

Guide d'entretien dans le cadre des traceurs ciblés

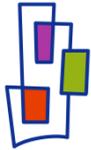
Circuit du médicament



Avertissement

Ce guide a été construit comme une aide à la conduite de votre démarche qualité et à l'analyse des processus de l'établissement. Il permet notamment de réaliser des traceurs ciblés dans vos établissements. Il ne s'agit en aucun cas de la trame que les experts-visiteurs vont mobiliser pendant la visite de certification.

Ce guide ne présente pas de caractère exhaustif ni opposable. Il fera l'objet d'actualisation le cas échéant.



Circuit du médicament

<p>Informations sur la cible : Prescription d'un antibiotique et prescription d'un médicament identifié médicament à risque Exemple : Prescription d'amoxicilline acide clavulanique et de chlorure de potassium en IV</p>	<p>Service(s) concern(és) et professionnels rencontré(s) : Service de soins : prescripteur, IDE, équipe soignante PUI : préparateur, pharmacien Service support : service transport Gouvernance : RSMQPECM</p>
--	---

Professionnels

Approvisionnement

2.3-07 L'approvisionnement, le stockage et l'accès aux produits de santé sont réalisés conformément aux recommandations de bonnes pratiques		Champ	Réponse
---	--	-------	---------

EE 01	Les modalités d'approvisionnement sont définies, notamment pour parer à tout besoin urgent de produits de santé.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
--------------	---	---------------------------	--

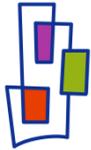
Questions possibles :

Pour l'équipe :

- Quels sont les professionnels en charge de l'approvisionnement ?
- Comment l'acheminement se déroule de la PUI vers le service de soins ?
- Réceptionnez-vous les médicaments (éventuel accusé de réception) ou sont-ils déposés par le coursier ?
- Qui range les médicaments dans l'armoire à pharmacie du service ?
- Qu'en est-il des demandes en urgence ? Avez-vous une dotation ?
- Comment sont approvisionnés les médicaments ? Dans des caissons ? et les produits thermosensibles ?
- Quelles sont les consignes de stockage à réception ?
- Des temps de sensibilisation/formation sont-ils organisés ?

Observation des pratiques

- Hygiène : paillasse, lavage des mains, absence de bijoux, etc.



Circuit du médicament

2.3-07	L'approvisionnement, le stockage et l'accès aux produits de santé sont réalisés conformément aux recommandations de bonnes pratiques	Champ	Réponse
EE 02	Les équipes dispensent les produits de santé au bon moment, notamment dans des situations urgentes.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 03	Les conditions de transport des produits de santé sont adaptées (boîtes fermées, conteneurs sécurisés, conservation du froid,...).	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA

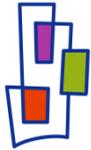
Questions possibles :

Pour l'équipe de la PUI :

- Comment intervenez-vous dans le circuit du médicament à l'issue de l'analyse pharmaceutique ?
- Pouvez-vous nous décrire l'étape de préparation ?
- Comment s'organise la délivrance des produits de santé vers les services de soins ?
- Qu'en est-il en cas de besoin urgent ?
- Avez-vous une astreinte au sein de la PUI ?
- Comment assurez-vous la dispensation en dehors des horaires d'ouverture de la PUI ?
- Quels sont les consignes, conseils que vous délivrez aux soignants ?

Questions pour le référent d'officine :

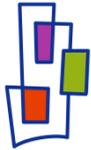
- Pouvez-vous nous décrire l'étape d'approvisionnement ?
- Comment s'organise la délivrance des produits de santé vers l'établissement ?
- Qu'en est-il en cas de besoin urgent ?
- Comment assurez-vous la dispensation en dehors des horaires d'ouverture de l'officine ?
- Quelles sont ces modalités particulières prévues pour l'approvisionnement de l'établissement ?
- Quels sont les consignes, conseils que vous délivrez aux soignants ?



Circuit du médicament

Conciliation médicamenteuse

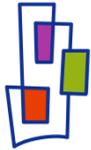
2.2-07 La sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient bénéficie d'une conciliation des traitements médicamenteux		Champ	Réponse
EE 01	La conciliation médicamenteuse est mise en œuvre pour les situations les plus à risque.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le pharmacien, le prescripteur :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Mettez-vous en œuvre une conciliation médicamenteuse au sein du service ?▪ Est-ce qu'il y a une démarche d'identification des situations les plus à risque ? Quelles sont les situations identifiées comme étant les plus à risques et faisant l'objet d'une conciliation médicamenteuse ?▪ Comment la conciliation médicamenteuse est organisée ?▪ Comment cela se passe-t-il à l'admission du patient ?▪ Est-ce qu'il existe une phase de recherche d'informations auprès du patient et de sa famille ? Auprès de l'officine de ville ?▪ Quelles sont les informations transmises au patient à sa sortie ?▪ Est-ce qu'un bilan est remis au patient permettant de savoir quels sont les changements réalisés durant l'hospitalisation et quels sont les traitements à reprendre à domicile ?			



Circuit du médicament

Dispensation

2.3-03 Les équipes respectent les bonnes pratiques de prescriptions et de dispensation des médicaments		Champ	Réponse
EE 03	La dispensation des médicaments est sécurisée et adaptée aux besoins des services au regard des prescriptions.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le prescripteur :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Avez-vous accès à distance au DPI ?▪ Comment êtes-vous organisés pour prescrire un médicament en cas d'absence du médecin du service (arrivée tardive d'un patient, évolution la nuit, etc.) ?▪ Réalisez-vous parfois des prescriptions orales ? Selon quelles règles ?			
Pour l'IDE :			
<ul style="list-style-type: none">▪ L'organisation avec la PUI/officine permet-elle d'assurer la disponibilité des médicaments au sein des services ?▪ Comment les médicaments sont-ils livrés dans le service ? (caisses sécurisées, produits thermosensibles, etc.)▪ La fréquence de livraison est-elle adaptée aux besoins du service ?▪ En dehors des horaires programmés de livraison, comment cela se passe-t-il en cas de changement de traitement ?▪ Quelle est votre organisation pour les besoins urgents ? Connaissez-vous la conduite à tenir ? (arbre décisionnel)▪ Et lors des horaires de fermeture de la PUI/officine ?▪ Comment est réalisée la dotation des armoires des services ? Est-elle réévaluée ?▪ En cas d'arrivée tardive d'un patient, comment assurez-vous la continuité de la prise en charge médicamenteuse ?			
Pour le préparateur ou l'IDE :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Expliquez-moi comment vous assurez la dispensation des médicaments ?▪ Comment sont préparés les piluliers ? Comment le circuit est-il sécurisé ?▪ Concernant la prescription de ... réalisée pour le patient du service ..., comment réceptionnez-vous la demande ?▪ Comment réalisez-vous la dispensation ?			



Circuit du médicament

2.3-03	Les équipes respectent les bonnes pratiques de prescription et de dispensation des médicaments	Champ	Réponse
EE 04	La pharmacie réalise l'analyse pharmaceutique et évalue la pertinence de la prescription.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 05	L'analyse pharmaceutique intègre les informations du Dossier Pharmaceutique du patient (Ordre des pharmaciens, Assurance maladie), pour tous les patients dotés d'un Dossier Pharmaceutique.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 06	Les interventions de la pharmacie sont prises en compte par les services prescripteurs.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA

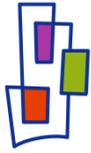
Questions possibles :

Pour le pharmacien :

- Comment s'organise l'analyse pharmaceutique ? Comment est-elle réalisée ?
- Est-elle quotidienne ? Priorisée ?
- Avez-vous accès à l'ensemble des données du patient ?
- Pouvez-vous nous présenter le logiciel de prescription ?
- Pouvons-nous voir ensemble l'analyse pharmaceutique sur le dossier d'un patient ?
- Suivez-vous les avis pharmaceutiques ? (quantitatif ? qualitatif ?) Sont-ils tracés dans le DPI ? Sont-ils suivis des prescripteurs ?
- Avez-vous évalué l'exploitation des avis pharmaceutiques par les prescripteurs ?

Exemples de questions pour le référent d'officine :

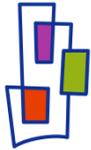
- Expliquez-moi comment vous assurez la dispensation des médicaments ?
- Comment sont préparés les piluliers ? Comment le circuit est-il sécurisé ?
- Concernant la prescription de ce médicament, comment réceptionnez-vous la demande ?
- Comment réalisez-vous la dispensation ?
- Comment s'organise l'analyse pharmaceutique ? Comment est-elle réalisée ?
- Est-elle quotidienne ? Priorisée ?
- Avez-vous accès à l'ensemble des données du patient ? Faites-vous le lien avec le Dossier Pharmaceutique ?
- Pouvez-vous nous présenter un exemple d'analyse pharmaceutique réalisé avec l'établissement ?
- Le nombre d'interventions pharmaceutique est-il suivi ?
- Comment les avis pharmaceutiques sont utilisés par les prescripteurs ?
- Avez-vous évalué l'exploitation des avis pharmaceutiques par les prescripteurs ?



Circuit du médicament

Pour le prescripteur :

- Concernant notre cible, quels sont les éléments de prescription qui ont été renseignés ?
- Quelles sont les aides à disposition pour prévenir les erreurs de prescription ?
- Comment sont évaluées habituellement les prescriptions du service (pertinence) ?



Circuit du médicament

Administration

2.3-04	Les équipes respectent les bonnes pratiques d'administration des médicaments	Champ	Réponse
EE 02	Le médicament est systématiquement identifiable jusqu'à son administration et l'équipe dispose d'étiquettes respectant les recommandations pour tous les produits injectables.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 03	La concordance entre le produit, le patient et la prescription est systématiquement réalisée avant l'administration.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 04	L'administration ou le motif de non-administration du médicament au patient est tracé dans son dossier.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA

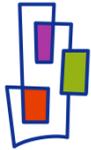
Questions possibles :

A L'IDE :

- Je vous laisse maintenant préparer l'administration au patient, je vais simplement vous observer et nous en échangerons ensuite.
- Quelles sont les règles que vous appliquez pour préparer et administrer les médicaments ?
- Est-ce que vous disposez d'outils de sécurisation (outils d'aide au calcul de doses, tables de conversions, protocoles, etc.) ?
- Comment vous assurez-vous que le médicament soit identifiable jusqu'à l'administration ?
- Quelles sont les règles de bonne administration du médicament (règle des 5B) ? Pouvez-vous nous les décrire ?
- Comment tracez-vous l'administration ? Quand ?
- Pouvez-vous nous donner l'exemple d'un cas de non-administration d'un médicament ?
- Quels sont les motifs ? Quelles sont les informations tracées ?
- Pouvez-vous nous montrer un exemple ?

Observations des pratiques :

- Observation ou non d'interruption de tâche au moment de la préparation
- Le médicament reste identifiable jusqu'à l'administration
- L'étiquette comporte toutes les informations et les MÀR sont identifiés (pictogramme)
- L'identité du patient est vérifiée avant l'administration
- L'identification du pilulier : étiquette patient ? étiquette manuscrite ?
- L'IDE relit la prescription au moment de l'administration
- Traçabilité en temps réel de l'administration
- Double contrôle pour les médicaments à risque injectables



Circuit du médicament

Médicaments à risque

2.3-06	Les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risque	Champ	Réponse
EE 01	L'équipe respecte les bonnes pratiques des médicaments à risque à toutes les étapes du circuit (la prescription, la dispensation, l'administration, le suivi, la surveillance et la réévaluation).	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 02	Les professionnels concernés sont sensibilisés et formés aux risques spécifiques induits par l'utilisation de ces médicaments à risque.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 03	La liste des médicaments à risque est adaptée à l'unité et les règles de stockage (température, sécurisation...) sont respectées. (Observation)	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA

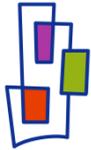
Questions possibles :

Pour le médecin du service :

- Est-ce que les prescriptions sont informatisées ?
- Si oui, quelles sont les alertes que l'on retrouve sur le logiciel ? Quelles informations apparaissent en cas de prescription de MàR ?
- Est-ce qu'il existe un document comprenant les informations : la définition du risque lié au MàR, les bonnes pratiques de prescription, de dispensation, de stockage, de préparation et d'administration et de surveillance du MàR, la conduite à tenir en cas d'effet indésirable ?
- Est-il disponible dans le logiciel de prescription et/ou sur l'intranet de l'établissement ?
- Est-ce que vous participez à des staffs de formation/sensibilisation ciblés sur les MàR du service ?

Pour l'IDE :

- Que pouvez-vous nous dire concernant les médicaments à risque ? Savez-vous les repérer ?
- Pouvez-vous nous donner un exemple ? Comment les repérez-vous dans l'armoire à médicaments ?
- Quelle vigilance cela induit ? Quelles sont les consignes délivrées par la PUI ?
- Avez-vous été formés sur le sujet ?
- Où pouvons-nous retrouver la liste des médicaments à risque ? Dans le service ? Dans la gestion documentaire ? Cette liste évolue-t-elle ?
- Est-ce que l'on retrouve ces informations/une alerte sur la planification de soins ?
- Est-ce qu'il existe un document comprenant les informations : les bonnes pratiques de prescription, dispensation, de stockage, de préparation et d'administration et de surveillance du MàR, la conduite à tenir en cas d'effet indésirable ?



Circuit du médicament

Pour le pharmacien et le préparateur :

- Comment savez-vous qu'un médicament à risque pour un secteur est prescrit ? (alerte DPI ?)
- Quelles sont les modalités de stockage à la PUI ? Procédez-vous à une double vérification en sortie de PUI ?
- Quelles sont les modalités de transport ?

Exemples de questions pour le référent d'officine :

- Comment savez-vous qu'un médicament à risque pour le service est prescrit par l'établissement ?
- Procédez-vous à une double vérification en sortie d'officine ?
Quelles sont les modalités de transport ?

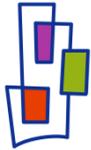
Antibiotique

2.1-06	La pertinence des prescriptions d'antibiotiques est argumentée et réévaluée	Champ	Réponse
EE 01	Toute prescription d'un traitement antibiotique répond à une justification	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA

Questions possibles :

Pour le prescripteur :

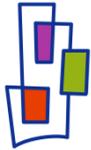
- Pouvez-vous nous décrire le contenu de la prescription et nous expliquer votre choix ?
- Pouvez-vous nous expliquer pourquoi avez-vous réalisé cette prescription ?
- Est-ce que l'on retrouve dans le dossier patient des éléments cliniques ou biologiques permettant de suspecter ou confirmer une infection ?
- Des évaluations de la pertinence des prescriptions d'antibiotiques sont-elles régulièrement réalisées dans le service ou dans l'établissement ? Êtes-vous informés des résultats ? Des actions d'amélioration ont-elles été mises en place suite à ces évaluations ?



Circuit du médicament

2.1-06 La pertinence des prescriptions d'antibiotiques est argumentée et réévaluée		Champ	Réponse
EE 02	Les praticiens doivent pouvoir se référer à des recommandations locales pour l'antibiothérapie et pouvoir faire appel à un référent antibiothérapie pour l'établissement (externe ou interne).	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le prescripteur :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Pour le choix de l'antibiotique est-ce que vous vous êtes appuyé sur des recommandations locales ?▪ Ces recommandations locales sont-elles en lien avec les dernières recommandations des sociétés savantes ? Participez-vous à leur rédaction ?▪ En cas de doute, est-ce que vous avez un livret des antibiotiques ? des protocoles ou procédures existants ? Pouvez-vous nous montrer un exemple ?▪ Dans quelles conditions pouvez-vous recourir à un référent pour un conseil en cas de besoin ?▪ Pouvez-vous nous dire qui est le référent antibiotique de l'établissement ? Comment le contactez-vous ?▪ Pouvez-vous contacter un référent en dehors de l'établissement si besoin ? Si oui, selon quelles modalités ?			

2.1-06 La pertinence des prescriptions d'antibiotiques est argumentée et réévaluée		Champ	Réponse
EE 03	Des évaluations régulières de la pertinence d'une prescription d'antibiotique entre la 24e et la 72e heure sont systématiques.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le prescripteur :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Les antibiotiques ont démarré il y a ... jours, quand et comment avez-vous réévalué le traitement ?▪ Quelles informations pouvons-nous retrouver dans le dossier du patient ? <i>Exemples : modification du traitement (molécule, dose, voie...), mention dans le dossier patient d'une évolution clinique (générale ou du site) ou paraclinique (biologie, imagerie), mention dans le dossier patient d'une relation entre résultats microbiologiques et traitement)</i>▪ Pour cette prescription, comment justifiez-vous le traitement au-delà des 7 jours ?▪ Avez-vous accès au DPI à distance ?			



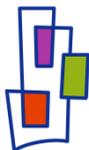
Circuit du médicament

2.1-06 La pertinence des prescriptions d'antibiotiques est argumentée et réévaluée		Champ	Réponse
EE 04	Les praticiens bénéficient de formations à l'utilisation des antibiotiques, notamment ceux en cours de cursus.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le prescripteur :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des formations en lien avec l'antibiothérapie sont-elles organisées au sein de l'établissement ? ▪ Quelle est la date votre dernière formation au bon usage des antibiotiques ? ▪ Comment les internes sont sensibilisés à l'utilisation des antibiotiques ? 			

Gouvernance

Approvisionnement

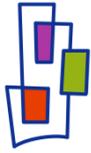
2.3-07 L'approvisionnement, le stockage et l'accès aux produits de santé sont réalisés conformément aux recommandations de bonnes pratiques		Champ	Réponse
EE 03	L'approvisionnement des produits de santé répond aux besoins des professionnels.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 04	Les risques liés aux ruptures de stock sont identifiés et font l'objet d'actions palliatives.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le RSMQPECM :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment les médicaments sont acheminés vers les services de soins ? ▪ Quels sont les contenants utilisés ? ▪ Quelles sont les informations transmises au service en amont et lors de l'acheminement ? ▪ Qui s'occupe ensuite du rangement/stockage ? ▪ Comment les professionnels ont été formés pour cette étape du circuit ? ▪ En cas d'urgence, quelle organisation est prévue ? ▪ Quelles actions réalisez-vous pour prévenir les ruptures de stock ? Comment gérez-vous les ruptures ? 			



Circuit du médicament

Exemples de questions pour le RSMQPECM (si officine) :

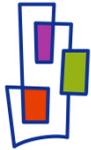
- Quelle organisation est convenue entre l'établissement et l'officine de ville concernant l'approvisionnement des produits de santé ?
- Un référent de l'officine est-il identifié pour l'établissement ?
- Comment les différentes consignes du pharmacien de l'officine sont partagées ?
- Des temps de coordination ou de retour d'expérience sont-ils prévus/programmés ?
- Comment les besoins de l'établissement sont remontés à l'officine de ville ?
- Comment les médicaments sont acheminés vers les services de soins ?
- L'acheminement est-il quotidien ? Quels sont les contenants utilisés ?
- Quelles sont les informations transmises au service en amont et lors de l'acheminement ?
- Qui s'occupe ensuite du rangement/stockage ?
- Comment les professionnels ont été formés pour cette étape du circuit ?
- En cas d'urgence, quelle organisation est prévue ?
- Comment anticipez-vous les risques de ruptures de stock ? Quelles actions mettez-vous en place pour les prévenir ? Comment gérez-vous les ruptures effectives ?
- Est-ce qu'il existe des conventions avec d'autres officine de ville (voire d'établissements voisins) ? Si oui, comment cela s'est-il organisé ?
- En tant que RSMQPECM comment réceptionnez-vous l'information de rupture de stock (de quelle source ?)
- Comment partagez-vous l'information au service de soins ?



Circuit du médicament

Conciliation médicamenteuse

2.2-07 La sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient bénéficie d'une conciliation des traitements médicamenteux		Champ	Réponse
EE 02	L'établissement a identifié des secteurs, des situations ou des profils de patients pour lesquels il est pertinent de développer la conciliation des traitements médicamenteux.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour le RSMQPECM :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Avez-vous initié une démarche d'identification et de développement de la conciliation médicamenteuse ?▪ Avez-vous identifié des secteurs ou typologies de patients pour déployer la conciliation ? Sur quels critères ont-elles été identifiées ?▪ Comment est-elle réalisée ?▪ Pouvez-vous nous décrire les étapes de la conciliation de l'entrée à la sortie ?▪ Est-ce qu'il existe une phase de recherche d'informations auprès du patient et de sa famille ? Avez-vous accès au dossier pharmaceutique du patient ?▪ Quelles sont les informations transmises au patient à sa sortie ?			



Circuit du médicament

2.3-05	Les équipes d'HAD maîtrisent la sécurisation du circuit des produits de santé	Champ	Réponse
EE 03	L'équipe évalue ses pratiques de sécurisation du circuit des produits de santé de l'entrée à la sortie	Hospitalisation à Domicile	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
Questions possibles :			
Pour l'équipe :			
<ul style="list-style-type: none">▪ Quelle est votre organisation pour sécuriser le circuit du médicament au domicile du patient ?▪ Comment prenez-vous en compte les risques possibles au domicile ?▪ Comment conciliez-vous la sécurisation des médicaments et l'autonomie du patient ? Sur quelles informations vous vous appuyez ? <i>la capacité du patient et/ou de ses proches et/ou aidants d'administrer les traitements, le contexte psychosocial du patient, la complexité du traitement, les conditions de stockage chez le patient (adapté au regard de l'environnement familial, notamment en présence d'enfants), le suivi des consommations des produits de santé</i>▪ Cette évaluation et cette organisation sont-elles partagées en équipe ? Quels sont les professionnels impliqués ?▪ Des réévaluations périodiques sont-elles réalisées ? Pouvons-nous retrouver la traçabilité de ces différentes évaluations dans le dossier du patient ?▪ Qu'en est-il pour les différentes modalités possibles d'administration des médicaments per os à domicile ? Comment les patients et l'entourage sont impliqués pour la surveillance lors d'une prise médicamenteuse en autonomie ?▪ Qu'en est-il des déchets de soins ? Quelles sont les consignes délivrées ?			