

## Radiographie des anomalies de réception de commande

### A propos de l'auteur

M. Jean-Baptiste Ferriere

[Voir les articles de cet auteur](#)

**Interne de pharmacie à l'institut Curie, Claire Fayard a entamé lors de son stage au Centre hospitalier Rives de Seine, une étude sur les anomalies de réception des commandes de la pharmacie à usage intérieur (PUI). Communiqués lors des 7e Journées de l'achat hospitalier, les premiers résultats, qui ont porté sur 137 soucis, montrent l'intérêt d'avoir une traçabilité et une gestion unique des problèmes, afin d'éviter les doublons et une perte de temps. Une démarche méthodologique utilisable pour tous types de réception.**

Interne de pharmacie en cinquième semestre à l'institut Curie depuis mai 2017 sur le site René Huguenin à Saint-Cloud, Claire Fayard est spécialisée en cancérologie. Lors de son stage d'interne au centre hospitalier Rives de Seine (CHRDS), membre du **RESAH**, la jeune femme commence une étude sur les anomalies lors des réceptions des commandes de la PUI : « J'occupais alors un poste polyvalent axé sur l'organisation et la gestion de médicaments », précise Claire Fayard qui vient de publier les premiers résultats de son travail. « J'ai choisi cette problématique en partant d'un sentiment partagé par les pharmaciens, les préparateurs et les magasiniers. C'est le constat d'une augmentation des problèmes liés aux livraisons de produits de santé et donc d'une augmentation du temps passé pour gérer leur logistique. Grâce à l'analyse de plusieurs situations, j'ai réalisé que la gestion de ces anomalies n'est pas uniforme selon l'intervenant ». En parallèle, un audit sur la fonction comptable et financière de l'hôpital Rives de Seine, dans le cadre de la fiabilisation des comptes, a mis en évidence un déficit en traçabilité des anomalies en général et en particulier des anomalies de réception de commande. Ce qui motive une première analyse théorique et pluridisciplinaire (pharmacien, préparateur, magasinier, responsable de gestion...) des types d'anomalies pouvant être rencontrées, des conséquences organisationnelles, financières, etc. La méthode retenue ? Le questionnement : « qui les remplit ? », « à quel moment ? », « en combien de temps ? »... S'ensuit la création d'une fiche permettant de recueillir des informations liées à chaque anomalie. Claire Fayard s'entretient alors avec les agents amenés à remplir cette fiche. Puis c'est la phase test en décembre 2016 sur quelques réceptions. L'occasion de former l'équipe et vérifier l'adéquation de la fiche avec les besoins : informations à récolter, modalités de recueil...



### Une démarche applicable pour tout type de réception

Débuté alors un recueil exhaustif dès janvier 2017, travail toujours en cours. Les premiers résultats communiqués couvrent une période de 7 mois.



L'analyse finale couvrira l'ensemble de l'année 2017. Claire Fayard (photo ci-contre) a étudié quelque 137 anomalies enregistrées, soit 7.5% des réceptions. Lesquels concernent tous types de produits : soluté, dispositifs médicaux stériles, médicaments, y compris les médicaments dérivés du sang et les stupéfiants... La jeune femme a constaté l'importance d'avoir une gestion unique. « Nous avons relevé différents types d'anomalies, explique-t-elle. L'absence d'un produit représente 65 % des anomalies (89 cas) dont 60 cas de ruptures qui mènent à deux demandes d'avoir et à la passation de quatre commandes. Avec prise en charge de l'écart de prix, en rapport avec un autre fournisseur ou grossiste. Les produits cassés représentent 5 % des anomalies (7 cas) et ont engendré quatre demandes d'avoir. Enfin 5 % sont des anomalies de

références livrées, sources de risque d'erreur de dispensation. En fait, notre démarche méthodologique est applicable pour tous types de réception selon les services », confie-t-elle.

**Nous avons relevé différents types d'anomalies dans les réceptions de commande. L'absence d'un produit représente 65 % des cas**

### Tracer chaque évènement indésirable

L'enquête a fait l'objet d'une synthèse sous forme de poster affiché aux 7ème Journées de l'achat hospitalier en décembre dernier. En définitive, elle constitue un outil utile pour tous, un moyen d'harmoniser les bonnes pratiques pour la réception. « Les documents à remplir selon une procédure obligent à se poser un certain nombre de questions et à rechercher des informations. Cela peut aboutir à des démarches guidées et harmonisées. Pour le suivi des commandes, toute anomalie a une fiche correspondante, ce qui limite les questionnements en cas de non transmission d'informations au sein de l'équipe. Résultat : plus de travail fait en doublon et moins de temps passé à comprendre l'état de chaque dossier. Toute anomalie détectée et résolue limite ainsi les risques de dispensation », conseille Claire Fayard. Cet outil a permis de standardiser la gestion des anomalies selon le type de non-conformité comme la recherche d'alternatives en cas de rupture ou l'exhaustivité des recettes (avoirs, prises en charge des différences de prix par les fournisseurs). La synthèse des anomalies sur fichiers Excel permet l'analyse exhaustive des actions menées auprès des fournisseurs mais aussi d'élaborer des indicateurs de suivi des anomalies de réception. « Ces données pourront être utiles lors du suivi qualité des prestations des fournisseurs et pour évaluer la charge de travail liée aux réceptions, largement augmentée ces dernières années par les anomalies telles que les ruptures de stock, de plus en plus fréquentes à l'échelle nationale », rapporte Claire Fayard. Et de conclure : « La mise en place de cet outil a permis de sensibiliser l'équipe sur l'importance de la réception dans la sécurisation du circuit des produits de santé. Toute anomalie détectée et résolue limite les risques de dispensation. » Une enquête de satisfaction auprès de l'équipe montre

**Evaluer la charge de travail liée aux réceptions, largement augmentée ces**

d'ailleurs que 75 % sont satisfaits du nouvel outil et 100 % le recommandent. De quoi être optimiste sur la pérennité de son usage.

**dernières années par les anomalies telles que les ruptures de stock de plus en plus fréquentes**