

Accès

Pas de duplication ni de retard

- Retards, duplications et excès
- Limitations de **FINANCEMENT** et contraintes de coûts
- **PRATIQUES** et **PROTOCOLES** incohérents par les pharmacies et entre les régions

LACUNES

OPPORTUNITÉS



- Commandes électroniques et directives de distribution
- Trousse normalisée de gestion des symptômes palliatifs



« Ce n'est pas le cas dans d'autres endroits, ce qui n'a pas de sens. »

« Si les patients et les familles sont responsables de l'achat d'équipement et de fournitures, ils doivent savoir où se les procurer. Il serait utile d'avoir une liste des fournitures recommandées. »

« C'était stressant de tout recevoir et de devoir tout mettre en place dans la maison. Nous n'avions pas prévu la rapidité avec laquelle les choses pourraient décliner. »

Médicaments et fournitures

Savoir

Compétences

Processus

Gérer

Organiser et entretenir l'inventaire

OPPORTUNITÉS



- Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada (ISMP) consacré à la prévention des erreurs de médication



« Il y avait une surabondance de fournitures. Les livraisons étaient constantes. Chaque fois que la porte s'ouvrait, c'était une autre livraison. C'était tellement inutile. Et rien de tout cela n'a été retourné. »

« La commande de fournitures requise a été rédigée à la main par 6 personnes différentes et les 6 commandes contenaient des erreurs. Personne n'était responsable. »

« Je ne savais pas ce qu'il fallait avoir, ni où aller le chercher ou quand. Ou même qui était responsable des achats ni d'où. »

LACUNES

- Pas de **PROTOCOLES** ni de systèmes d'organisation
- On ne sait pas qui est **RESPONSABLE** de la gestion des stocks
- Les **INVENTAIRES** ne sont pas systématiquement conservés à la maison

GESTION DES FOURNITURES, DE L'ÉQUIPEMENT ET DES MÉDICAMENTS

La prestation de soins palliatifs à domicile nécessite la gestion des médicaments, de fournitures et d'équipement.

Cette carte d'expérience est une représentation visuelle des possibilités et des lacunes partagées par les experts en la matière, les patients et les soignants sur les processus opérationnels permettant de garantir un accès, un stockage, une gestion et une élimination sûrs des médicaments, du matériel et des fournitures. Les expériences ont été identifiées lors d'ateliers de parties prenantes, d'entretiens téléphoniques et de sondages en ligne auprès d'aïdants naturels et de patients. La saisie a été validée par le biais de deux enquêtes E-Delphi réalisées auprès d'un panel d'experts..

Élimination

Systèmes pour faciliter le retour

- On ne sait pas qui est **RESPONSABLE** de l'élimination
- Absence de processus pour une **ÉLIMINATION SÛRE** et le détournement d'opioïdes
- Aucune directive sur le **RETOUR** ou le **RECYCLAGE** de l'équipement et des fournitures

LACUNES

OPPORTUNITÉS



- Health Products Stewardship Association « Programmes de reprise des médicaments »



« Quand des articles ont été suggérés par le physiothérapeute, ils sont arrivés rapidement. Ils n'ont pas été retirés aussi rapidement après la mort de mon mari et j'ai dû faire quelques demandes de retrait. »

« Après la mort de mon mari, personne ne semblait intéressé par le fait que j'avais encore de très dangereux médicaments sur ordonnance chez moi. Il me restait des doses importantes de morphine, de midazolam et d'un autre médicament similaire chez moi, pendant plusieurs mois. »



Vers l'excellence opérationnelle en matière de soins palliatifs à domicile