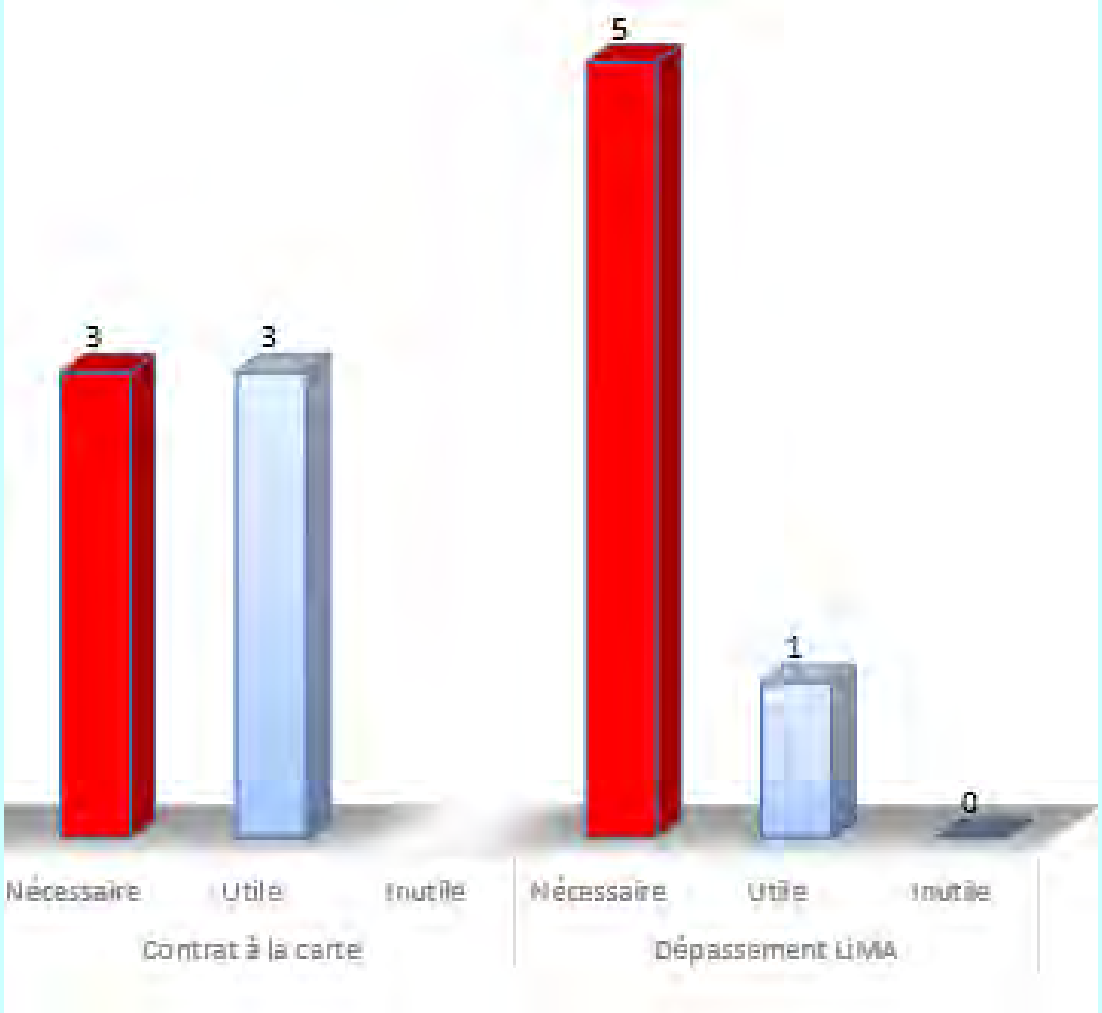
Résultats des questionnaires direction

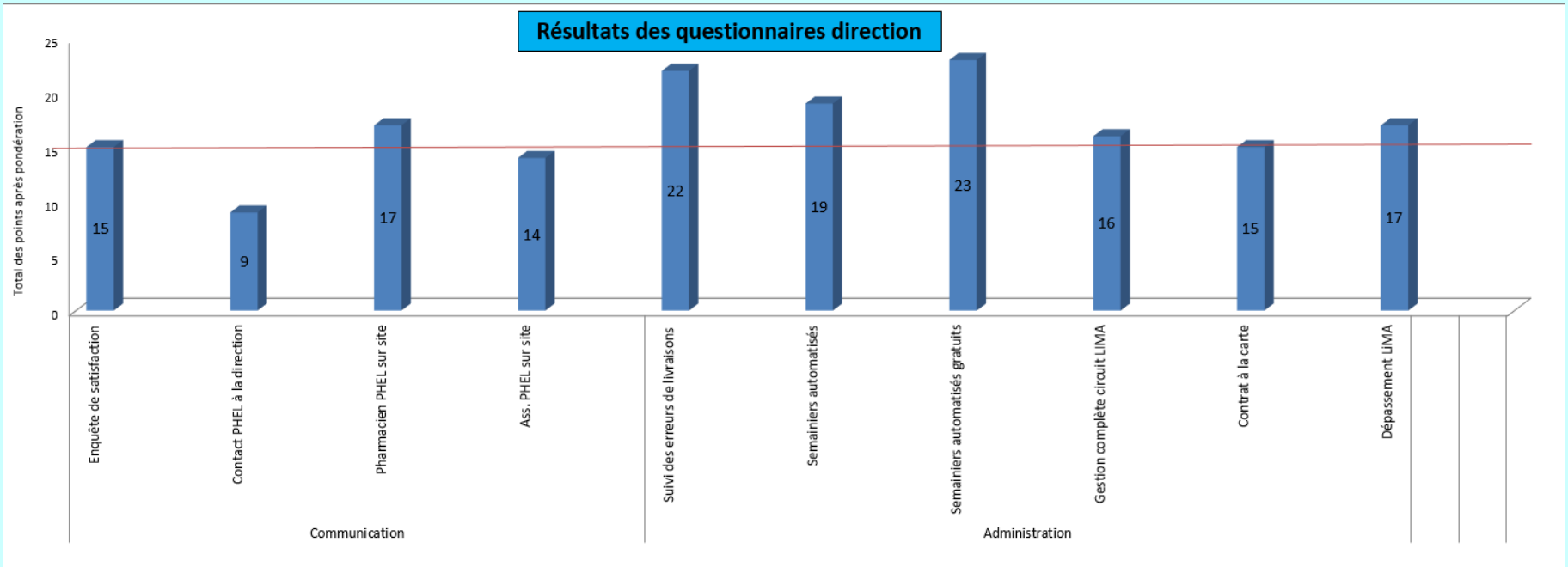


Résultats des questionnaires direction



Résultats des questionnaires direction




Résultats des questionnaires direction
Total des points après pondération
25
20
15
10
5
0
15
9
17
14
22
19
23
16
15
17
Enquête de satisfaction
Contact PHEL à la direction
Pharmacien PHEL sur site
Ass. PHEL sur site
Suivi des erreurs de livraisons
Semainiers automatisés
Semainiers automatisés gratuits
Gestion complète circuit LIMA
Contrat à la carte
Dépassement LIMA
Communication
Administration

10. Flyer PHEL : « Notre pharmacie pour votre EMS »

NOS PRESTATIONS POUR VOTRE EMS
Maîtrise des coûts
Stock disponible 24h/24
Livraisons quotidiennes
Alternatives remboursées
Contrôle des stupéfiants
Optimisation du circuit du médicament
Cercles de Qualité
Formation personnalisée
Semainiers automatisés
Rapport annuel
Assistance pharmaceutique
Stock en consignation dans votre EMS
NOS SEMAINIERS
Sécurité
- Aucune retranscription des ordres médicaux
- Contrôle informatisé et archivage photographique
- Description de chaque médicament sur les sachets
Economicité
- Facturation au plus près de la consommation
- Temps de préparation réinvesti pour le patient
- Moins de stock dans l'établissement
Praticité
- Dispensation directement au patient
- Sachets hermétiques, uniques et hygiéniques
Madame PHEL
11.08.1952
Chambre:12
lundi 05-02-2018
01:00
1 TIC TAC MENTHE drag
blanc, oblong, 8 mm
Vous pouvez me manger :-)
00002 Votre établissement
Pharmacie des Hôpitaux de l'Est Lémanique
PATIENT
Prénom, nom, date de naissance, localisation
JOUR ET HEURE DE LA PRISE
MÉDICAMENT
Nom, couleur, forme, dosage et quantité
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES - FACULTATIVES
NUMÉRO DU SACHET
Nom de votre établissement
TRAÇABILITÉ
Pharmacie
Code barre de contrôle du sachet

LA PHEL À VOTRE SERVICE
Le secteur EMS de la PHEL est spécialisé dans la gestion des médicaments des établissements médico-sociaux. Il assure l'approvisionnement en médicaments, l'assistance pharmaceutique, et propose de nombreuses prestations pour un circuit du médicament optimal.
www.phel.ch/ems | ems@phel.ch | Tél. +41 21 923 42 48 | Fax +41 21 923 42 31
LA COTE
LAUSANNE
LAVAUX-RIVIERA
LÉMAN
PAYS D'EN HAUT
CHABLAIS
phel
ÉCONOMICITÉ
QUALITÉ
SÉCURITÉ
...forment le cœur de notre mission