

SUIVI DES ANOMALIES FOURNISSEURS LORS DES LIVRAISONS DE PRODUITS DE SANTE : BILAN COMPARATIF DES ANNEES 2011 ET 2013



Isabelle BARTHET, Véronique DUEAU, Farid SLIMANI, Amel ASTRUC-BELLAG, Franck HUET
Service approvisionnement et Distribution (pôle PH-HP), AGEPS AP-HP, 13 rue Lavoisier 92000 Nanterre



INTRODUCTION

La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) de l'Agence Générale des Équipements et Produits de Santé (AGEPS) assure l'approvisionnement et la distribution d'environ 1250 références de dispositifs médicaux, produits inflammables et solutés de dialyse, pour l'ensemble des hôpitaux de l'AP-HP.

La réception et le stockage d'environ 272 de ces références (provenant de 40 fournisseurs différents) s'effectue sur un site dédié, selon des instructions et procédures prévues dans les Bonnes Pratiques de Distribution en gros et les Bonnes Pratiques de Pharmacie Hospitalière.

Ainsi, les livraisons de produits de santé à destination de notre PUI se font sur la base d'un cahier des charges (CC) spécifique.

Chaque fournisseur est retenu dans le cadre d'un marché (appel d'offres ou marché négocié). Il s'engage à respecter le CC lors de la passation des marchés. Devant le nombre important d'écarts constatés par rapport aux exigences du CC, un suivi systématique des anomalies de livraison a été mis en place dès 2011.

L'objectif de ce travail est de comparer les écarts relevés en 2011 et 2013 et d'évaluer ainsi l'efficacité des mesures mises en place depuis 2011.

MATERIEL ET METHODES

Durant l'année 2011, toutes les anomalies rencontrées lors des livraisons des fournisseurs ont été enregistrées par les agents de réception de l'AGEPS sur un fichier Microsoft Excel®.

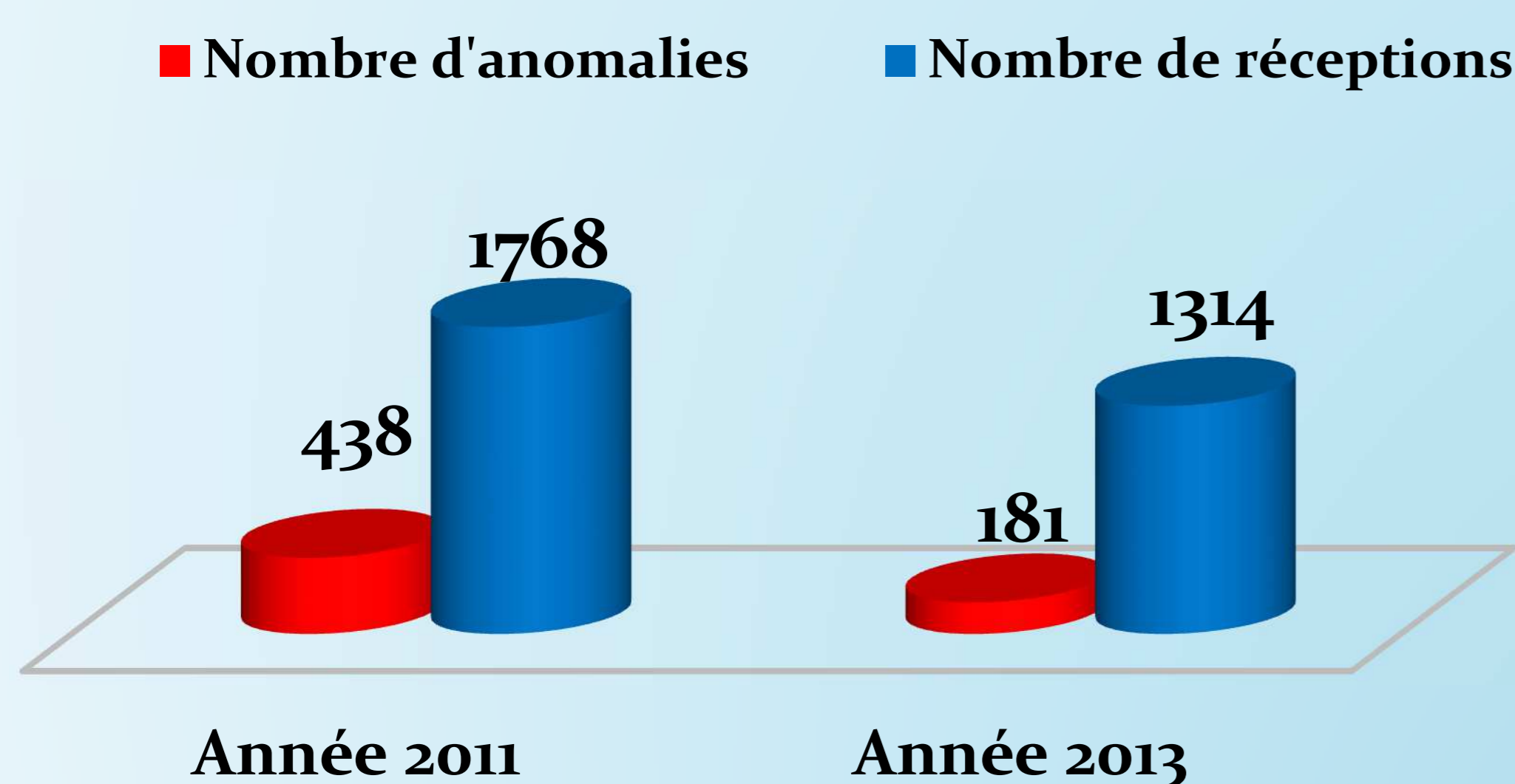
En 2012, les principaux fournisseurs concernés ont été rencontrés afin de mettre en place des mesures correctives au niveau des laboratoires et réduire ainsi le risque d'anomalie.

Depuis 2013, une base informatique a été créée pour enregistrer ces anomalies, les analyser et les transmettre par mail au fournisseur concerné.

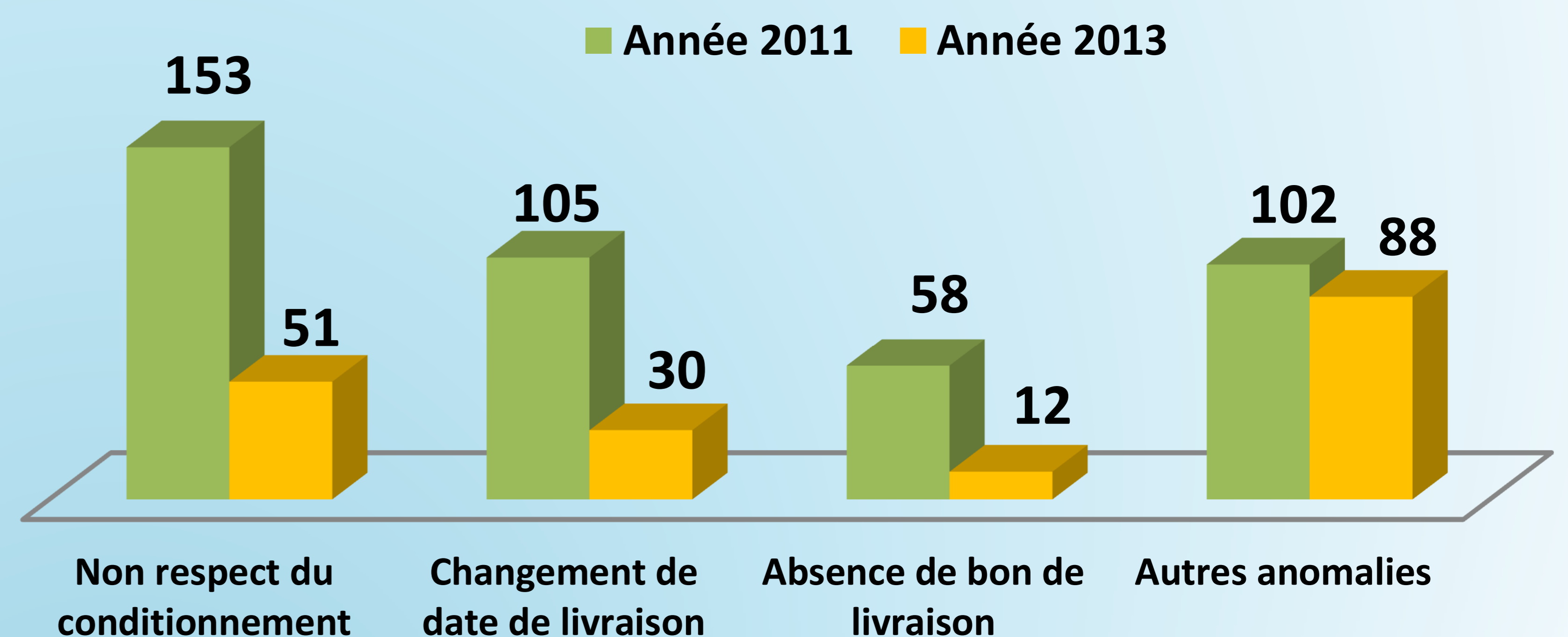
RESULTATS

Au cours de l'année 2013, 181 anomalies ont été enregistrées sur 1314 réceptions, soit 13.8% d'anomalies, contre 438 anomalies sur 1768 réceptions, soit 24,8% d'anomalies sur l'année 2011 (Graphe 1).

Graphe 1 : Evolution du nombre d'anomalies en 2011 et 2013 en fonction du nombre de réceptions



Graphe 2 : Evolution des anomalies des années 2011 et 2013



DISCUSSION

Au cours de ces deux années, trois types d'anomalies sont majoritaires et représentent 51% des anomalies totales en 2013 contre 75% en 2011, il s'agit du non-respect des conditionnements standards de palettes ou de cartons commandés, du changement de date de livraison sans accord préalable et de l'absence de bordereau de livraison.

Les « autres anomalies » sont : mauvaise adresse de livraison; problème d'étiquetage (cartons ou palettes); palette gerbée, cassée, trop haute; détérioration de colis (Graphe 2).

Ce bilan comparatif des années 2011 et 2013 révèle une baisse importante des anomalies de livraison, grâce à l'efficacité des rencontres avec les principaux fournisseurs en cause en identifiant les erreurs les plus récurrentes et en déclenchant des réclamations ciblées et argumentées vers ces mêmes fournisseurs.

CONCLUSION

Un suivi systématique des anomalies de livraison est nécessaire afin d'en réduire le nombre, de sécuriser le circuit des produits de santé et d'améliorer les conditions de travail des agents de réception. Le regroupement et la massification par fournisseur des anomalies enregistrées ont rendues plus impactantes et efficaces les réclamations envoyées et les rencontres menées auprès des laboratoires pharmaceutiques.

L'analyse de l'évolution de ces anomalies est à poursuivre d'autant que le nouvel outil informatique de recueil des anomalies (2013) permet désormais d'appliquer ces études à l'ensemble des produits de santé gérés à la PUI.