



92^{èmes} Journées de l'APHO

QUIMPER,
Centre des Congrès du Chapeau Rouge
16-17 mars 2023

“ LA PHARMACIE
HORS LES MURS,
L'APHO *midable* opportunité ! ”

L'équipe pharmaceutique au sein des services : regards croisés
Coordination des parcours : le rôle clé des pharmaciens
PUI : nouvelles opportunités !

Management participatif et visuel à la Pharmacie

J Olier (ingénieur)

Dr R Largeau (Pharmacien, Pdt CME)

R Ansquer (PPH)

G Le Goff (Cadre TP Quimper/Douarnenez)



**LA PHARMACIE HORS LES MURS,
L'APHOrmidable opportunité !**

L'équipe pharmaceutique au sein des services : Regards croisés
Coordination des parcours : le rôle clé des pharmaciens
PUI : nouvelles opportunités !

Management participatif et visuel à la Pharmacie

J Olier (ingénieur)

Dr R Largeau (Pharmacien, Pdt CME)

R Ansquer (PPH)

G Le Goff (Cadre TP Quimper/Douarnenez)

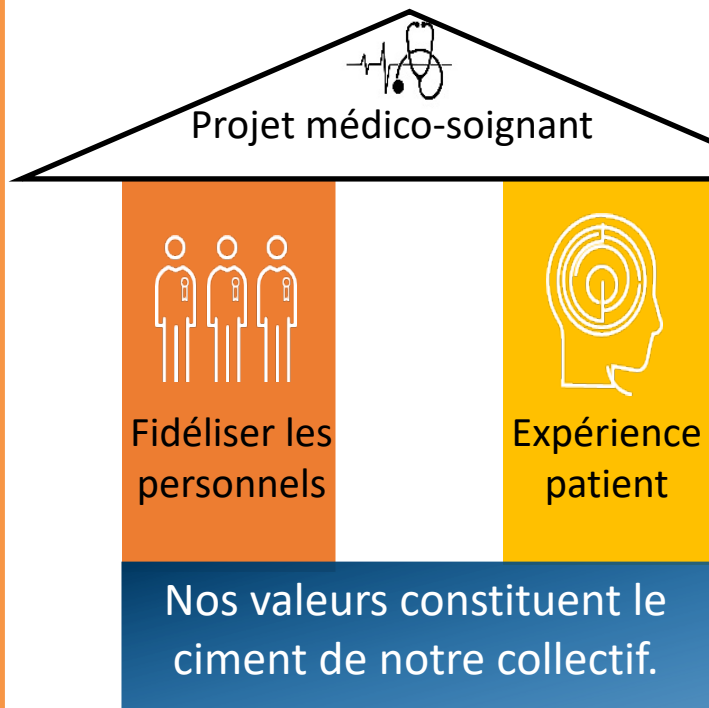


Lancement de la démarche: éléments de contexte

Contexte général

- Rapport Claris et au SEGUR de la santé
- **Projet d'établissement 2021-2025**
- Transformation managériale

>> **améliorer attractivité et fidéliser le personnel.**



« des professionnels alignés sur les objectifs »





NOS VALEURS



NOTRE CENTRE HOSPITALIER A SOUHAITÉ METTRE EN AVANT CINQ VALEURS EMBLÉMATIQUES DE NOTRE ÉTABLISSEMENT. ELLES ONT ÉTÉ TRADUITES EN COMPORTEMENTS PAR LES ÉQUIPES ET SONT AINSI APPLICABLES PAR TOUS ET TOUT SIMPLEMENT, AU QUOTIDIEN. CES VALEURS, QUI NOUS DISTINGUENT ET NOUS DÉFINISSENT, CONSTITUENT LE CIMENT DE NOTRE COLLECTIF.



BIENVEILLANCE



- JE FAIS PREUVE DE POLITESSE
- JE CONSIDÈRE L'AUTRE, QUELQUE SOIT SON STATUT
- JE FACILITE L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS
- JE FAIS PREUVE D'EMPATHIE VIS-À-VIS DES PATIENTS
- JE COMMUNIQUE POSITIVEMENT DANS MES DISCOURS
- JE SUIS À L'ÉCOUTE DE L'AUTRE

COLLECTIF



- JE FAVORISE LA RÉFLEXION COLLECTIVE POUR RÉSOUDRE LES SITUATIONS COMPLEXES
- JE M'IMPLIQUE PLUTÔT QUE JE CRITIQUE
- JE CHERCHE À CONNAÎTRE LE TRAVAIL DES AUTRES POUR MIEUX COLLABORER
- JE FAVORISE LA COHÉSION D'ÉQUIPE ET DE DIVERSES ATTENTIONS
- JE POSITIVE LES EFFORTS ET JE VALORISE LES RÉUSSITES
- JE LAISSE PARLER LES AUTRES, J'ENCOURAGE LA PARTICIPATION DE TOUS

QUALITÉ



- JE SUIS DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE
- MES ACTIONS ET CELLES DE MON SERVICE SONT NUTRIVES POUR LES PATIENTS / RÉSIDENTS / VISITEURS
- JE SUIS ACTEUR DE LA QUALITÉ MÊME SI L'ACTION ME CONCERNE PAS
- JE ME FORME POUR APPORTER UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE
- JE PARTAGE MES EXPÉRIENCES ET MES CONNAISSANCES
- JE M'INFORME DES PROCÉDURES EXISTANTES ET JE LES SUIS

INNOVATION



- J'AI UNE ATTITUDE POSITIVE À L'ÉGARD DU CHANGEMENT
- JE PROPOSE DES IDÉES ET DE NOUVEAUX OUTILS POUR FAÇONNER DE NOUVEAUX FAÇONS DE TRAVAILLER
- JE PARTICIPE AUX EXPÉRIMENTATIONS INNOVANTES DANS MES CONDITIONS DE TRAVAIL
- JE M'INFORME ET ME FORME AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES
- JE DÉVELOPPE LES PARTAGES D'EXPÉRIENCES ET ÉCHANGES DE PRATIQUES
- J'OSE EXPRIMER MA CRÉATIVITÉ, JE SUIS FORCE DE PROPOSITION

RESPONSABILITÉ



- J'ADOpte DANS MON QUOTIDIEN DES GESTES ÉCOPROPREMENT
- J'ÉVITE LE GASPILLAGE EN GÉNÉRAL (PAPIERS, ALIMENTS, ÉNERGIE...)
- JE PRENDS SOIN DES LOCAUX ET DES ÉQUIPEMENTS
- JE RESPECTE MON ENVIRONNEMENT COMME JE LE FERAIS CHEZ MOI
- JE METS LE PATIENT AU CENTRE DE MES PRÉOCCUPATIONS
- JE TRIE MES DÉCHETS ET LES VALORISE

- JE FAVORISE LA RÉFLEXION COLLECTIVE POUR RÉSOUDRE LES SITUATIONS COMPLEXES
- JE M'IMPLIQUE PLUTÔT QUE JE CRITIQUE
- JE FAVORISE LA COHÉSION D'ÉQUIPE ET DE MON GROUPE PAR DIVERSES ATTENTIONS
- JE POSITIVE LES EFFORTS ET JE VALORISE LES RÉUSSITES DE MON ÉQUIPE
- JE LAISSE PARLER LES AUTRES, J'ENCOURAGE LA PRISE DE PAROLE ET LA PARTICIPATION DE TOUS

Le Management participatif, la force du collectif

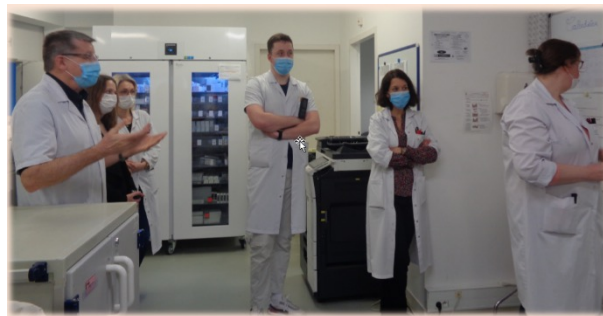
- I. Définition, avec l'ensemble du personnel, des valeurs du CH et des comportements individuels.
- II. Démarrage du management participatif et visuel (**Lean management**):
 - évolution des états d'esprit
 - plus grande présence sur le terrain
 - implication du personnel dans les décisions du quotidien.



Objectifs et méthode

La Pharmacie : 4^{ème} service lancé en novembre 2022

Impliquer et Responsabiliser l'équipe
Faciliter la communication et
décloisonner
Lancer et piloter des actions de progrès
Standardiser (mettre sous contrôle)



Le tableau d'animation

Assurer une réponse adaptée, sécurisée et dans les délais.

En respectant les bonnes pratiques et en accompagnant les services de soins, au bénéfice du patient.



Entretien notre dynamique

d'équipe →

- en communiquant
 - avec respect
 - en valorisant chacun
- Pour progresser ensemble

REUNION DE SERVICE	PROBLEMES INTERNES		SUIVI DES ACTIONS EN COURS		PROBLEMES EXTERNES			
	PROBLEMES	ACTIONS PILOTES	DATE	PROGRESSION	PROBLEMES	ACTIONS PILOTES	DATE	PROGRESSION
SUJETS A FAIRE EVOLUER	→ cf Procédure CHIC	ASP + GA	17/11 - 17/11/23		Recevoir 200C	GLG	16/11/23	
PROBLEMES A REMONTER	→ stockage à adapter Snc informatique	AA + GLG	17/11 - 17/11/23		3 de Trammok	GLG RL	16/11/23	
REUSSITES 27	Listing à créer	AA RL	17/11 - 17/11/23		C.U. commandé le 28/07/23 par le service 008	GLG RL	16/11/23	
QUE FAIT ON ?	Voir KT à commander	RL AA	17/11 - 17/11/23		Cherchez commandes (si possible)	GLG	16/11/23	
Qui fait quoi ?	F.B. CHIC à adapter	GLG	17/11 - 17/11/23		Loi Relance 3.21.21	GLG	16/11/23	
Chaque	Tableau Récap.	GA	17/11 - 17/11/23		NAS production	GLG	16/11/23	
Chaque	Date? à reprogrammer	GLG	17/11 - 17/11/23		DECT Remplacement	GLG	16/11/23	
Chaque	ZONE DE COLLECTE				PARAMETRAGE			
Chaque	INFO GENERALES				EQUIPEMENT			



Un stand-up hebdomadaire de 15' en équipe pour passer en revue toutes les rubriques

Rubriques :

Actualités, nouvelles problématiques, actions en cours, réussites du service...

Items abordés :

Information médicament/DM, demande d'un service, paramétrage informatique, problématique d'approvisionnement, équipement défaillant, sujet organisationnel, projet ...



Résultats

Exemples de problématiques



ZOOM SUR LE PLAN DE PROGRES

Problème	Actions	Pilote	Progression
<p>LARGATIL inj. à stocker en rayon à l'abri de la lumière 16/12 RL</p>	référence sachet opaque trouvée et demandée aux services économiques.	AA	
<p>Pb / rétrocessions Anticancéreux oraux pour patients venant en HDJ avec TT injectables 06/03 AA</p>	réunion Pharmacie et HDJ programmée le 15/3	GLG RL	
<p>Pharmacie prévenue juste 1 j avant déménagement 09/03 AA</p>	à remonter à la prochaine réunion des cadres pour anticiper les prochains déménagements	GLG	

A ce jour



Résultats - Discussion

IMPLIQUER

Préparateurs, agents de réception, cadre, pharmaciens, tout le monde est investi **indépendamment de sa fonction** !
Remontée des sujets sans « crainte » et animation tournante.

COMMUNIQUER

Le plus grand nombre est informé, **les problèmes du terrain remontent**. **Direction et encadrement** participent aux rituels pour comprendre les difficultés.

PILOTER

Les problèmes sont **explicités** en stand-up, **Priorisés** et **confiés** à un membre de l'équipe.
Les **indicateurs de progrès** permettent de **piloter** les actions en cours.

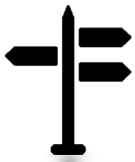
STANDARDISER

Les solutions sont **Archivées** dans le **classeur des réussites**.
Ancrées dans les Pratiques via l'élaboration de **standards**.

Méthode simple, efficace, dynamique et ludique :

- Favorise le partage des problématiques de **chaque métier de la Pharmacie**
- L'émergence d'idées des **agents** qui se sentent **plus impliqués et responsabilisés**.
- **Limite les interruptions de tâches** du quotidien et permet de **prioriser** les demandes.





PERSPECTIVES



Centre hospitalier de Douarnenez

- Au printemps 2023, cette démarche qui vise à résoudre les **vrais problèmes** pour gagner en **performance collective** sera déployée sur **l'ensemble des services et échelons du CH.**
- Des **référents Lean**, formés aux outils Lean six sigma, ont été identifiés par le CH pour :
 - accompagner cette transformation managériale
 - mener des projets transverses.

