

## Processus de dispensation aux patients ambulatoires

### Description

Le processus de dispensation aux ambulants consiste à préparer et à délivrer les produits autorisés à être cédés ou rétrocédés, aux patients ambulatoires.

### Clients

Les clients directs sont les patients.

Les clients indirects sont :

- Le bureau des entrées qui émet les titres de recette
- La perception qui gère les encaissements
- Les caisses d'assurance maladie qui gèrent les remboursements des produits rétrocédés.

### Finalité

La finalité est de dispenser et de facturer un traitement dans le respect des critères spécifiés : le bon produit, au bon patient, prescrit par le bon prescripteur, au bon moment, au bon prix, dans les meilleures conditions et au meilleur coût.

*Voir aussi processus d'analyse des ordonnances et processus de dispensation nominative.*

### Résultats attendus

1. Le patient est-il satisfait des conditions de dispensation ?

Le patient a-t-il eu :

2. Le bon produit ?

3. Au bon moment ?

4. Au bon prix ?

5. La facture a-t-elle été bien faite ?

6. Le processus a-t-il été mis en œuvre au meilleur coût ?

### Indicateurs finaux

$$AMB1 = \frac{\text{nombre de patients satisfaits}}{\text{nombre total de patients interrogés}}$$

$$AMB2 = \frac{\text{nombre d'erreurs de dispensation}}{\text{nombre total d'ordonnances}}$$

$$AMB3 = \frac{\text{nombre de litiges sur factures}}{\text{nombre total de factures}}$$

$$AMB4 = \frac{\text{cout total du processus}}{\text{nombre total d'ordonnances}}$$

**Tableau de bord**

<b>Indicateur</b>	<b>Signification</b>	<b>Source / Modalités</b>	<b>Pistes d'analyse</b>
AMB1	Permet de connaître le taux de satisfaction des patients ambulatoires (résultat attendu 1).	Le taux de satisfaction est obtenu à partir de l'exploitation de questionnaires de satisfaction remis au patient à chaque dispensation (voir exemple en annexe). Le questionnaire doit porter sur les critères considérés comme important par le client.	L'évolution de cet indicateur peut être du à un changement de la performance de l'équipe pharmaceutique mais aussi à l'évolution du référentiel du client. Afin de percevoir cette évolution, le client indiquera sur le questionnaire non seulement son niveau de satisfaction mais aussi son appréciation de l'importance du critère.
AMB2	Permet de connaître le niveau de conformité de la dispensation effectuée par l'équipe pharmaceutique (résultats attendus 2 à 4).	Un pharmacien effectue un contrôle simultanément à la dispensation afin de vérifier la conformité de l'acte aux critères de qualité : le bon médicament, en quantité suffisante, au bon malade au bon moment, au bon prix etc. Une fiche de contrôle doit avoir été préétablie afin de garantir une certaine stabilité du référentiel. Chaque erreur est enregistrée. Une dispensation peut comporter plusieurs erreurs.	La diminution de cet indicateur peut signifier une augmentation de la performance de l'équipe pharmaceutique.
AMB3	Permet de connaître la conformité du traitement administratif de la dispensation aux patients ambulatoires (résultat attendu 5).	Chaque litige sur facture est consigné dans un cahier d'incidents.	L'évolution de l'indicateur correspond à une évolution de la performance de l'équipe.
AMB4	Permet de connaître le coût moyen par ordonnance. C'est la variation de ce coût qui peut être intéressante par rapport aux autres résultats ou la comparaison de ce coût avec celui d'autres hôpitaux (résultat attendu 6).	Les données proviennent de la comptabilité analytique de l'hôpital. Le coût total du processus correspond essentiellement au coût du travail réellement consacré aux activités du processus	L'analyse de l'évolution du coût doit toujours être associée à celle des autres indicateurs.

### **Indicateurs intermédiaires**

La mesure de ces indicateurs peut aider au diagnostic des causes des éventuels dysfonctionnements mis en évidence par les indicateurs finaux.

$$AMBa = \frac{\text{nombre d'ordonnances litigieuses}}{\text{nombre total d'ordonnances}}$$

Cet indicateur renseigne sur la qualité de l'ordonnance. Un litige peut correspondre à :

- une non-qualification du prescripteur
  - une posologie aberrante
  - un chevauchement d'ordonnances
- etc.

$$AMBb = \frac{\text{nombre d'ordonnances avec procédures particulières}}{\text{nombre total d'ordonnances}}$$

Les ordonnances avec procédures particulières sont les ordonnances soumises à une législation particulière : Autorisation Temporaire d'Utilisation, traitements compassionnels, procédure avec traçabilité pour les produits sanguins, médicaments nécessitant un contrôle biologique obligatoire etc.

Cet indicateur renseigne sur la charge de travail des pharmaciens.

**Annexes**

**Annexe 1. Exemple de questionnaire de satisfaction des patients ambulatoires.**

Vos critères de satisfaction	Du meilleur.....au moins bon Du plus important.....au moins important			
Délai d'attente avant la prise en charge Quelle est, pour vous, l'importance de ce critère ?	•	•	•	•
Temps nécessaire à la dispensation Quelle est, pour vous, l'importance de ce critère ?	•	•	•	•
Confidentialité de la dispensation Quelle est, pour vous, l'importance de ce critère ?	•	•	•	•
Qualité de la dispensation (écoute, conseils etc.) Quelle est, pour vous, l'importance de ce critère ?	•	•	•	•
Aptitude de la pharmacie à régler les litiges Quelle est, pour vous, l'importance de ce critère ?	•	•	•	•
Accessibilité de la pharmacie Quelle est, pour vous, l'importance de ce critère ?	•	•	•	•