



INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

**Thèse professionnelle**  
pour l'obtention du  
**Mastère spécialisé en Management par la Qualité**

**Le Circuit du Médicament sur  
Ordonnance**

Soutenance du 12 décembre 2008

**Dominique FAUVETTE**

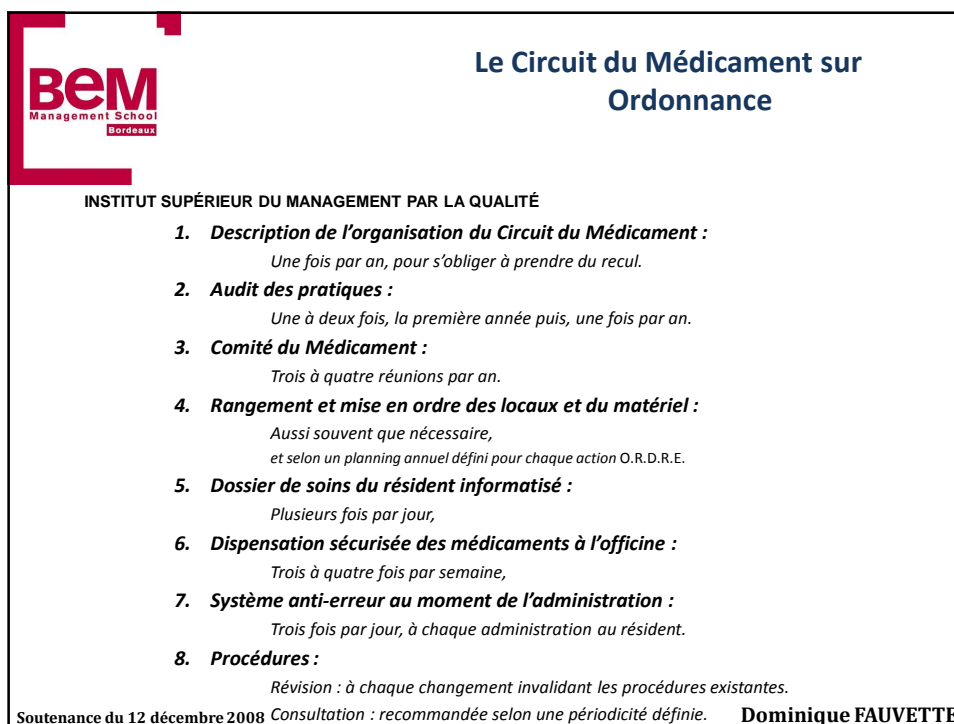
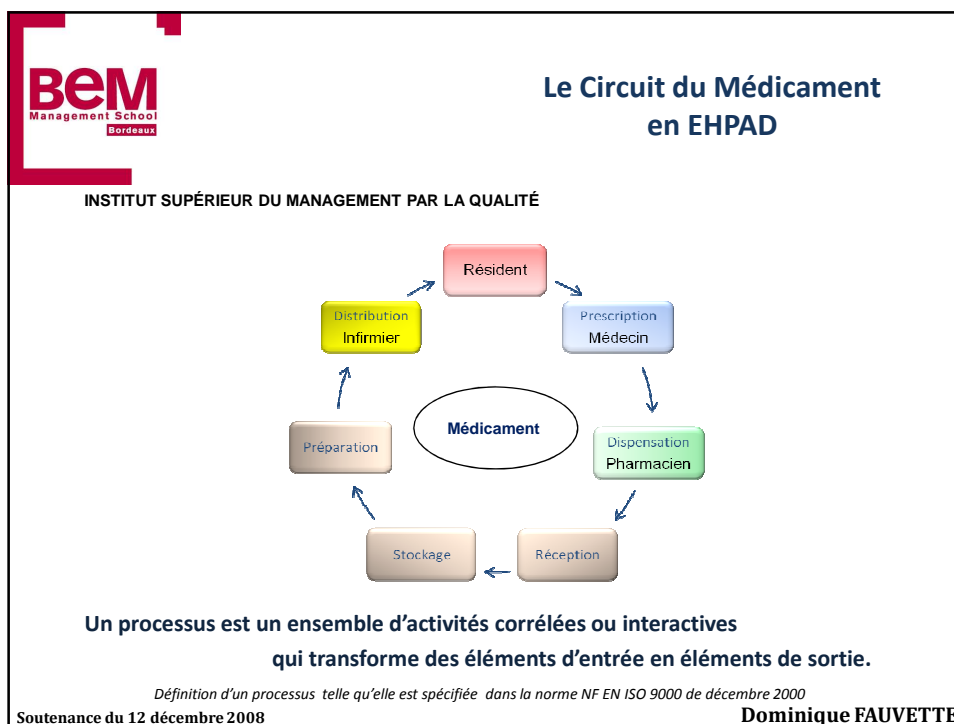


INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

***L'introduction dans les EHPAD ,  
du Management par la Qualité,  
grâce à une démarche de  
sécurisation de la distribution  
des médicaments.***

Soutenance du 12 décembre 2008

**Dominique FAUVETTE**



**BEM**  
Management School  
Bordeaux

## Les huit principes du Management par la Qualité

*Norme NF EN ISO 9000 de décembre 2000*

**INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ**

**A - Orientation Client**  
« Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent de d'aller au-devant de leurs attentes. »

**B - Leadership**  
« Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme. »

**C - Implication du personnel**  
« Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet de d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme. »

**D - Approche processus**  
« Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus. »

**E - Management par approche système**  
« Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs. »

**F - Amélioration continue**  
« Il convient que l'amélioration continue de la performance globale soit un objectif permanent de l'organisme. »

**G - Approche factuelle pour la prise de décision**  
« Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations. »

**H - Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs**  
« Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent leur capacité à créer de la valeur. »

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux


**« Diriger et faire fonctionner un organisme avec succès nécessite de l'orienter et le contrôler méthodiquement et en transparence ».**

*Norme NF EN ISO 9000 de décembre 2000*

**INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La description de l'organisation du Circuit du Médicament</li> <li>2. L'audit des pratiques</li> <li>3. La création d'un Comité du Médicament</li> <li>4. Le rangement et la mise en ordre des locaux et du matériel</li> <li>5. L'informatisation du dossier de soins du résident</li> <li>6. La dispensation sécurisée des médicaments à l'officine</li> <li>7. La mise en place d'un système anti-erreur au moment de l'administration</li> <li>8. L'écriture des procédures nécessaires</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A - Orientation Client</b></li> <li>• <b>B - Leadership</b></li> <li>• <b>C - Implication du personnel</b></li> <li>• <b>D - Approche processus</b></li> <li>• <b>E - Management par approche système</b></li> <li>• <b>F - Amélioration continue</b></li> <li>• <b>G - Approche factuelle pour la prise de décision</b></li> <li>• <b>H - Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs</b></li> </ul>
--	---

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE



## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ


### **Description de l'organisation du Circuit du Médicament**

*Une fois par an, pour s'obliger à prendre du recul.*

#### Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

- *La pratique de certains outils de résolution de problème : 5M. On peut utiliser aussi dans cette phase le QQOQCCP et le Brainstorming.*
- *La pratique du travail en groupe sur des sessions dont l'objectif doit être clairement défini et la durée limitée.*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE



## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### **Audit des pratiques**

*Une à deux fois, la première année puis, une fois par an.*

#### Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

- *L'application des principes d'implication du personnel, d'approche processus, d'amélioration continue et d'approche factuelle pour la prise de décisions.*
- *L'utilisation d'un référentiel spécifique et des techniques d'évaluation.*
- *L'apprentissage de la création d'une relation mutuellement bénéfique avec les pharmaciens d'officine.*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

### Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

- *L'application des principes de leadership, d'implication du personnel, et d'amélioration continue.*
- *L'initiation à la déclaration des événements indésirables et l'analyse des informations recueillies selon le principe de l'approche factuelle pour la prise de décisions.*
- *La pratique du diagramme de GANTT pour planifier les actions.*
- *La maîtrise des techniques de gestion du temps et de conduite de réunion.*

### Création d'un Comité du Médicament

*Trois à quatre réunions par an, avec des participants ciblés selon l'ordre du jour.*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

### Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

- *La mise en place d'une culture de l'amélioration continue.*
- *La pratique de la planification des actions et la visibilité de cette planification (diagramme de GANTT).*
- *La création d'une relation mutuellement bénéfique avec des fournisseurs. Par exemple, le travail avec un pharmacien d'officine à l'intérieur de l'établissement.*

### Rangement et mise en ordre des locaux et du matériel

*Aussi souvent que nécessaire, et selon un planning annuel défini pour chaque action O.R.D.R.E.*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

### Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

**Dossier de soins du résident informatisé**

*Plusieurs fois par jour, en soignant la qualité des informations recueillies et renseignées.*

- *L'application des principes d'orientation client, d'implication du personnel et d'approche factuelle pour la prise de décision.*
- *L'apprentissage de la gestion documentaire et de l'enregistrement en temps réel.*
- *La création d'une relation mutuellement bénéfique avec les médecins traitants (vus comme des fournisseurs).*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

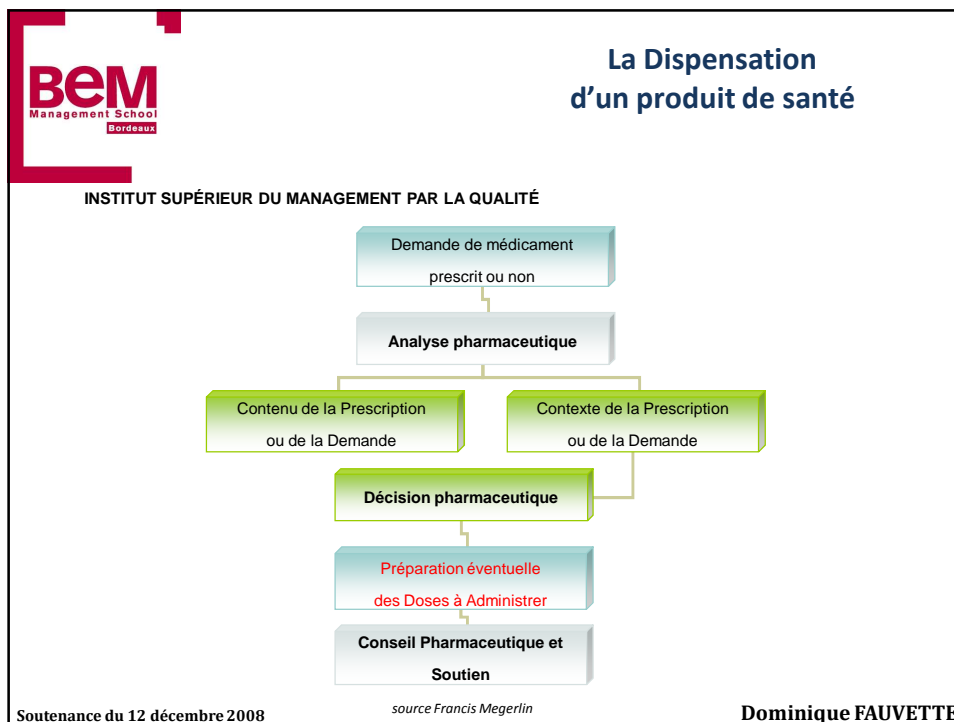
### Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

**Dispensation sécurisée des médicaments à l'officine**

*Trois à quatre fois par semaine, selon l'organisation définie lors de la mise en place du partenariat avec le (ou les) pharmacien(s) d'officine.*

- *L'application des principes d'orientation client et d'amélioration continue : c'est l'intérêt du résident qui prime.*
- *La relation mutuellement bénéfique créée avec le pharmacien fournisseur prend là tout son sens.*
- *L'approche processus permet de ne pas oublier que la dispensation des médicaments, sécurisée ou non, fait partie d'une succession d'étapes. Il ne faudra pas oublier de sécuriser les interfaces.*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE



**BEM**  
Management School  
Bordeaux

## Le Circuit du Médicament sur Ordonnance

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ Contributions à l'introduction au Management par la Qualité

### **Système anti-erreur au moment de l'administration**

*Trois fois par jour,  
à chaque administration au résident.*

- *L'application des principes d'approche processus et d'amélioration continue. La prise du médicament est la donnée de sortie du processus débuté par la rédaction de l'ordonnance et les effets du traitement doivent être évalués dans une logique de PDCA.*
- *La prise de conscience de la difficulté d'utiliser l'orientation client sans discernement dans un contexte particulier, cela ne justifie pas tout (voir les remarques concernant les risques de maltraitance).*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux

**Le Circuit du Médicament sur Ordonnance**

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

**Contributions à l'introduction au Management par la Qualité**

**Procédures**

*Révision : à chaque changement invalidant les procédures existantes.  
Il est indispensable de diffuser le plus largement possible la nouvelle version dès sa création.*

*Consultation : recommandée selon une périodicité définie.  
Il est souhaitable que ce soit le plus souvent possible.*

- *L'application du principe de management par approche système.*
- *L'appropriation de l'esprit des normes de la famille ISO 9000 : « Diriger et gérer un organisme avec succès nécessite de l'orienter et le contrôler méthodiquement et en transparence ».*

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE

**BEM**  
Management School  
Bordeaux

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

**« Avec le management par la Qualité, vous n'êtes pas sûr de gagner la partie, mais, si vous ne l'appliquez pas, vous êtes sûr de la perdre. »**  
*Source Catherine Quenisset*

**Le Management par la Qualité, est-ce une garantie pour un Management de Qualité?**

Soutenance du 12 décembre 2008 Dominique FAUVETTE



Extraits de *La science et l'hypothèse*

Henri Poincaré

(1854 – 1912)

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

**« Douter de tout ou bien tout croire, sont deux solutions également commodes, qui l'une et l'autre nous dispensent de réfléchir »**

**« On fait la science avec des faits comme on fait une maison avec des pierres : mais une accumulation de faits n'est pas plus une science qu'un tas de pierre n'est une maison »**

**« On résout les problèmes qu'on se pose et non les problèmes qui se posent »**

**« C'est avec la logique que nous prouvons et avec l'intuition que nous trouvons »**

**« Plus on élargit le cercle de ses connaissances  
Plus on a de points en contact avec l'inconnu »**

Soutenance du 12 décembre 2008

**Merci!**

Dominique FAUVETTE