Evaluation des fournisseurs en médicaments à la Pharmacie des HUG: évolution entre 2006 et 2007

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

GSASA Lucerne 2008

INTRODUCTION

« Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur. » (ISO 9001 : 2000, §0.2 h). Cette exigence ISO, reprise dans le RQPH, a été appliquée à la Pharmacie des HUG en faisant une première analyse de la qualité des prestations des fournisseurs en 2006. Les résultats leur ont été transmis par écrit et une deuxième récolte a été menée durant l'année 2007.

OBJECTIF

Analyser l'évolution des prestations des fournisseurs entre les deux périodes étudiées (mars 2005-février 2006 et toute l'année 2007) ainsi que mesurer l'impact de la transmission des résultats de la première période.

METHODE

La procédure qui avait été mise en place pour la première analyse a été maintenue avec les mêmes critères d'analyse. Les incidents sont systématiquement récoltés sur des formulaires standardisés. Un coefficient de pondération (Cp) a été déterminé suite à une analyse de risque pour chaque critère.

Les données avait été récoltées sur une année (mars 2005 à février 2006) et les résultats transmis aux fournisseurs, afin de leur permettre d'améliorer leurs prestations. Les données de l'année 2007 ont été analysées selon les mêmes critères et l'évolution de la qualité des prestation étudiée.

Une note en fonction du nombre et du type d'incident, ainsi que du nombre de lignes de livraison a été attribuée. Cette étude a été faite pour les fournisseurs ayant > 100 lignes de livraison / an.

FORMULAIRES DE RECUEIL DES INCIDENTS

Les incidents ci-dessous, avec les données permettant la traçabilité, sont recueillis à chaque étape par le personnel concerné

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)

Contrôle marchandise

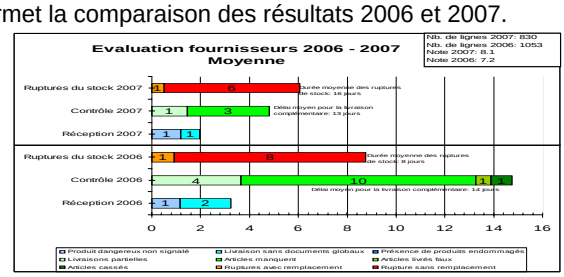
- ✓Livraison partielle (Cp 3)
- ✓Article manquant (Cp 6)
- ✓Article faux (Cp 6)
- ✓Article cassé (Cp 6)

Gestion de stock

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

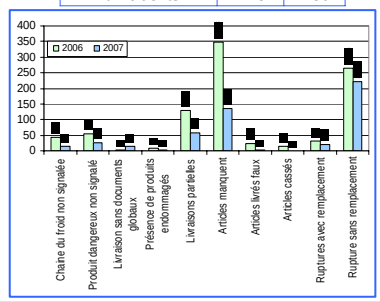
GRAPHIQUE PAR FOURNISSEUR

Le résultat de l'évaluation a été envoyée à chaque fournisseur sous forme d'un graphique synoptique ce qui permet la comparaison des résultats 2006 et 2007.



EVOLUTION DU NOMBRE TOTAL D'INCIDENTS

	2006	2007
Nombre de lignes	37532	33184
Nombre incidents	918	498
% incidents	2.45	1.50



Les ruptures sans produit de remplacement sont les incidents qui posent le plus de problèmes de gestion et qui sont aussi les plus fréquents en 2007. Le nombre d'articles manquants à la livraison se sont beaucoup améliorés.

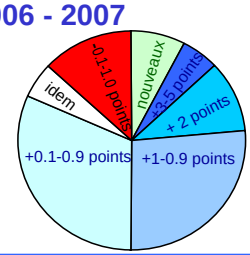
La chaîne du froid et les produits dangereux sont mieux signalés en 2007 qu'en 2006.

EVOLUTION DES NOTES 2006 - 2007

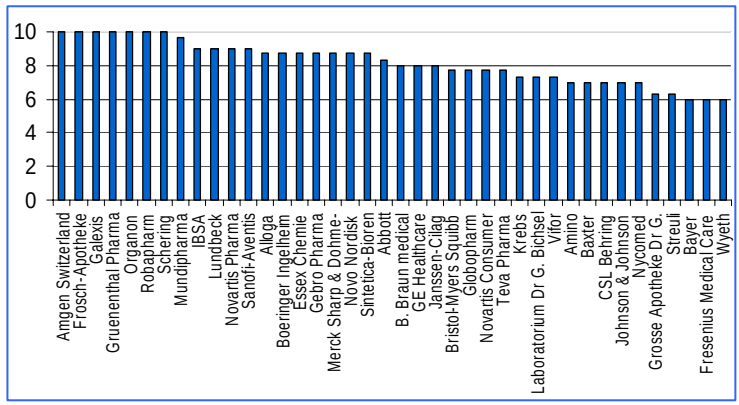
La majorité des fournisseurs ont amélioré leurs prestations, certains de manière significative.

Seul 5 fournisseurs se sont légèrement péjorés.

Moyenne 2006: 7.2
Moyenne 2007: 8.1



NOTES 2007 PAR FOURNISSEUR

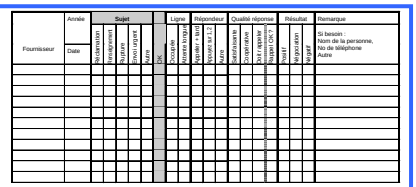


DISCUSSION ET CONCLUSION

Les résultats de la première évaluation ont provoqué une réaction assez vive chez certains fournisseurs. Les résultats de la 2ème évaluation suggèrent que la majorité d'entre eux a tenu compte de nos remarques ce qui a pour conséquence une amélioration générale.

Le domaine qui reste le plus souvent à améliorer concerne les ruptures ou les livraisons partielles.

L'évaluation des fournisseurs est désormais complétée par l'analyse de la qualité des réponses téléphoniques pour des questions logistiques, dont il n'est pas tenu compte dans l'analyse ci-dessus.

TELEPHONES

Formulaire de recueil pour l'évaluation de la qualité des contacts téléphoniques