



ÉVALUATION DES FOURNISSEURS :

RÉSULTATS APRÈS UNE ANNÉE DE RÉCOLTE DES INCIDENTS

C. Borchard, L. Cingria, R. Bonjour, N. Vernaz, P. Bonnabry,
Pharmacie des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), 1211 Genève, Suisse



INTRODUCTION

Le RQPH exige une évaluation des fournisseurs en tenant compte des livraisons complètes, des ruptures de stock, etc. Le résultat peut influencer les critères de choix d'un produit. La Pharmacie des HUG a mis en place une procédure d'évaluation des fournisseurs, dont les données récoltées sur une année ont été analysées.

OBJECTIF

Evaluer la fiabilité des principaux fournisseurs de médicaments afin de leur transmettre des données précises permettant d'améliorer leurs prestations.

METHODE

La procédure a été rédigée en se concentrant sur les critères importants et critiques (analyse de risque) pour la gestion des médicaments. Un coefficient de pondération (Cp) a été déterminé pour chaque critère. Les données ont été récoltées sur une année (mars 2005 à février 2006).

Réception marchandise

- ✓ Chaîne du froid non signalée (Cp 16)
- ✓ Produit dangereux non signalé (Cp 16)
- ✓ Livraison sans documents globaux (Cp 6)
- ✓ Présence de produits endommagés (Cp 8)
- ✓ Manque N° de commande (Cp 3)

Contrôle marchandise

- ✓ Livraison partielle (Cp 3)
- ✓ Article manquant (Cp 6)
- ✓ Article faux (Cp 6)
- ✓ Article cassé (Cp 6)

Gestion de stock

- ✓ Produit en rupture (Cp 9)
- ✓ Possibilité de remplacement (Cp 9)
- ✓ Durée de la rupture

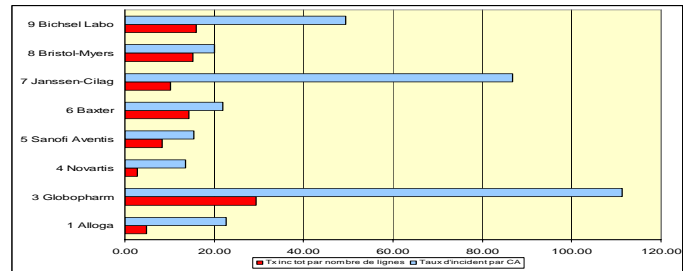
Ces données ont été analysées, comparées au chiffre d'affaire (CA) et au nombre de lignes de livraison. Des graphiques ont été établis pour les 32 principaux fournisseurs (> 100 lignes de livraison / an) pour tous les types d'incidents.

Les résultats ont été transformés en notes qui tiennent compte de l'importance du type d'incident. Un graphique synoptique des incidents par catégorie a été établi pour chaque fournisseur.

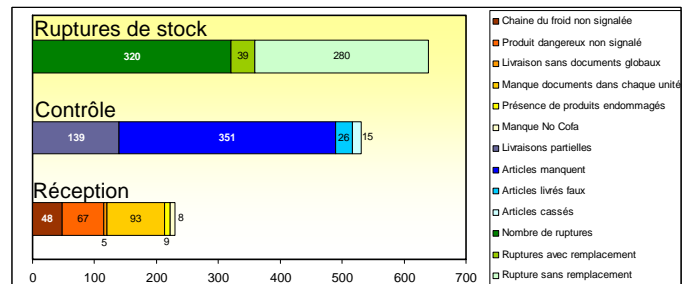
1. NOTES SELON FOURNISSEUR

	10	Excellent	Tx inc tot < 1	Galaxis
	9	Très bien	Tx inc tot 1-3	Abbott
	8	Bien	Tx inc tot 3-5	Alloga, Novartis Pharma Merck Sharp & Dome Sanofi Aventis Mundipharma, Organon
	7	Assez bien	Tx inc tot 5-10	Janssen Cilag, Essex Vifor, Wyeth, Boehringer Ingelheim Schering, Novo Nordisk, ZLB Behring, Lundbeck, Fresenius, Gruenthal.
	6	Suffisant	Tx inc tot 10-20	Baxter, Krebs D Globopharma, Braun, Bayer, Medika/Teva, Johnson&Johnson Bristol Myers Bichsel Laboratoire
	5	Améliorer	Tx inc tot 20-40	Frosch-Apotheke, Nycomed Streuli, Bichsel Apotheke Novartis Consumer Health Amino

2. TAUX INCIDENT PAR CA OU PAR NOMBRE DE LIGNES



3. TOTAL INCIDENTS



Taux d'incidents absolus <i>Tx inc abs</i>	$= \sum \text{Incidents} * 100 / \text{Nombre de lignes totales}$
Coefficient de pondération: Cp (Echelle 1-16) Ce coefficient a été établi à partir d'une analyse de risque et exprime la gravité des erreurs	
Taux d'incidents totaux <i>Tx inc tot</i>	$= \sum (\text{Incidents} * \text{Cp}) * 100 / \text{Nombre de lignes totales}$

RESULTATS

Ce sont les incidents par nombre de lignes (n = 36'888) qui sont les plus représentatifs de la qualité des prestations fournies par les fournisseurs.

Les incidents les plus fréquents sont les articles manquants (351) et les livraisons partielles (139), ce qui entraîne des ruptures. Les incidents les plus critiques sont les produits dangereux (67) et la chaîne du froid (48) non signalés.

DISCUSSION ET CONCLUSION

Cette évaluation a permis de connaître la qualité des prestations fournies par nos fournisseurs et devrait contribuer à les améliorer. Alloga étant de loin notre plus gros fournisseur, une amélioration de ses prestations aurait un effet important, bien que ses résultats soient parmi les meilleurs. Certains fournisseurs n'ont pas d'incident concernant la chaîne du froid ou les produits dangereux, car ils ne livrent pas de tels produits.

Ces résultats ont été communiqués aux fournisseurs et la même analyse sera reconduite afin de mesurer l'évolution des prestations suite à cette évaluation.