



Indicateurs dans l'Assistance Pharmaceutique : identifier les freins pour proposer des solutions **GDR3**

A. Zdonowski¹, M. Savet-Demichelis¹, J. Beney¹

¹Service de Pharmacie, Institut Central des Hôpitaux (ICH), Sion

INTRODUCTION & OBJECTIFS

Dans le cadre d'une **mise à jour des indicateurs**, l'étude de la littérature a mis en évidence des **barrières**.

L'objectif est de **présenter ces difficultés et les solutions retenues**.

Parmi les 14 articles identifiés dans la revue de la littérature, 6 évoquaient des difficultés lors de la mise en place d'indicateurs. Nous les énonçons ci-dessous avec les solutions que nous avons envisagées pour les surmonter.

Manque de pertinence pour les différentes parties prenantes

- Identification d'un **destinataire** pour chaque indicateur : pharmacien de l'AP, pharmacien chef de service et direction de l'hôpital

Augmentation de la charge de travail par rapport aux priorités concurrentes

- Recherche de **solutions techniques** pour intégrer le recueil des indicateurs dans le flux d'activité

Doute des équipes quant aux bénéfices réels des indicateurs

- **Communication** renforcée
- **Implication** de l'équipe pendant le projet

Risque de mésinterprétation des indicateurs

- **Gestion ascendante** de l'information : Les pharmaciens de l'AP ont accès à l'intégralité des résultats des indicateurs, et seule une sélection pertinente, contextualisée par le pharmacien chef de service, est transmise en revue de direction.

Difficulté de formuler des indicateurs de qualité (en plus des indicateurs d'activité)

- Dès la phase initiale du projet, définition et quantification des indicateurs à partir des **objectifs** et **missions** du service

Incertitude quant à l'utilité des indicateurs pour la politique professionnelle

- **Enquête** auprès de pharmacies hospitalières helvétiques
- **Revue de la littérature** internationale

DISCUSSION & CONCLUSIONS

L'identification des barrières susmentionnées a permis leur prise en compte lors de la définition des indicateurs et de leurs destinataires. Nous postulons que cette approche exhaustive permettra un gain de temps et amènera une meilleure acceptabilité lors de la mise en œuvre opérationnelle de ce projet.

