

Mode opératoire :
Gérer les dysfonctionnements au sein de la PUI et déclencher les procédures dégradées

Relié à la procédure : PR/GFL/PHI/DIS/03 « Dispenser »




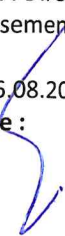
Service émetteur : Service pharmacie	Date de la première émission : 15 septembre 2010	Nombre de pages : 12 + 6 annexes MO/GFL/PHI/ENT/05 MO/SOIN/HAD/SOI/34 MO/GFL/PHI/DIS/102 IMP/GFL/PHI/DEL/16 IMP/SOIN/GEN/SOI/02 MO/SOIN/GEN/MAN/34
--	--	--

Référence externe : /	Destinataire(s) (service, périmètre) : . Pharmacie . DAC
---------------------------------	---

Historique des modifications :
 . Annule et remplace la V2 du 10.09.2015

Version antérieure	Date	Rédacteur
V2	10.09.2015	MASSABIAU D.
V1	04.05.2015	AUBARET/MASSABIAU
V0	15.09.2010	AUBARET/MASSABIAU

Modifications :			
Date	Page	A la place de	Lire
26.08.2021			Refonte du document + Titre
10.09.2015	P1		Rajout du paragraphe 2 « mode opératoire »
04.05.2015	P1	Ajout de « Pharmacien » dans colonne « Qui » devant « Analyse pharmaceutique »	

Rédacteur(s) ou Modificateur (DLG)	Vérificateur (Département AC)	Approbateur	Visa
Nom : MEHRING Prénom : Maud Fonction : Pharmacien adjoint Date : 26.08.2021 Signature : 	Nom : CHATELIN Prénom : Sophie Fonction : Responsable département amélioration continue Date : 26.08.2021 Signature : 	Nom : LE DINH Prénom : Marie-Emma Fonction : Pharmacien gérant Date : 26.08.2021 Signature : 	Nom : PON Prénom : Dominique Fonction : Directeur d'Établissement Date : 26.08.2021 Signature : 

GERER LES DYSFONCTIONNEMENTS AU SEIN DE LA PUI ET DECLENCHER LES PROCEDURES DEGRADEES

OBJET

L'expression « mode dégradé » désigne tout ou une partie du secteur d'activité concerné, qui doit fonctionner sans ses ressources habituelles humaines ou matérielles.

Ce mode opératoire décrit les conduites à tenir en cas de dysfonctionnements majeurs à la PUI, ainsi que le déclenchement des procédures dégradées en cas de nécessité.

OBJECTIFS

Assurer la continuité d'approvisionnement des services de soins

METHODOLOGIE

I. PANNE D'ELECTRICITE

Le relai est pris par groupe électrogène avec autonomie en fioul permettant de suppléer aux besoins électriques pendant plus de 48h. Le groupe électrogène se déclenche automatiquement au bout de 10 à 15 secondes.

En cas de coupure d'électricité, le personnel de la pharmacie alerte le PC sécurité au 1500.

II. DYSFONCTIONNEMENT MAJEUR SUR UNE ENCEINTE FRIGORIFIQUE

1) Armoire frigorifique de transport

Le transport des médicaments thermosensibles du site Zénith à la pharmacie centrale est assurée par une armoire frigorifique à roulettes. En cas d'un dysfonctionnement de l'armoire frigorifique, le manutentionnaire alerte le pharmacien responsable de site au 3148 qui avertit dans un second temps le département technique.

En attendant l'intervention du prestataire Coldway, les manutentionnaires utilisent l'armoire frigorifique de secours localisée au niveau du site Zénith et appose un écriteau sur l'armoire dysfonctionnant « Armoire frigorifique hors service ».

2) Enceintes thermostatiques de stockage

La conduite à tenir en cas d'un dysfonctionnement majeur d'une enceinte thermostatique est décrite dans le mode opératoire « Surveiller, entretenir les enceintes thermostatiques et gérer une rupture de la chaîne du froid » (MO/GFL/PHI/ENT/05).

III. PANNE DES LOGICIELS INFORMATIQUES / PROBLEME RESEAU

Pour rappel, plusieurs logiciels informatiques sont utilisés au sein de la pharmacie ;

- Logiciel de gestion de stock : AS400®
- Logiciel de prescription : DOPASOINS®
- L'intranet patient ou DOPATIENT® : accès au dossier informatisé du patient (DPI), édition des prescriptions de DMI
- Logiciel de sérialisation : CERAL100T®
- Logiciel de traçabilité des DMI : HEMOLIA®
- Logiciel de réétiquetage des blisters de médicaments : ETICONFORM® et MILT-4®
- Logiciel de gestion des chimiothérapies : CHIMIO® (cf MO/GFL/PHI/DIS/102)
- Logiciel de gestion des prescriptions de l'HAD : MHComm® (cf MO/SOIN/HAD/SOI/34)

En cas de panne informatique, le personnel de la pharmacie appelle le service informatique au 1593 pour identification du type de panne (réseau ou serveur).

S'il s'agit d'une panne informatique générale, la procédure dégradée de la pharmacie est imprimée dans un classeur, ainsi que tous les supports manuscrits figurant en annexe (document de recueil de la traçabilité des DMI, bon de commande au laboratoire, commande manuelle des dotations), l'imprimé des commandes hors dotation (IMP/GFL/PHI/DEL/16), le support de prescription (IMP/SOIN/GEN/SOI/02).

1) Assurer la réception des médicaments

En cas de panne du logiciel de sérialisation CERAL100T®, le personnel en charge de la sérialisation met en quarantaine les produits à réceptionner et contacte le pharmacien responsable du site. Le pharmacien fait le point sur l'état des stocks des produits à réceptionner. Il consulte les seuils de sécurité de chaque produit à partir de l'AS400 en 3 (**Gestion des articles**) – 10 (**Articles**) puis tape le nom du produit. Il se place en face de la ligne du produit, tape 05 (**Interroger**) et clique 4 fois sur « Entrée »

```
Préconisation de commande
Qté rupture stock : 3,000
Seuil de commande : 295,000
Seuil supérieur Cde: 362,000
```

Seuil de sécurité

- **Si le stock physique est au-dessus du seuil de sécurité**, le manutentionnaire met en attente les produits en réception, ainsi que le bon de livraison. Il réceptionnera les produits une fois le retour à la normale sur le logiciel de sérialisation.
- **Si le stock physique est en-dessous du seuil de sécurité**, le manutentionnaire réceptionne les produits sans réaliser la sérialisation, en rapprochant le bon de livraison, le bon de commande et les quantités livrées.

2) Assurer la prescription

a) **Prescription des médicaments**

i. *Récupération des prescriptions des patients en cours d'hospitalisation*

Toutes les données saisies dans le dossier patient informatisé Dopasoins© sont sauvegardées immédiatement après leur validation sur les serveurs de l'établissement et en local sur les disques durs des terminaux des services.

En cas de panne informatique de DOPASOINS®, les services de soins impriment les prescriptions selon la procédure dégradée décrite dans le mode opératoire « visualiser - imprimer - créer le dossier patient en cas de panne informatique » (MO/SOIN/GEN/MAN/34) et transmettent les ordonnances à la pharmacie. La sauvegarde locale réalisée plusieurs fois par jour et contrôlée chaque semaine permet d'accéder à un dossier patient et de récupérer les prescriptions médicales en cours. Le pharmacien a également la possibilité de demander au service informatique d'imprimer les prescriptions pour chaque patient.

Chaque prescription de médicaments est imprimée et adressée au pharmacien pour analyse pharmaceutique.

ii. *Prescriptions de patients entrants ou renouvellement de prescriptions*

▪ Médicaments inclus dans le GHS

A chaque nouvelle prescription, le médecin prescripteur doit utiliser le document manuscrit à utiliser en cas de panne informatique (IMP/SOIN/GEN/SOI/02). En ce qui concerne la prescription de médicaments, le médecin prescripteur doit faire figurer sur ce document les mentions réglementaires suivantes ; l'identité du patient (nom de naissance, nom d'usage, prénom de naissance, âge, sexe, poids), posologie, voie d'administration, durée de traitement, date et sa signature. Ce document peut également être utilisé pour réaliser le plan de soins des IDE, en précisant manuellement les dates de planification et les heures d'administration de chaque médicament.

▪ Médicaments hors GHS

Pour la prescription de médicaments hors GHS, le médecin prescripteur réalise uniquement une prescription sur l'ordonnance manuscrite nominative répertorié dans le logiciel de gestion documentaire et s'abstient de la prescription informatique en cas de panne informatique de DOPASOINS®.

b) **Prescription des DMI**

En cas d'impossibilité de générer la prescription médicale des DMI à partir de l'intranet patient, le responsable de bloc doit imprimer le document de recueil (annexe n°1) en autant d'exemplaires que nécessaire selon le programme opératoire et le mettre à disposition dans les salles opératoires.

Pour chaque intervention, les infirmiers de bloc collent l'étiquette patient, renseignent le nom du praticien, la date et l'heure d'intervention, collent les étiquettes de traçabilité des DMI posés, avant de transmettre la fiche au préparateur de bloc. La prescription doit être signé par le médecin.

3) Assurer l'analyse pharmaceutique

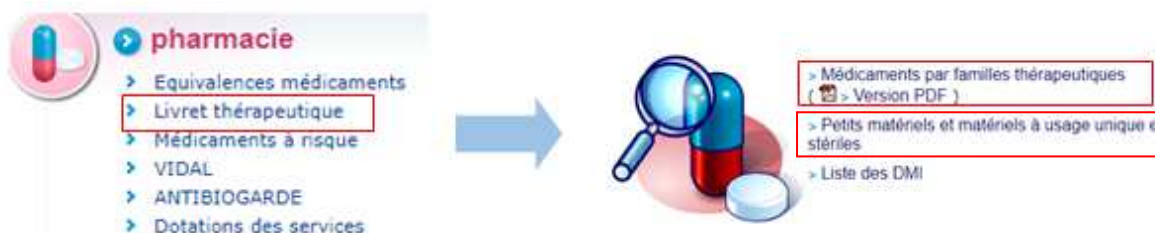
Une analyse pharmaceutique de niveau 2 est effectuée sur l'ensemble des prescriptions de la clinique Pasteur, pour le MCO. En cas de panne informatique et d'inaccessibilité au dossier informatisé du patient (DPI) via l'intranet patient, l'analyse pharmaceutique de niveau 2 est rétrogradée à une analyse pharmaceutique de niveau 1, en vérifiant les posologies des médicaments prescrits, l'absence d'interactions médicamenteuses et de contre-indications, à partir des supports manuscrits de prescription ou prescriptions récupérées depuis DOPASOINS® via la copie locale. En cas de panne informatique générale et d'inaccessibilité à l'application VIDAL Hoptimal, le pharmacien dispose d'un dictionnaire DOROSZ pour contrôler les posologies. Pour chaque ordonnance analysée, le pharmacien appose son cachet ainsi que sa signature.

4) Assurer les commandes externes (pharmacie vers laboratoires)

En cas de panne informatique du logiciel AS400®, les commandes doivent être saisies manuellement sur le bon de commande qui se trouve en annexe n°2. Sur le bon de commande doivent figurer les informations suivantes :

- Libellé de l'article
- Référence de l'article
- Quantité commandée
- Prix unitaire HT
- Montant HT

Le prix unitaire HT est accessible en téléchargeant le livret thérapeutique depuis l'intranet pharmacie :



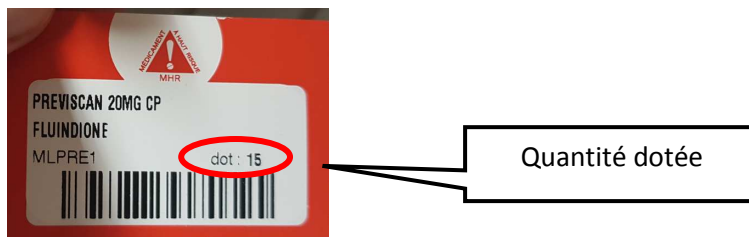
Pour les fournisseurs paramétrés en EDI, les commandes sont soit envoyées par mail, si la boîte Outlook est fonctionnelle, soit par fax en cas de panne générale informatique.

5) Assurer les commandes internes (services de soins vers la pharmacie)

a) **Commande de la dotation hebdomadaire**

Le préparateur référent de service complète manuellement l'annexe n°3 pour effectuer la commande de la dotation hebdomadaire, en évaluant les besoins à partir du chariot médicaments du service de soins et de la réserve solutés - usage/unique.

La quantité en dotation est inscrite sur les étiquettes d'identification des produits, et sont mise à jour régulièrement dès qu'une modification de dotation est effectuée.



Il fournit le listing complété au poste du préparateur chargé de la délivrance.

Nb : le listing de dotation est également disponible en format électronique dans l'intranet documentaire (GED), à la dernière date du renouvellement annuel de la dotation, et en format papier dans le classeur pharmacie du service de soins.

b) Commande des médicaments hors dotation

En cas de panne informatique de l'AS400®, les commandes hors dotation sont réalisées par les IDE manuellement sur le document manuscrit IMP/GFL/PHI/DEL/16, en précisant le nom de la spécialité, le dosage, la posologie, la quantité demandée, l'identité du patient (nom de naissance, nom d'usage, prénom de naissance, âge, sexe, poids). Chaque demande manuscrite est apportée au comptoir de la pharmacie puis confié au préparateur chargé de la délivrance.


6) Assurer le picking manuellement à partir des stockeurs

Le picking pour les médicaments et les dispositifs médicaux situés sur les étagères de rayonnage n'est pas impacté.

▪ Impression de la liste des emplacements

Tous les samedis matin, l'impression de la liste d'emplacement des articles rangés dans le stockeur est effectuée.

A partir de l'ordinateur du stockeur :

- Ouvrir le module « Maîtrise »
- Tapez le mot de passe
- Allez dans le menu : **Organisation > Requêtes Multi-tables > Exécuter une requête**
- En bas à gauche de l'écran **Exécuter une requête**, et cliquez sur 
- Cliquez sur le petit triangle et sélectionner **Imprimer**
- Cliquez sur la ligne **Liste des articles (Machine1 et Machine2)** dans la zone centrale
- Appuyez sur le bouton **Exécuter** pour lancer l'impression de la liste des articles présents sur les machines 1 et 2 avec la machine destination et leurs stocks totaux. La liste est triée par désignation des articles
- Cliquez sur la ligne **Liste des articles (Machine3 et Machine4)** dans la zone centrale

- Appuyez sur le bouton **Exécuter** pour lancer l'impression de la liste des articles présents sur les machines 3 et 4 avec la machine destination et leurs stocks totaux. La liste est triée par désignation des articles
- Sortez en appuyant sur le bouton **Fermer**

La liste des emplacements est mise à disposition dans un classeur.

▪ **Sortie manuelle des stockeurs**

- Prendre le trousseau de clés des stockeurs se trouvant sur le tableau des clés.
- Utiliser la clé Ronde ref 455
- Mettre la clé dans le bouton Auto /MAN
- Tourner sur MAN (manuel)
- Tourner le bouton noir jusqu'à l'emplacement souhaité

Remarque : si les stockeurs ne sont pas fonctionnels et que le mode dégradé en sortie manuelle n'est pas possible, un dépannage inter-site avec le Zénith peut être effectué.

7) Assurer les sorties de stock de médicaments et DMS

En cas de panne informatique du logiciel AS400, les sorties de stocks sont notées temporairement sur les supports manuscrits utilisés pour les commandes internes :

- Le listing des dotations dans la colonne « Quantité livrée », en attendant le rétablissement de la connexion avec le logiciel
- Le document manuscrit utilisé pour les commandes hors dotation (IMP/GFL/PHI/DEL/16), dans la colonne « Quantité délivrée »

Une fois la panne informatique résolue, les quantités délivrées sont saisies informatiquement dans le logiciel AS400®.

8) Assurer les sorties de stock de DMI

En cas de panne informatique du logiciel AS400®, les prescriptions de DMI sont laissées de côté dans l'attente de la résolution de la panne informatique, et les dossiers sont bloqués au service de facturation.

Pour le bloc de cardiologie interventionnelle 6P, en cas de panne informatique du logiciel de traçabilité des DMI Hemolia®, les préparateurs de bloc doivent effectuer manuellement les sorties de stock nominatives dans l'AS400 ;

- Choisir l'option 70. **DMI – Médicaments – Rétrocédés URC**
- Valider par la touche « Entrée »
- Choisir l'option 1. **Saisie des sorties sur dossier patient CLINIQUE**
- Valider par la touche « Entrée »

La fenêtre suivante s'affiche :

```

Gestionnaire          PHA
Mot de passe

Lieu de stockage     PH
U.F. consommation   █
Date du mouvement    22/07/2021
Date prescription    22/07/2021
Prescripteur        _____
Dossier ou          _____
Patient             _____
Indication de pose  _____
Origine Parcours Soins  _

Générat° pour demande  0

F3=Fin   F4=Consultation   F12=Ecran précédent
  
```

- Saisir le code U.F. consommation (4014 : Angiographie / 3050 : Hémodynamique / 3060 : Rythmologie / 3010 : Bloc central)
- Saisir la date du mouvement et la date de prescription
- Choisir le praticien : Touche F4 suivi de la touche « Entrée »
- Taper « Dr + début du nom » suivi de la touche « Entrée »
- Choisir le praticien dans la liste et taper « 1 », suivi de la touche « Entrée »
- Renseigner le champs « Patient »: il correspond au numéro médical mentionné sur la prescription
- Valider par la touche « Entrée »

Une nouvelle fenêtre s'affiche :

```

Clinique Pasteur          Sorties de stock facturables          GE0638 S2
26.07.10 15:09:27          BLOC HEMODYNAMIQUE          MGAUZENS
U.F. Conso. 3050          DR TCHETCHE DIDIER          Lieu stock. PH SERVICE PHARMACIE
Prescripteur 0698          25/07/2010
Patient 00344132          BONNEAU Jean
Dossier 00000000 / 00          Génération demande bloc 1   Qté       Qté
Article Désignation          Rayon Disponible   Distribuée   Ud
pas de lot

Positionnement :
Article          Désignation          Ud   Qté sortie F
█                N°Lot          Commentaire          1
Impression effectuée sur fichier imprimante par défaut.
  
```

- Positionner le curseur sur « Article »
- Taper F4 pour ouvrir une fenêtre de recherche et sélectionner l'article en mettant 1 devant la prothèse
- Valider par la touche « Entrée »

- Saisir la quantité
- Positionner le curseur sur le « N° de lot »
- Taper F4 pour ouvrir une fenêtre de recherche et sélectionner le n° de lot en mettant **1** devant le bon numéro de lot
- Valider par la touche « Entrée »
- Taper F23 pour valider la pose des prothèses

Le bon de commande nominatif s'imprime automatiquement simultanément à la validation.

9) Assurer la préparation des doses à administrer

En cas de panne des logiciels de réétiquetage des blisters de médicaments (ETICONFORM® et MILT-4®), les médicaments ne seront pas distribués en conditionnement unitaire.

Pour les formes « blister non unitaire », le préparateur délivre le blister tel qu'il le reçoit.

Pour les formes « flacon vrac », le préparateur n'effectue pas de reconditionnement dans des cupules unitaires et délivre un flacon entier au service demandeur.

ANNEXE N°1 : DOCUMENT DE RECUEIL DE LA TRACABILITE DES DMI

FICHE DE TRACABILITE DES DMI

Etablissement : Adresse : Téléphone : Mail :	
PRESCRIPTION PROTHESE	
Date d'intervention : Nom du chirurgien : Bloc : Salle d'intervention :	Etiquette patient (cas échéant nom, prénom, DDN écrit à la main)

Libellé DMI	Etiquette de traçabilité	Fournisseur	Quantité

Respect de la LPP : OUI / NON Nom et signature du prescripteur : Fait le :

ANNEXE N°2 : BON DE COMMANDE AU LABORATOIRE

Adresse de livraison :

Clinique Pasteur – Service Pharmacie

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Fournisseur :

Date de commande : / /

N° commande :

Article	Référence	Quantité	Prix unitaire HT	Montant HT
			Total HT TVA	
			Total TTC	

Nom pharmacien, numéro d'ordre :

QUI ?

QUOI ?

COMMENT ?

INFORMATIQUE

Panne informatique, inutilisation des logiciels informatiques AS400® , DOPASOINS®

Prescription en cours ?

OUI

Récupération des prescriptions à partir de la sauvegarde locale

MO/SOIN/GEN/MAN/34

NON

Prescription médicale manuscrite sur les supports appropriés

MEDECIN

Médicaments inclus dans le GHS : document manuscrit incluant le plan de soins

Médicaments hors GHS : ordonnance nominative disponible dans la GED

IMP/SOIN/GEN/SOI/02

ORDONNANCE NOMINATIVE

PHARMACIEN

Analyse pharmaceutique de niveau I (utilisation du dictionnaire DOROSZ), apposition de sa signature

Commandes internes (services de soins vers pharmacie)

PREPARATEUR OU IDE

Commande de la dotation hebdomadaire : Saisie manuscrite des quantités à commander sur le bon de commande manuelle des dotations en se fiant aux quantités dotées inscrites sur les étiquettes

Commande de médicaments hors dotations : Saisie de la commande sur un support manuscrit par les IDE

IMP/GFL/PHI/DEL/16

PREPARATEUR

Transmission des commandes au préparateur affecté au poste de délivrance

Picking des produits à partir des rayonnages ou à partir des stockeurs, selon la liste des emplacements des articles

DG/GFL/PHI/MAN/33

PREPARATEUR

Dispensation aux services de soins, inscription des sorties de stock sur les supports manuscrits de commandes internes