



Mise en place d'une démarche qualité au sein du circuit des Dispositifs Médicaux : optimisation des commandes hors-stock



22^{èmes} Journées Euro-Pharmat – Lille 9, 10 & 11 octobre 2012

S. THOMAS (perso@s-thomas.fr), V. VINCOURT, D. BLOT, R. ESCALUP, P. BOURGET

Service de Pharmacie – Hôpital Universitaire Necker-Enfants Malades (AP-HP) 75015 PARIS

Introduction/Objectifs

Suite au regroupement des activités de plusieurs établissements sur notre site, nous assistons à une augmentation du nombre de demandes de Dispositifs Médicaux (DM) par les services de soins (SS), notamment pour les DM hors-stock (HS) : 18 000 lignes de commandes en 2011, soit +15% par rapport à 2010.

Notre unité fonctionnelle (UF) assure la gestion, l'approvisionnement, la dispensation des DM mais également la liquidation des factures grâce à l'unité de gestion embarquée (cf. schéma 1)

A moyens constants, une amélioration de l'efficacité de gestion des commandes est nécessaire.

Matériel & Méthodes

- Constitution d'un groupe de travail
↳ avec cadres & logisticiens des SS + membres de l'UF DM

- Analyse préliminaire de risques :

1) Relevé des situations critiques (cf. tableau 1)

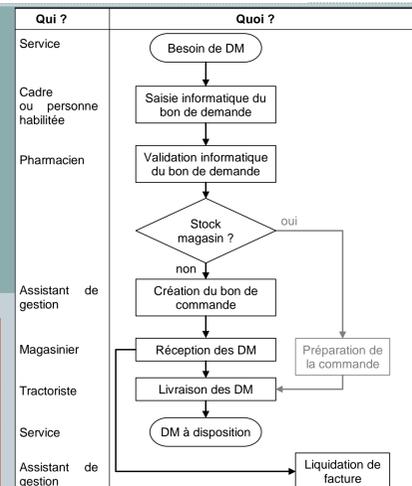
2) Evaluation de la Criticité (C)

$C = \text{Gravité (G)} \times \text{Fréquence (F)}$

3) Proposition d'idées d'amélioration

4) Evaluation du niveau d'effort

Phase concernée	Elément concerné du processus « Circuit des DM »
Situation critique	Etat du système en présence d'un danger
Cause contact	Evènement causant la situation dangereuse
Evènement redouté	Evènement non désiré susceptible de causer un dommage au système
Cause amorce	Evènement causant l'évènement redouté
Conséquence	Résultante de l'évènement redouté



▲ Schéma 1 : Schéma simplifié du processus « Circuit des DM »

◀ Tableau 1 : Tableau de relevé des situations

Résultats

Situation 1

Situation 2

Situation 3

Situation 4

Phase concernée	Situation 1	Situation 2	Situation 3	Situation 4
Situation critique	SAISIE BON DE DEMANDE HS Réception de bons de demande en dehors du planning	SAISIE BON DE DEMANDE HS Disparition d'une référence sur le listing type	LIVRAISON DES DM Erreur de livraison	LIQUIDATION DE FACTURE Erreur de commande
Cause contact	Problème d'organisation interne des SS Délai d'approvisionnement long sans possibilité de suivi des commandes en cours par les SS : déclenchement d'une nouvelle commande pour le même DM	Changement de marché AP-HP ou marché local dépassé	Mauvais aiguillage (erreur étiquetage, erreur de livraison)	Erreur de saisie / Erreur fournisseur
Evènement redouté	Surcharge d'activité	Retard dans le renouvellement du marché	Erreur de livraison non décelée	Paiement de facture concernant une erreur de commande
Cause amorce	Stock critique	Stock critique	Stock critique	Pas de communication, pas de document formalisé
Conséquence	Rupture de stock	Rupture de stock	Rupture de stock	Retour pour avoir difficile

Gravité	G4 (critique) une rupture de stock peut atteindre la sécurité du patient	G4 (critique) une rupture de stock peut atteindre la sécurité du patient	G4 (critique) une rupture de stock peut atteindre la sécurité du patient	G2 (mineure) risque économique sans conséquence sur le patient
Fréquence	F3 (souvent) entre 6 et 11 fois/an	F3 (souvent) quasi tous les mois	F2 (occasionnellement) entre 2 et 5 fois/an	F2 (occasionnellement) entre 2 et 5 fois/an
Criticité	C3 (critique) mesures correctives immédiates	C3 (critique) mesures correctives immédiates	C2 (moyennement critique) mesures préventives à entreprendre	C1 (non critique) aucune action à entreprendre

Réorganisation interne

- Amélioration du délai de validation et de saisie des commandes auprès des fournisseurs
- Engagement des SS à respecter le planning des commandes

NIVEAU D'EFFORT FAIBLE
(action intra-service)

Suivi des commandes par les SS

- Mise en place d'une procédure pour expliquer aux SS comment accéder au suivi des commandes en attente de livraison en toute autonomie

NIVEAU D'EFFORT MOYEN
(besoin de l'intervention du service informatique)

Mise à jour du référentiel

- Avertissement des SS par un code couleur annonçant l'échéance du marché dans 2 mois
- Réorganisation interne libérant du temps pharmaceutique pour la mise à jour du référentiel
- Travaux de modernisation avec augmentation du nombre de références en stock

NIVEAU D'EFFORT IMPORTANT
(projet nécessitant des ressources)

Mise à jour des étiquettes de transport

- Extraction de la base de données et envoi aux SS pour mise à jour

NIVEAU D'EFFORT MOYEN
(action inter-service)

Contrat de services

- Formalisation des engagements & rôles de chaque acteur au niveau des différentes étapes du circuit des DM (référencement, commandes, retours, échantillons...)

PROCHAINE ETAPE DE LA DEMARCHE

Discussion / Conclusion

La majorité des actions est axée sur la saisie des commandes, en amont de toutes les difficultés, et souligne l'importance d'un référentiel actualisé en permanence. Dans le cadre de la modernisation de nos infrastructures, l'acquisition d'un nouveau logiciel devrait permettre une meilleure gestion du référentiel qui compte actuellement 8000 références (DM en stock et HS).

La participation active des services concernés témoigne du besoin d'amélioration du circuit des DM. Les solutions proposées vont permettre d'améliorer le système existant.