pharmacie
des hôpitaux
du nord vaudois
& de la broye

Contrôle des livraisons des fournisseurs de produits pharmaceutiques

Certificat d'assistante en pharmacie hospitalière
GPHR Session 2006-2007

Vanessa Barbara de Leoni,
Assistante en pharmacie,PHNVB

Travail supervisé par
PD Dr G. Zelger,
Pharmacien-chef, PHNVB

Août 2007

TABLE DES MATIERES

1. Origine du projet **3**

1.1 Présentation de la pharmacie 3
1.2 Exigence Qualité 3
1.3 Politique Qualité 5
1.4 Motivation pour ce travail 6
1.5 Indicateur des erreurs fournisseurs 7

2. Objectifs **9**

3. Méthode **9**

3.1 Récolte des données 9
3.2 Mode de calcul pour le taux d'erreurs 10
3.3 Limites de l'étude 10

4. Résultats **11**

4.1 Classement des fournisseurs 11
4.2 Résumé des statistiques d'erreurs 16
4.3 Exemple de livraison erronée 18

5. Discussion **27**

5.1 Analyse des résultats 27
5.2 Mesures d'amélioration de la part de la PHNVB 27
5.3 Contact avec les HUG 27

6. Conclusion et perspectives **28**

7. Bibliographie **28**

Commentaire 29

1. Origine du projet

1.1 Présentation de la Pharmacie des Hôpitaux du Nord Vaudois et de la Broye (PHNVB) à Yverdon - les - Bains

La PHNVB est une pharmacie centrale, qui délivre un service pharmaceutique complet aux établissements hospitaliers du Nord Vaudois (eHnv) à Yverdon-les-Bains, Chamblon, Orbe et la Vallée de Joux, et au centre psychiatrique du Nord Vaudois (CPNVD) à Yverdon-les-Bains.

Nous remettons aussi des médicaments à des pharmacies d'autres sites ; à l'hôpital de St-Croix (CSSC)[a], à Payerne (HIB)[b] et à St-Loup qui possèdent leur propre pharmacie de site pour la distribution interne. Ces hôpitaux profitent en outre de toutes les prestations pharmaceutiques dont bénéficient les eHnv (fabrication individualisée, préparation centralisée de cytostatique, assistance pharmaceutique sur site et à distance via téléphone et e-mail).

Ces établissements couvrent différents types d'hospitalisation : les soins aigus (type A), la réhabilitation via les CTR et les soins palliatifs (type B), les hébergements ou longs séjours (type C).

L'ensemble de tous les établissements compte actuellement 823 lits (2007).

Ceux si sont répartis comme suit :

Patients en soins aigus :	416 lits
Patients en réhabilitation ou soins palliatifs :	105 lits
Patients en long séjour (gériatrie) :	246 lits
Patients en psychiatrie :	56 lits

La diversité des établissements desservis par la PHNVB nécessite un assortiment de médicaments qui s'adapte aux différentes vocations des hôpitaux clients de la PHNVB.

1.2 Exigence Qualité

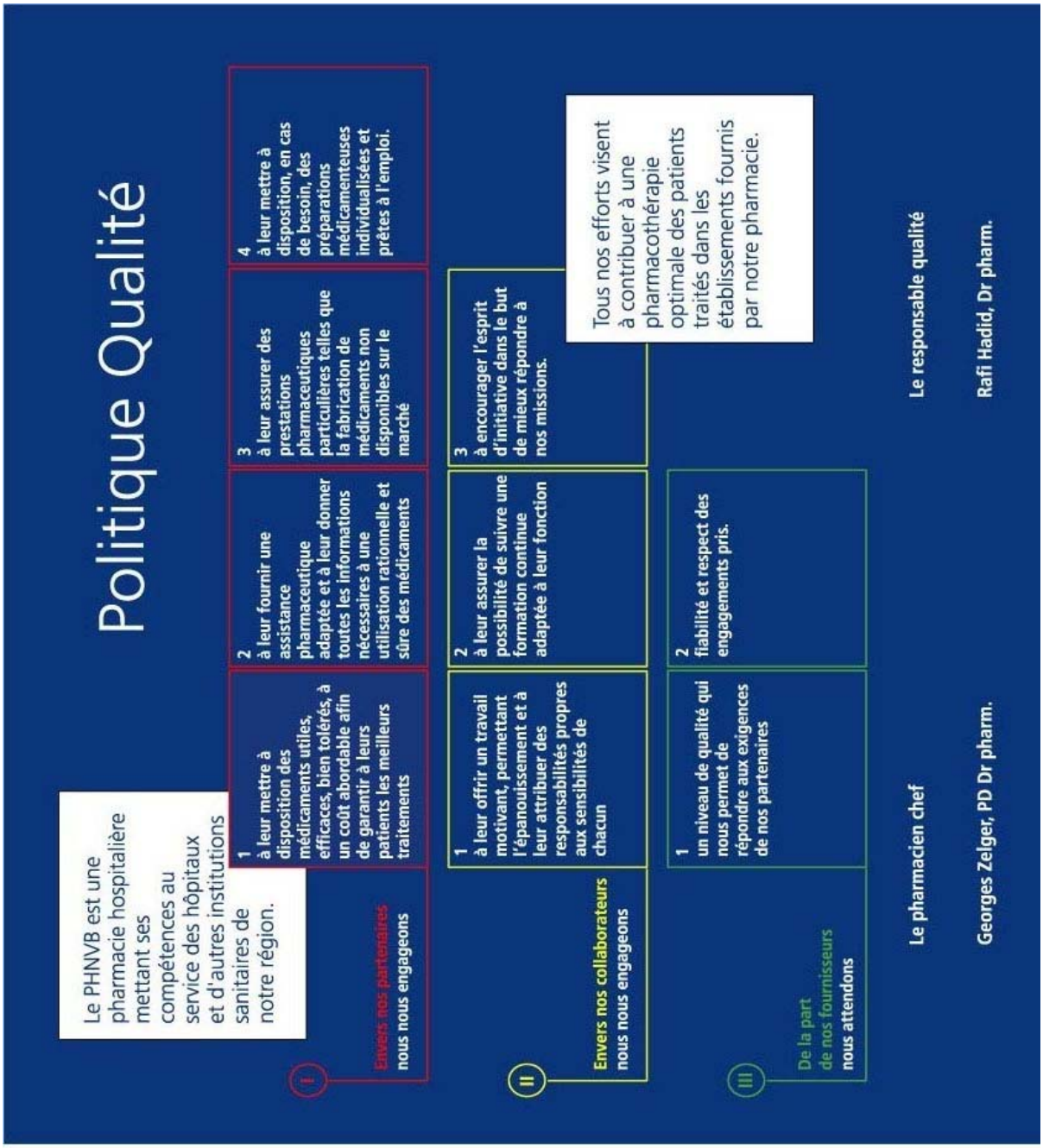
En 2002, la Pharmacie des Hôpitaux du Nord Vaudois et de la Broye a été certifiée selon Iso 9001 : 2000. Les trois pharmacies inter hospitalières du canton de Vaud (PHEL[c] à Vevey, PIC[d] à Morges et PHNVB à Yverdon) se sont à cette occasion mises ensemble dans le but de profiter mutuellement des idées qui ont surgi pour sécuriser et

[a] Centre de Soins et de Santé Communautaire
[b] Hôpital Intercantonal de la Broye
[c] Pharmacie des Hôpitaux de l'Est Lémanique
[d] Pharmacie Interhospitalière de la Côte

standardiser leur façon de travailler, mais aussi pour pouvoir faire un benchmarking entre pharmacies hospitalières ayant une même vocation.

Les prestations des fournisseurs font partie intégrante de la « politique qualité » des trois pharmacies. L'un des indicateurs de qualité est le contrôle des livraisons des fournisseurs (voir tableau "Politique Qualité", 1.3 et annexe 1 et 2 : Procédures Iso).

1.3 Politique Qualité



pharmacie
des hôpitaux
du nord vaudois
& de la broye

Indicateur de qualité :

Définition : Valeur d'un paramètre pertinent permettant d'évaluer et de suivre les caractéristiques d'un domaine et ainsi de prendre au plus tôt les dispositions nécessaires lorsqu'une déviation apparaît.

Une fois un indicateur mis en place, il doit permettre de mesurer et d'améliorer la qualité.

L'indicateur "contrôle des livraisons des fournisseurs" fait partie du point III du tableau "Politique Qualité".

Des relevés sur un tableau Excel® de Microsoft, sur lequel sont enregistrés chaque livraison selon des critères fixés (voir plus bas) nous permettent de tirer une statistique des livraisons et d'analyser la qualité des fournisseurs.

A ce jour, les données n'ont pourtant pas suffisamment été exploitées pour les présenter directement aux fournisseurs en tant que statistique annuelle.

Nous connaissons les problèmes que nous avons avec certains fournisseurs. Nous les leur communiquons de façon informelle (délégués, téléphones etc) mais nous n'avons pas encore exigé d'explication des fournisseurs, pour lesquels nous constatons des problèmes ni de propositions d'amélioration.

Une étude analysant les livraisons des fournisseurs a été faite à la pharmacie des Hôpitaux Universitaires de Genève. Elle a permis de classer les fournisseurs du meilleur au moins bon. Voir Annexe 3 (Poster des HUG).

Une lettre avec ce classement a été envoyée à tous les fournisseurs afin qu'ils puissent se comparer à leurs concurrents.

Notre intention est d'effectuer une démarche similaire auprès de nos fournisseurs.

1.4 Motivation pour ce travail

Etant donné que je remplis systématiquement le tableau Excel des livraisons des fournisseurs, j'ai décidé d'effectuer ce travail dans le cadre de ma formation afin d'approfondir l'analyse de ces données. D'autre part, il me tient à cœur d'expliquer ce travail quotidien à mes collègues et les convaincre de l'utilité de tenir à jour un tel tableau, dans l'espoir d'influencer la qualité de nos livraisons.

1.5 Indicateur des erreurs fournisseurs

Comme mentionné plus haut, les données sont récoltées au moyen d'un tableau Excel spécialement conçu pour le contrôle des livraisons de nos fournisseurs.
Les points contrôlés sont les suivants :

1. Nom du fournisseur (maison pharmaceutique, distributeur, grossiste, etc.)
2. Date de la commande
3. Nombre de lignes de commande
4. Nombre de lignes nécessitant la chaîne du froid et le respect de cette exigence par le fournisseur
5. Concordance de la quantité livrée avec la quantité commandée
6. Concordance du produit livré avec le produit commandé
7. Erreurs sur la facture.

1. Le **nom** du fournisseur est composé du nom de la maison pharmaceutique si elle distribue elle-même les médicaments ou du nom du distributeur suivi du nom du fabricant.
Exemple :Novartis ou Alloga Roche.
Nous différencions donc les fournisseurs (maisons pharmaceutiques qui nous approvisionnent directement avec leurs médicaments) des distributeurs (regroupent plusieurs maisons pharmaceutiques en sous-traitance pour la distribution de leurs médicaments).
2. **La date de commande** est la date à laquelle nous avons effectivement passé la commande et pas celle mentionnée sur le bulletin de livraison du fournisseur.
3. **Le nombre de lignes de commande** est constitué du nombre de différents produits que nous commandons.
4. Pour **le nombre de lignes nécessitant la chaîne du froid**, nous notons tous les produits qui doivent être conservé au frigo ou congélateur.
Le **nombre de lignes d'erreurs sur la chaîne du froid** se rapporte ainsi aux produits emballés dans des paquets qui ne sont pas étiquetés correctement, c'est-à-dire sur lesquels ne figure pas de mention "à tenir au frais", ou qui ne contiennent pas d'éléments réfrigérants pour garantir une chaîne du froid ininterrompue.
5. Pour **le nombre d'erreurs sur la quantité livrée**, nous notons les erreurs concernant le nombre d'emballages livrés ainsi que la non-livraison du produit (en note ou en manque).

6. **Le nombre d'erreurs sur le produit livré** concerne le nombre de médicaments ayant un dosage ou une forme galénique différente de ce que nous avons commandé, ou la livraison d'un médicament non commandé à la place d'un médicament commandé.

7. **Le nombre d'erreurs sur la facture** se rapporte à l'exactitude de l'adresse de livraison et de la facturation, ainsi que l'exactitude des rabais accordés. Etant donné que la PHNVB est une pharmacie indépendante, une facture établie au nom d'un hôpital que nous desservons ne peut pas être honorée. Il existe un risque de confusion dans la comptabilité des différentes institutions (en général il s'agit d'une confusion avec l'hôpital d'Yverdon, qui se trouve à côté de la PHNVB et porte le même nom de rue dans l'adresse).

Certains fournisseurs envoient de la marchandise, principalement des perfusions, directement dans un établissement affilié. Bien que dans ce cas la facture doive aussi être adressée à la PHNVB, nous n'en tenons pas compte dans les données présentées, car le contrôle est exécuté par le personnel du site concerné et non pas par la pharmacie centrale.

Nous vérifions aussi la facture respective et les rabais accordés ainsi que la justification de tout frais facturé (par ex. port, port express, etc..).

Dans le présent relevé ont été incluses les livraisons de **médicaments**, **produits de désinfection et de diagnostic**. Cette étude ne prend par contre pas en compte les livraisons de perfusions, de produits diététiques, de matériel médical, ou les médicaments commandés quotidiennement auprès du grossiste (Galexis).

Le choix de se baser sur le nombre de lignes de commande permet de calculer une moyenne. En effet, la fréquence de commande peut varier fortement d'un fournisseur à un autre, allant d'une commande occasionnelle à plusieurs commandes par semaine.

2. Objectifs

- Améliorer la qualité des livraisons en faisant prendre conscience aux fournisseurs de leurs défaillances.
- Démontrer le surplus de travail à la pharmacie occasionné, par les erreurs de livraisons pour le client (PHNVB).

3. Méthode

3.1 Récolte des données

Comme base pour ce travail ont été utilisées les données récoltées durant l'année 2006 et le premier semestre 2007.
A chaque réception d'une commande, les champs du tableau Excel décrits ci-dessus sont complétés.
Idéalement, les paquets sont immédiatement ouverts et vidés de leur contenu. Puis la marchandise est regroupée pour pouvoir la compter et la comparer au bulletin de livraison du fournisseur.
La marchandise est ensuite introduite dans le système informatique (à la PHNVB il s'agit du programme OPALE).
A ce moment, les non concordances avec les commandes sont détectées, le bulletin de livraison étant comparé avec la commande faite au fournisseur.
Information aux fournisseurs
A ce jour, les erreurs constatées sont communiquées au fournisseur ou au distributeur via un contact téléphonique, ce qui nécessite souvent un investissement important en temps, surtout quand la téléphoniste ne parle pas ou à peine le français ou que les lignes sont occupées pendant de longues minutes.
Cette manière de faire peut avoir comme conséquence que les "corrections" apportées par la téléphoniste comportent de nouvelles erreurs.
Pour avoir un impact plus conséquent sur la qualité des livraisons, nous avons décidé de faire part de ces erreurs par écrit directement aux fournisseurs.
Cette manière de faire va être introduite au deuxième semestre 2007.

3.2 Mode de calcul pour le taux d'erreurs

Le nombre d'erreur par commande est compilé en tenant compte des différentes catégories et divisé par les lignes de commande. Ce taux est ensuite additionné pour toutes les commandes d'une même maison ou d'un même distributeur.
Ce qui nous donne le taux d'erreur cumulé.

3.3 Limites de l'étude

Dans la pratique quotidienne, les étapes ne sont souvent pas systématiquement respectées.
Ainsi il n'est pas rare que la réception de la marchandise se fasse sous pression, en raison du manque de temps à disposition.
Une autre singularité de la PHNVB est l'engagement d'un étudiant pour mettre la marchandise en stock une fois par semaine.
Les erreurs de livraison sont constatées lorsque la personne qui a passé la commande ouvre les cartons et s'en aperçoit, mais vu la pratique décrite ci-dessus, il n'est pas rare que l'erreur soit découverte une fois que la marchandise est mise en place dans le stock, ce qui peut être le cas quelques jours après l'arrivage.

Cette manière de faire a ses limites et exige une grande rigueur pour ne pas passer à côté d'erreurs normalement détectées à la réception des colis.
Il ne peut dès lors pas être exclu que les chiffres de cette étude sous-estiment les erreurs des fournisseurs.
Consciente de ce problème, la PHNVB va d'ailleurs prochainement engager un magasinier, qui effectuera le contrôle de la marchandise et le rangement en stock d'une manière plus suivie.

4. Résultats

4.1 Classement des fournisseurs

Tableau 1 : Récapitulatif janvier- juin 2007

Récapitulatif janvier - juin 2007							RESULTATS	
Fournisseur	Nombre de ligne(s) de commande	Nombre de ligne(s) nécessitant la chaîne du froid	Nombre d'erreur(s) sur la quantité livrée	Nombre d'erreur(s) sur le produit livré	Nombre d'erreur(s) sur la chaîne du froid	Nombre d'erreur(s) sur la facture (toutes données confondues)	Nombre d'erreur(s) par commande	Taux d'erreur cumulé
Alloga Pfizer	116	23	4	6	0	5	15	3.44
Chuv	39	9	3	0	0	0	3	3.00
Johnson & Johnson	15	0	3	1	0	0	4	3.00
Alloga Glaxo	186	20	0	5	0	6	12	1.90
Wyeth	31	0	1	0	0	1	4	1.53
Janssen	66	6	1	2	0	0	3	1.17
Farmacia del Borgo	1	0	0	1	0	0	1	1.00
Globopharm Guerbet	1	0	1	0	0	0	1	1.00
Globopharm Schwarz	4	0	1	0	0	0	1	1.00
Golaz	29	3	1	0	0	0	1	1.00
Milupa	2	0	0	0	0	1	1	1.00
PIC	15	0	1	0	0	0	1	1.00
Steuli	64	10	2	0	1	0	3	0.87
Desitin	10	0	2	0	0	0	2	0.67
Alcon	9	0	1	0	0	0	1	0.50
Alloga Sidroga	3	0	0	0	0	1	1	0.50
Alloga Valeant	16	0	1	0	0	0	1	0.50
Alloga Vifor	4	0	1	0	0	0	1	0.50
Globopharm Astra-Zeneca	119	11	0	1	0	0	1	0.50
Novartis pharma	107	29	0	0	2	0	2	0.50
Novartis consumer	62	0	3	0	0	0	3	0.45
Sanofi	135	3	2	0	0	0	2	0.29
Mepha	83	0	0	1	0	0	1	0.25
Sintetica	134	0	2	0	0	0	2	0.24
Spirig	50	1	0	0	1	0	1	0.20
Vifor	25	0	1	0	0	0	1	0.20
Bayer	41	0	1	0	0	0	1	0.11
Abbott	48	1	0	0	0	0	0	0.00
Alloga Lilly	47	6	0	0	0	0	0	0.00
Alloga Norgine	6	0	0	0	0	0	0	0.00
Alloga Panpharma	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Alloga Roche	174	73	0	0	0	0	0	0.00
Alloga Solvay	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Altana	13	0	0	0	0	0	0	0.00

Amgen	22	21	0	0	0	0	0	0.00
Amo	3	3	0	0	0	0	0	0.00
Baumann	1	1	0	0	0	0	0	0.00
Beiersdorf	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Biomed	5	0	0	0	0	0	0	0.00
Boehringer	40	0	0	0	0	0	0	0.00
Breitschmid	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Bristol	86	1	0	0	0	0	0	0.00
Carbagas	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Celgene	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Cosan	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Cosanum	2	2	0	0	0	0	0	0.00
CSL	25	8	0	0	0	0	0	0.00
Domenics	2	2	0	0	0	0	0	0.00
Essex	30	13	0	0	0	0	0	0.00
Galepharm	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Globomedica	4	0	0	0	0	0	0	0.00
Globopharm Ferring	8	8	0	0	0	0	0	0.00
Globopharm Menarini	4	0	0	0	0	0	0	0.00
Globopharm Orpha Swiss	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Globopharm Sandoz	60	0	0	0	0	0	0	0.00
Globopharm Regent	11	0	0	0	0	0	0	0.00
Gruenenthal	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Healthco-Breitschmid	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Helvepharm	21	0	0	0	0	0	0	0.00
Hôpital Fribourg	1	0	0	0	0	0	0	0.00
Interdelta	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Intex	1	0	0	0	0	0	0	0.00
Iromedica	1	0	0	0	0	0	0	0.00
Klus Apotheke	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Lipomed	8	4	0	0	0	0	0	0.00
Lundbeck	5	1	0	0	0	0	0	0.00
Medela	1	0	0	0	0	0	0	0.00
Melisana	9	0	0	0	0	0	0	0.00
Merck	15	9	0	0	0	0	0	0.00
Merz	2	0	0	0	0	0	0	0.00
MSD	20	0	0	0	0	0	0	0.00
Mundipharma	64	1	0	0	0	0	0	0.00
Nextpharma	10	0	0	0	0	0	0	0.00
Globopharm Pro Vaccine	3	3	0	0	0	0	0	0.00
Novo Nordisk	10	10	0	0	0	0	0	0.00
Nycomed	59	8	0	0	0	0	0	0.00
Organon	18	5	0	0	0	0	0	0.00
Ospedalia	4	1	0	0	0	0	0	0.00
Permamed	6	0	0	0	0	0	0	0.00
Pharma consulting	5	0	0	0	0	0	0	0.00
Phel	3	2	0	0	0	0	0	0.00
Robapharm	37	30	0	0	0	0	0	0.00
Salzmann	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Schering	5	5	0	0	0	0	0	0.00
Schuelke&Mayr	3	0	0	0	0	0	0	0.00

Serolab	4	0	0	0	0	0	0	0.00
Serono	1	1	0	0	0	0	0	0.00
Servier	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Smith&Nephew	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Teva	10	3	0	0	0	0	0	0.00
TRB Chemedica	1	0	0	0	0	0	0	0.00
Ucb	1	0	0	0	0	0	0	0.00
Uhlmann	19	0	0	0	0	0	0	0.00
Visiomed	2	0	0	0	0	0	0	0.00
Ypsomed	3	0	0	0	0	0	0	0.00
Zambon	7	0	0	0	0	0	0	0.00
Zeller	2	0	0	0	0	0	0	0.00

Le *tableau 1* montre que les problèmes rencontrés avec Alloga sont de loin les plus fréquents.

Mais de plus, nous constatons que Alloga apparaît cinq fois sous les fournisseurs qui ont commis des erreurs (Alloga Pfizer, Alloga Glaxo, Alloga Sidroga, Alloga Valeant, Alloga Vifor).

Comme nous recevons, via Alloga les médicaments de 10 maisons pharmaceutiques, nous remarquons des erreurs pour 50% des maisons qui ont recours à ce distributeur !

Tableau 2 : Comparatif 2006-2007

Remarque : Pour 2007 le taux d'erreur a été extrapolé pour l'année à partir du premier semestre.

2006		2007		
Fournisseur	**Taux d'erreur cumulé**	**Fournisseur**	**Taux d'erreur cumulé**	**Extrapolation pour 2007**
Johnson&Johnson	**8.80**	**Alloga Pfizer**	**3.44**	**6.88**
Globopharm Astra zeneca	**8.23**	**Chuv**	**3.00**	**6.00**
Bristol	**6.72**	**Johnson & Johnson**	**3.00**	**6.00**
Alloga Pfizer	**5.63**	**Alloga Glaxo**	**1.90**	**3.80**
Chuv	**3.00**	**Wyeth**	**1.53**	**3.06**
Melisana	**3.00**	**Janssen**	**1.17**	**2.34**
Merz	**3.00**	**Farmacia del Borgo**	**1.00**	**2.00**
Pharmaconsulting	**3.00**	**Globopharm Guerbet**	**1.00**	**2.00**

Pic	**2.83**	**Globopharm Schwarz**	**1.00**	**2.00**
Sanofi	**2.71**	**Golaz**	**1.00**	**2.00**
Globopharm Ssl	**2.67**	**Milupa**	**1.00**	**2.00**
Vifor	**2.67**	**PIC**	**1.00**	**2.00**
Alloga Glaxo	**2.59**	**Steuli**	**0.87**	**1.74**
Nycomed	**2.25**	**Desitin**	**0.67**	**1.34**
Golaz	**2.00**	Alcon	0.50	1.00
Zambon	**2.00**	Alloga Sidroga	0.50	1.00
Alloga Roche	**1.98**	Alloga Valeant	0.50	1.00
Mepha	**1.65**	Alloga Vifor	0.50	1.00
Robapharm	**1.33**	Globopharm AstraZeneca	0.50	1.00
Desitin	**1.25**	Novartis pharma	0.50	1.00
Alloga Valeant	**1.25**	Novartis consumer	0.45	0.90
Alloga Lilly	**1.12**	Sanofi	0.29	0.58
Baumann	1.00	Mepha	0.25	0.50
Cosanum	1.00	Sintetica	0.24	0.48
Globopharm Ecosol	1.00	Spirig	0.20	0.40
Globopharm Ferring	1.00	Vifor	0.20	0.40
Medela	1.00	Bayer	0.11	0.22
Medika	1.00	Abbott	0.00	0.00
Novo nordisk	1.00	Alloga Lilly	0.00	0.00
Ospedalia	1.00	Alloga Norgine	0.00	0.00
Globopharm Pro vaccine	1.00	Alloga Panpharma	0.00	0.00
Schering	1.00	Alloga Roche	0.00	0.00
Teva	1.00	Alloga Solvay	0.00	0.00
Visiomed	1.00	Altana	0.00	0.00
Zlb	1.00	Amgen	0.00	0.00
Streuli	0.88	Amo	0.00	0.00
Wyeth	0.83	Baumann	0.00	0.00
Zeller	0.83	Beiersdorf	0.00	0.00
Sintetica	0.83	Biomed	0.00	0.00
Boehringer	0.67	Boehringer	0.00	0.00
Helvepharm	0.60	Breitschmid	0.00	0.00
Globopharm Sandoz	0.50	Bristol	0.00	0.00
Smith&nephew	0.50	Carbagas	0.00	0.00
Mundipharma	0.40	Celgene	0.00	0.00
Alcon	0.33	Cosan	0.00	0.00
Opopharma	0.33	Cosanum	0.00	0.00
Novartis consumer	0.30	CSL	0.00	0.00
Novartis pharma	0.17	Domenics	0.00	0.00
Abbott	0.00	Essex	0.00	0.00
Alloga	0.00	Galepharm	0.00	0.00
Altana	0.00	Globopharm Globomedica	0.00	0.00
Amgen	0.00	Globopharm Ferring	0.00	0.00
Amo	0.00	Globopharm Menarini	0.00	0.00
Baxter	0.00	Globopharm Orpha Swiss	0.00	0.00
Bayer	0.00	Globopharm Sandoz	0.00	0.00
Beiersdorf	0.00	Globopharm Regent	0.00	0.00
Biomed	0.00	Gruenenthal	0.00	0.00

Biomet	0.00	Healthco-Breitschmid	0.00	0.00
Breitschmid	0.00	Helvepharm	0.00	0.00
Chemedica	0.00	Hôpital Fribourg	0.00	0.00
Cosan	0.00	Interdelta	0.00	0.00
Domenics	0.00	Intex	0.00	0.00
Essex	0.00	Iromedica	0.00	0.00
Farmacia del Borgo	0.00	Klus Apotheke	0.00	0.00
Galepharm	0.00	Lipomed	0.00	0.00
Globopharm Globomedica	0.00	Lundbeck	0.00	0.00
Grunenthal	0.00	Medela	0.00	0.00
Healthco	0.00	Melisana	0.00	0.00
Interdelta	0.00	Merck	0.00	0.00
Intex	0.00	Merz	0.00	0.00
Iromedica	0.00	MSD	0.00	0.00
Janssen	0.00	Mundipharma	0.00	0.00
Lipomed	0.00	Nextpharma	0.00	0.00
Lundbeck	0.00	Novo Nordisk	0.00	0.00
Medinova	0.00	Nycomed	0.00	0.00
Merck	0.00	Organon	0.00	0.00
Milupa	0.00	Ospedalia	0.00	0.00
Msd	0.00	Permamed	0.00	0.00
Nextpharma	0.00	Pharma consulting	0.00	0.00
Alloga Norgine	0.00	Phel	0.00	0.00
Novartis	0.00	Robapharm	0.00	0.00
Organon	0.00	Salzmann	0.00	0.00
Alloga Panpharma	0.00	Schering	0.00	0.00
Permamed	0.00	Schuelke&Mayr	0.00	0.00
Phel	0.00	Serolab	0.00	0.00
Salzmann	0.00	Serono	0.00	0.00
Schuelke&mayr	0.00	Servier	0.00	0.00
Serolab	0.00	Smith&Nephew	0.00	0.00
Servier	0.00	Teva	0.00	0.00
Alloga Sidroga	0.00	TRB Chemedica	0.00	0.00
Solvay	0.00	Ucb	0.00	0.00
Spirig	0.00	Uhlmann	0.00	0.00
Trb	0.00	Visiomed	0.00	0.00
Ucb	0.00	Ypsomed	0.00	0.00
Uhlmann	0.00	Zambon	0.00	0.00
Victoria apotheke	0.00	Zeller	0.00	0.00
Vifor (nestle)	0.00			
Alloga Vifor	0.00			
Winthrop	0.00			

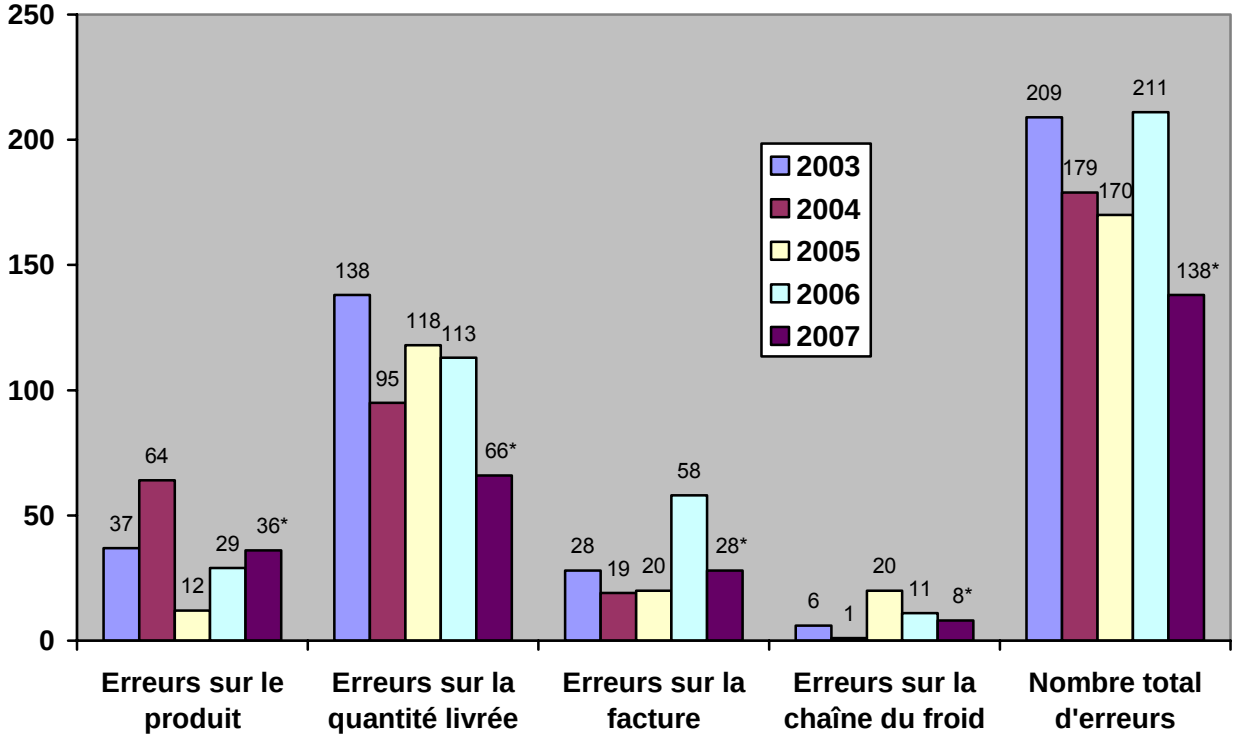
Dans ce tableau nous pouvons constater une nette amélioration pour les fournisseurs Bristol, Melisana et Nycomed qui figuraient en tête de liste 2006 et qui en 2007 se retrouvent sans erreur.

4.2 Résumé des statistiques d'erreurs

Tableau 3: Résumé des statistiques d'erreurs

ANNEE	2006 (01.01.06-19.12.06)	2007 1er semestre	Extrapolation pour l'année 2007	
Nombre de fournisseurs	99	95	95	≈
Nombre de commandes	1712	802	1604	↓
Nombre de lignes de commande	4744	2357	4714	≈
Nombre d'erreurs sur le produit	29	18	36	↑
Nombre d'erreurs sur la quantité livrée	113	33	66	↓
Nombre d'erreurs sur la facture	58	14	28	↓
Nombre de lignes nécessitant la chaîne du froid	599	334	668	↑
Nombre d'erreurs sur la chaîne du froid	11	4	8	↓
Nombre total d'erreurs	211	69	138	↓
Nombre total d'erreurs par 100 lignes de commande (% d'erreurs)	4,44%		2,92%	↓

Graphique 1 : Récapitulatif des erreurs constatés sur 5 ans



* chiffre de 2007 extrapolé à partir de la période janvier-juin.

4.3 Exemple de livraison erronée

Notre commande :

Pharmacie des Hôpitaux du NVB
Entremonts 11

1400 YVERDON

C O M M A N D E

No. DE CLIENT : 612118
No. DE TVA : 456 435

TELEPHONE : 024.424.49.69
TELEFAX : 024.424.49.79

No. COMMANDE : 6898 / DLV
DATE COMMANDE : 29/01/2007
DATE LIVRAISON :
OU DELAI LIV. :

0001 / PHNVB / Distribution
RESP./ Zelger Georges

le 29 janvier 2007

714000
PFIZER VIA ALLOGA
SCHAERENMOOSTRASSE 99

8052 ZUERICH

Tél. : 034/421.46.46
Fax. : 034/421.46.12
E-mail : info.ch@pfizer.com

REF. FOUR. NO. PHNVB		QUANTITE COMMANDEE		DESIGNATION ARTICLE
	11353	10	EO	ARICEPT cpr 10 mg 28 pce
13124301	11505	40	EO	CAMPTO sol 100 mg/5ml amp
	11504	40	EO	CAMPTO sol 40 mg/2ml amp
	10042	50	EO	DEPO MEDROL susp 80 mg fiole 2 ml

Emballages hospitaliers

Avec tous nos remerciements,
Barbara de Leoni Vanessa

Dans cet exemple on peut voir que nous avons déjà pris des précautions en ce qui concerne le produit CAMPTO , lors de la transmission de la commande en ajoutant une note manuscrite à la commande imprimée avant de la faxer. Ayant déjà été fournis de façon erronée à plusieurs reprises, nous avons insisté sur le fait que pour les emballages commandés il s'agit bien d'un conditionnement hospitalier.

Bulletin de livraison :

PACKLISTE

Tel 10h19 – 10h22 1/2

Lieferungs-Nr: 0388656 Exemple Seite 1

Alloga SA
Distribution: PFIZER AG
Buchmattstrasse 10
3400 Burgdorf
TVA 120872
PC 30-1990-7
Tel. 034 421 4646 Fax 034 421 4612

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
RUE DE GASPARIN

1400 YVERDON-LES-BAINS

Pickliste	Kunde	Packliste	Auftragsdat.	Auftr.ref.	Versandart	Datum
278479	612118	203661	29.01.2007 6898	392922	Raumtemperatur Post Einschreiben / Priorité	30.01.07 07:15:55

Kunden Ref.

0388656100705

Best.	/Lief.	Beschreibung Lot	Verfall	Artikel	Rüststandort
10 /	10 10	ARICEPT 10MG TABLETTEN 28 5208108	30.11.2008	13795401	01004095
1 /	1 1	CAMPTO 100MG/5ML ST.AMP40X1 SP 6VL008-A	31.01.2009	13276001	01301109
1 /	1 1	CAMPTO 40MG/2ML ST.AMP40X1 SP D6A099	31.01.2009	13276002	01404135
50 /	50 50	DEPO-MEDROL 80MG/2ML SPRITZE 1 NF0415	30.11.2010	13991914	01004134

Gerüstet von
Maurer Heidi BET

Datum 30.01.07
Gewicht 3.92400

Les réclamations ne seront acceptées que dans le 10 jours après la date de livraison.

Nos précautions ont eu pour effet que cette fois-ci le conditionnement des ampoules de CAMPTO était juste. Mais une autre erreur a été constatée :

Ce bulletin correspond bien à la marchandise reçue, mais pas à la marchandise commandée.

Nous avions commandé DEPO MEDROL en ampoule et nous avons reçu les seringues prêtes à l'emploi.
L'erreur est constatée soit directement en comparant la commande sur l'ordinateur avec le bulletin de livraison soit, comme décrit plus haut, quelques jours plus tard une fois que la commande a été rangée dans le stock et que la commande pour un hôpital ou un service ne peut pas être exécutée, parce que la marchandise souhaitée manque à l'emplacement prévu.

Si l'erreur arrive jusqu'à ce stade cela peut être très fâcheux étant donné qu'on se retrouve alors en face d'une rupture de stock.

Pour corriger l'erreur illustrée ci-dessus, le service des réclamations d'Alloga est alors contacté par téléphone.
Vu qu'avec cette entreprise il est fréquent de rencontrer des grandes difficultés pour atteindre une téléphoniste, il faut en général se munir de patience pour régler le problème constaté.

Dans le cas décrit, notre liste des médicaments ne contient pas la forme galénique fournie (seringues prêtes à l'emploi), celle-ci ne fait ainsi pas partie de notre assortiment. Nous sommes donc obligés de retourner la marchandise.
Pour cela nous devons remplir un formulaire d'Alloga garantissant que la marchandise a été stockée dans de bonnes conditions (température).
Ensuite, nous recevons par courrier une étiquette pré-affranchie, ce qui va nous permettre de retourner la marchandise erronée à l'expéditeur.

Ce procédé peut prendre plusieurs jours et nécessite des commandes intermédiaires soit chez le grossiste, soit auprès de distributeurs, ce qui occasionne des frais supplémentaires.

Formulaire à remplir pour permettre le retour de la marchandise reçue de façon erronée :

19/07 2007 16:15 FAX +41 34 421 46 57 ALLOGA BURGDORF RETOUREN 001

Alloga

Code : SOP RET 042 App_07b Version 03	**Retouren**	Seite: 1 von 1 Einführungsdatum: 22.05.2006

Bestätigung der Lagerhaltung

Hiermit wird bestätigt, dass die von uns retournierten Produkte korrekt bei 15°C bis 25°C gelagert und analog der Anlieferung durch Alloga retourniert wurden.

X Auftragsreferenz: ..... X Datum: .....

X erhalten am: ..... X zurückgesendet am:.....

Kunde: Name / Adresse (Stempel)

X Ort: _____ X Datum:_____ X Visum: _____

Bitte das unterzeichnete Formular an Alloga zurückfaxen, Fax Nr. 034 421 46 57, bzw. der Ware beilegen.
Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Confirmation du stockage

Nous confirmons que les produits que nous avons retournés, ont été constamment conservés entre 15°C à 25°C et retournés chez Alloga dans des conditions analogues à la livraison.

no. du commande: ..... *date:*.....

reçu: ..... *retourné:*.....

Client: Nom / Adresse (timbre)

Lieu:_____ Date::_____ Signature:_____

En vous remerciant de votre coopération, nous vous prions de bien vouloir remplir et nous faire parvenir ce formulaire avec la marchandise ou par Fax. N° Fax: 034 421 46 57.

Alloga: Rücksendung der Produkte ist: Datum, Visum: _____
☐ in Ordnung
☐ nicht korrekt, weil: _____

Alloga AG Retourenabteilung / Service des retours
Postfach · Buchmattstrasse 10 · CH-3401 Burgdorf
Telefon + 41 (0)34-421 45 45 · Fax + 41 (0)34-421 46 57
www.alloga.ch

Mais nous ne sommes pas au bout de nos peines .

La facture est également erronée comme le montre l'exemple ci-dessous :

Alloga SA
Distribution: PFIZER AG
Buchmattstrasse 10
3400 Burgdorf
TVA 120872
PC 30-1990-7
Tel. 034 421 4646 Fax 034 421 4612

7 601 002 097 239

Adr de livraison
7 601 002 097 239 612118

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
11, RUE D'ENTREMONTS
1400 YVERDON

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
RUE DE GASPARIN
1400 YVERDON-LES-BAINS

RECU 5 FEV. 2007

FACTURE
Dat. 30.01.07
Nr. No 701866 Ref. 6898

Kunden-Nr. No client	Bestellung Commande	Lieferung Livraison	Seite Page
612118	29.01.07 392922	30.01.07	1

Artikelnummer Numéro d'article	Bestellt Commandé	Geliefert Livré	Artikel-Bezeichnung Designation d'article	Publ. Preis Prix publ.	Einheitspreis Prix unitaire		Betrag CHF Montant CHF	
13795401	10	10	ARICEPT 10MG TABLETTEN 28		127,96	9.00%	1164,44	*
13276001	1	1	CAMPTO 100MG/5ML ST.AMP40X1 SP		12180,00	9.00%	11083,80	*
13276002	1	1	CAMPTO 40MG/2ML ST.AMP40X1 SP		5027,00	9.00%	4574,57	*
13991914	50	50	DEPO-MEDROL 80MG/2ML SPRITZE 1		12,67	9.00%	576,49	*

Les médicaments livrés à un hôpital, y compris ceux qui ont fait l'objet d'une remise ou de conditions spéciales, sont destinés à l'usage exclusif de cet hôpital.
Il n'est pas permis de les revendre.

Warenwert Valeur marchandise	Fracht/Porto Frais transport/postaux	Zuschläge Surcharge	MWST % TVA %	Basis Basis	MWST Betrag Montant TVA
17399,30			* 2.40	17399,30	417,58

Reklamationen werden nur innert **10 Tagen** ab Versand-Datum akzeptiert
Les réclamations ne seront acceptées que dans le **10 jours** aprés la date de livraison

Total CHF 17816,90

La marchandise ayant été retournée, nous attendons :

- une note de crédit
- le produit commandé
- une nouvelle facture.

Cependant, sur la facture du produit correct il manque cette fois le rabais comme le montre l'exemple ci-dessous :

Alloga SA
Distribution: PFIZER AG
Buchmattstrasse 10
3400 Burgdorf
TVA 120872
PC 30-1990-7
Tel. 034 421 4646 Fax 034 421 4612

RECU 9 FEV. 2007

7 601 002 097 239

Adr de livraison
7 601 002 097 239 612118

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
11, RUE D'ENTREMONTS
1400 YVERDON

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
RUE DE GASPARIN
1400 YVERDON-LES-BAINS

FACTURE
Dat. 05.02.07
Nr. No 705510 Ref. 6898

Kunden-Nr. No client	Bestellung Commande	Lieferung Livraison	Seite Page
612118	05.02.07 396324	05.02.07	1

Artikelnummer Numéro d'article	Bestellt Commandé	Geliefert Livré	Artikel-Bezeichnung Designation d'article	Publ. Preis Prix publ.	Einheitspreis Prix unitaire	Betrag CHF Montant CHF
13991915	50	50	DEPO-MEDROL 80MG/2ML ST.AMP 1		9.20	460,00 *

Les médicaments livrés à un hôpital, y compris ceux qui ont fait l'objet d'une remise ou de conditions spéciales, sont destinés à l'usage exclusif de cet hôpital.
Il n'est pas permis de les revendre.

Il manque la déduction des 9%

Warenwert Valeur marchandise	Fracht/Porto Frais transport/postaux	Zuschläge Surcharge	MWST % TVA %	Basis Basis	MWST Betrag Montant TVA
460,00			* 2.40	460,00	11,04

Reklamationen werden nur innert **10 Tagen** ab Versand-Datum akzeptiert
Les réclamations ne seront acceptées que dans le **10 jours** après la date de livraison

Total
payable dans les 30 jours net

CHF 471,05

A nouveau il faut téléphoner au distributeur pour exiger une nouvelle facturation et une note de crédit pour la facture erronée.

Note de crédit :

Pfizer

Alloga SA
Distribution: PFIZER AG
Buchmattstrasse 10
3400 Burgdorf
TVA 120872
PC 30-1990-7
Tel. 034 421 4646 Fax 034 421 4612

7 601 002 097 239

Adr de livraison
7 601 002 097 239 612118

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
11, RUE D'ENTREMONTS
1400 YVERDON

PHARMACIE HOP.NORD VD ET BROYE
eHnv
PHARMACIE
RUE DE GASPARIN
1400 YVERDON-LES-BAINS

RECU 19 FEV. 2007

CREDIT
Dat. 12.02.07
Nr. No 709905 Ref.

Kunden-Nr. No client	Bestellung Commande	Lieferung Livraison	Seite Page
612118	12.02.07 399671	12.02.07 ANNULATION RE 705510	1

Artikelnummer Numéro d'article	Bestellt Commandé	Geliefert Livré	Artikel-Bezeichnung Designation d'article	Publ. Preis Prix publ.	Einheitspreis Prix unitaire	Betrag CHF Montant CHF
13991915	50	50	DEPO-MEDROL 80MG/2ML ST.AMP 1		9,20	460,00 *

Warenwert Valeur marchandise	Fracht/Porto Frais transport/postaux	Zuschläge Surcharge	MWST % TVA %	Basis Basis	MWST Betrag Montant TVA
460,00			* 2.40	460,00	11,04

Reklamationen werden nur innert **10 Tagen** ab Versand-Datum akzeptiert
Les réclamations ne seront acceptées que dans le **10 jours** après la date de livraison

Total
payable dans les 30 jours net

CHF 471,05

Ainsi dans ce cas pour une commande de quatre lignes, nous avons reçu trois factures et deux notes de crédit correspondant aux multiples corrections. Cela fait beaucoup de papiers pour une seule commande et il n'est pas difficile de s'imaginer que la démarche nécessite beaucoup de temps (cf. tableau 4 Evaluation du temps) et de patience.

Nous récapitulons ici les étapes à effectuer par l'assistante en pharmacie pour corriger cette erreur :

- Remarquer l'erreur
- Téléphoner à Alloga pour faire l'échange et demander une étiquette pré affranchie pour permettre le retour de la marchandise
- Réceptionner le fax du formulaire
- Renvoyer le formulaire rempli à Alloga par fax
- Attendre l'étiquette pré-affranchie qui arrive par courrier postal
- Préparer un paquet pour le renvoi des produits reçus de façon erronée
- Amener le colis au service postal de l'hôpital pour permettre son envoi
- Traiter la facture et exiger sa correction
- Attendre la ou les note(s) de crédit(s)

La saisie de nos factures se fait à la pharmacie via informatique pour permettre leur paiement par la comptabilité. Ce système exige une correspondance parfaite entre la commande et la facture, sinon le paiement est refusé ou doit se faire manuellement.
Il est dès lors indispensable que pour chaque produit commandé nous recevons une facture exacte.

L'estimation du temps qu'une assistante en pharmacie perd pour rattraper l'erreur décrite, correspond à plus de 40 minutes. Mais de plus, son travail quotidien est perturbé, ce qui peut provoquer des erreurs en chaîne dans d'autres activités en répercussion de ces interruptions.

Tableau 4 : Estimation du temps d'une assistante en pharmacie pour le travail de réclamation des erreurs pour quelques livraisons erronées.

Fournisseurs	Date	Erreurs sur la commande		Erreurs sur la facture			Renvoi
		Simple: 0-7 minutes	Compliquée: 7-15 minutes	Adresse fausse: 0-7 minutes	Rabais manquant: 5-10 minutes	Rappel: 10-15 minutes	Retour+Docs 20 minutes
Alloga Pfizer	07.11.06		X			X	X
Alloga Pfizer	09.01.07		X		X		
Alcon	19.01.07	X			X		X
Ospedalia	30.01.07		X				
Alloga Glaxo	31.01.07	X					
Mepha	02.02.07	X					X
Alloga Pfizer	13.03.07	X					X
Alloga Glaxo	12.06.07	X			X		X
Iromedica	13.07.07			X			

Critères d'évaluation :

Erreur sur la commande, simple : Contact téléphonique ; quelqu'un peut répondre et traiter notre demande immédiatement.

Erreur sur la commande, compliquée : Contact téléphonique ; transfert de l'appel vers un autre service ou rappel ultérieur par le service contacté.

Adresse fausse : Contact téléphonique nécessaire pour une modification de l'adresse de facturation.

Rabais manquant : Rabais manquant sur la facture ; contact téléphonique nécessaire pour une correction.

Rappel : Rappel téléphonique pour des réclamations non réglées ou pour des cas en suspens (modifications sur les factures, rabais ou note de crédit non traitées, etc..)

Renvoi : Etapes de manutention nécessaires au retour d'une marchandise erronée :

- Obtention d'un emballage adéquate
- Préparation du colis y compris protection spécifique si nécessaire
- Etiquetage (adresse et poids)
- Acheminement au lieu d'expédition

5. Discussion

5.1 Analyse des résultats

Si nous regardons le Graphique 1, nous pouvons constater que le total du nombre d'erreurs a tendance à baisser, mais il faut évaluer les chiffres pour 2007 avec prudence, s'agissant d'une extrapolation à partir du premier semestre de l'année.
Par contre, il y a eu une hausse des erreurs sur les produits comparés aux 2 années précédentes.
Nous avons aussi constaté que les médicaments nécessitant la chaîne du froid sont toujours plus nombreux, et que les envois spécialisés (avec mention à tenir à température de 2-8° C, ainsi qu'accompagné d'éléments réfrigérants) sont de mieux en mieux respectés. Ceci pourrait être du au multiples réclamations faites par les différentes pharmacies hospitalières (Ref HUG, PHNVB,...).
En ce qui concerne les erreurs sur la facture, les résultats montrent une certaine stabilité sur les cinq ans, mais avec une amélioration en 2007, vis-à-vis de 2006.

5.2 Mesures d'amélioration de la part de la PHNVB

1. Introduction des numéros d'articles des fournisseurs directement sur notre fax de commande, ce qui peut diminuer les erreurs.
   Nous l'avons effectué pour les produits à risque (ceux qui sont livrés systématiquement de façon erronée), mais cela nécessite du temps pour introduire informatiquement tous ces numéros dans le système informatique et les actualiser manuellement puisqu'ils ne correspondent pas au pharmacode qui est mis à jour automatiquement par notre support informatique (FHVi)[e].
2. Passer une commande via internet, mais cela engendre aussi un surplus de travail actuellement, donc on attend une compensation de la part du fournisseur (par exemple des rabais supplémentaires).

5.3 Contact avec les HUG

J'ai pris contact avec Madame Cingria (pharmacienne au HUG responsable de la qualité) pour connaître le déroulement de leur étude sur l'évaluation des fournisseurs.

[e] Fédération des Hôpitaux vaudois section informatique

Ils n'ont pas les mêmes critères d'évaluation que nous avons mis en place, mais cela donne une idée.
Nous allons aussi nous inspirer de la lettre qu'ils ont envoyée aux fournisseurs et l'adapter pour la PHNVB.
A la demande si, depuis l'envoi de cette lettre, les livraisons s'étaient améliorées, elle considère que c'est un peu tôt pour le dire, les HUG vont relancer leur démarche pour 2007-2008.
Mais il semblerait qu'il y ait une petite amélioration.
Je constate aussi que dans une grande structure comme la leur, ils rencontrent d'autres problèmes que les nôtres, mais que le manque de temps, de personnel pour mener à bien ce type d'étude est le même.

6. Conclusion et perspectives

Une lettre va être envoyée aux fournisseurs en fin d'année pour leur communiquer nos observations concernant les erreurs de livraison (cf. annexe 4).Reste à espérer qu'ils prennent les mesures pour améliorer leurs livraisons.

En effectuant ce travail personnel, on s'aperçoit des petits problèmes dans nos relevés. J'en discute beaucoup avec notre Responsable Qualité, qui m'assiste aussi dans l'analyse des résultats.

7. Bibliographie

- Rapport annuel 2006 de la PHNVB
- Desax C. Les pharmacies d'hôpitaux se présentent : PHNVB. GSASA-Journal n° 21/1, avril 2007, pp. 25-28.
- Gadri A. Le circuit du médicament en milieu hospitalier : la distribution, rapport interne, juin 2004.
- Procédures ISO de la PHNVB (documents informatiques)
- Borchard C. Evaluation des fournisseurs : Résultat après une année de récolte des incidents. Poster présenté au congrès GSASA, Bienne 2006.

• **Commentaire**

J'ai eu du plaisir à effectuer ce travail, premièrement parce que cela m'a permis de donner une perspective à l'activité que j'effectue tous les jours et de mettre en place une mesure d'amélioration.

Deuxièmement la rédaction et la présentation d'un tel travail sont des activités dont une assistante en pharmacie n'a pas l'habitude et j'en tire une expérience personnelle et une certaine fierté.

Sortir de mon travail quotidien, avoir la possibilité de voir les structures des autres pharmacies hospitalières, ainsi que leur fonctionnement, sont une occasion exceptionnelle.

J'en profite pour remercier mon pharmacien-chef, Monsieur G. Zelger, de m'avoir permis de participer à cette formation, malgré les aléas au sein de la pharmacie.

Je remercie aussi, Madame A. Gadri, pharmacienne anthropologue, pour sa disponibilité ainsi que ses précieux conseils.

Ainsi que toute l'équipe de la pharmacie pour m'avoir soutenue dans ma démarche et d'avoir pallié à mes absences pour la formation.