



# MATERIOVIGILANCE : EVALUATION DES PRESTATIONS DES FOURNISSEURS : BILAN DE 3 ANS DE SUIVI AU CHU D'ANGERS

A. Darsonval, A. Jamet, C. Morin, C. Vaillant\*, A. Sellier\*, M. Urban, M.A. Clerc  
Pharmacie - \*Service des Equipements Biomédicaux - CHU Angers - 49933 Angers Cedex 9

## INTRODUCTION

Une évaluation des fournisseurs a été mise en place en 2006 au travers de la qualité de leurs réponses suite aux signalements de matériovigilance. Un courrier avertissant le fournisseur de cette démarche d'évaluation est envoyé systématiquement avec le courrier de déclaration. Cette évaluation a pour objectif de faire partie des critères de choix des offres des fournisseurs lors du renouvellement des marchés.

## MATERIELS ET METHODES

- ✧ La grille de cotation établie en 2006 est inchangée.
- ✧ Les incidents mineurs et majeurs ont été différenciés selon les critères de déclaration à l'AFSSAPS (pour 2006 et 2007) et selon une cotation interne au CHU harmonisée avec les déclarations d'incidents dans le cadre de la gestion des risques de l'établissement (pour 2008).
- ✧ Pour les incidents mineurs (gravité\* de 1 à 2) : la note attribuée tient compte du délai de réponse et de la présence ou non d'un litige (envoi d'un courrier avec accusé réception si absence de réponse du laboratoire 2 mois après l'envoi du courrier de déclaration au fournisseur) et de son efficacité (réception d'une réponse satisfaisante envoyée par le fournisseur dans le mois qui suit l'envoi de cette lettre)
- ✧ Pour les incidents majeurs (gravité\* de 3 à 5) : la cotation repose sur des items relatifs à l'instruction du dossier : contact avec une personne qualifiée, aide à la prise en charge du signalement, pertinence et délai de l'expertise.

\* Gravité potentielle ou avérée

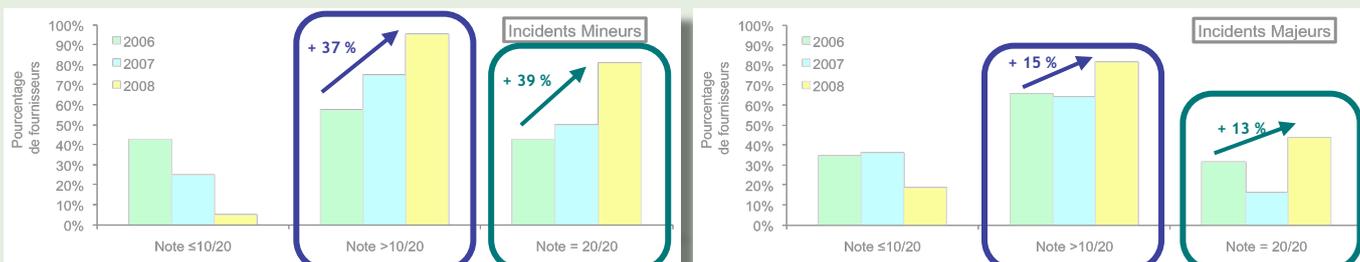
## RESULTATS

### REPARTITION DES NOTES

Note	Incidents	Année 2006 (période de 12 mois)			Année 2007 (période de 12 mois)			Année 2008 (période de 9 mois)		
		Totaux	Mineurs	Majeurs	Totaux	Mineurs	Majeurs	Totaux	Mineurs	Majeurs
[0-5]		19%	22%	15%	18%	19%	15%	2%	3%	2%
[5-10]		22%	18%	28%	14%	9%	23%	16%	6%	20%
[10-15]		6%	2%	12%	14%	7%	24%	8%	3%	11%
[15-20[		8%	5%	13%	5%	2%	11%	8%	3%	11%
20		45%	53%	32%	49%	62%	27%	66%	84%	56%
Nombre de Signalements Clos		148	88	60	174	108	66	96	32	64

☞ Comme l'indique ce tableau, le nombre d'incidents de gravité majeure est plus important en 2008 qu'en 2006 ou 2007. Ceci est dû au changement de cotation de la gravité des incidents en 2008 (cotation des gravités avérées et potentielles en 2008 vs cotation de la gravité avérée en 2006 et 2007).

### EVOLUTION de 2006 à 2008



☞ Le pourcentage de fournisseurs ayant une note supérieure à 10/20 ou égale à 20/20 est en forte augmentation en 2008 pour les incidents mineurs comme pour les majeurs.

- Note >10/20 : Augmentation de 37% pour les incidents mineurs et de 15% pour les incidents majeurs entre 2006 et 2008.

- Note = 20/20 : Augmentation de 39% pour les incidents mineurs et de 13% pour les incidents majeurs entre 2006 et 2008.

☞ Ces résultats montrent une amélioration de la qualité d'instruction des dossiers avec une amélioration du délai de réponse des fournisseurs : 139 jours pour 2006 vs 97 jours pour 2007 vs 81 jours pour 2008.

## DISCUSSION - CONCLUSION

- ✧ Un bilan de cette évaluation est fait chaque année. Chaque pharmacien référent reçoit la liste des dossiers instruits les concernant avec la note du fournisseur et son explication ainsi que le palmarès des fournisseurs.
- ✧ Un courrier adressé aux fournisseurs, les informant de leur niveau de prestations, va être prochainement mis en place de manière à les sensibiliser davantage sur l'importance de réaliser des expertises de qualité dans les plus brefs délais.
- ✧ L'objectif est d'améliorer encore le délai moyen de réponse du fournisseur (60 jours).