

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/2704-partager-les-experience-dinformatisation-de-la-chaine-logistique>

Retour d'expérience, témoignage

Informatiser la chaîne logistique

Synthèse

Sommaire

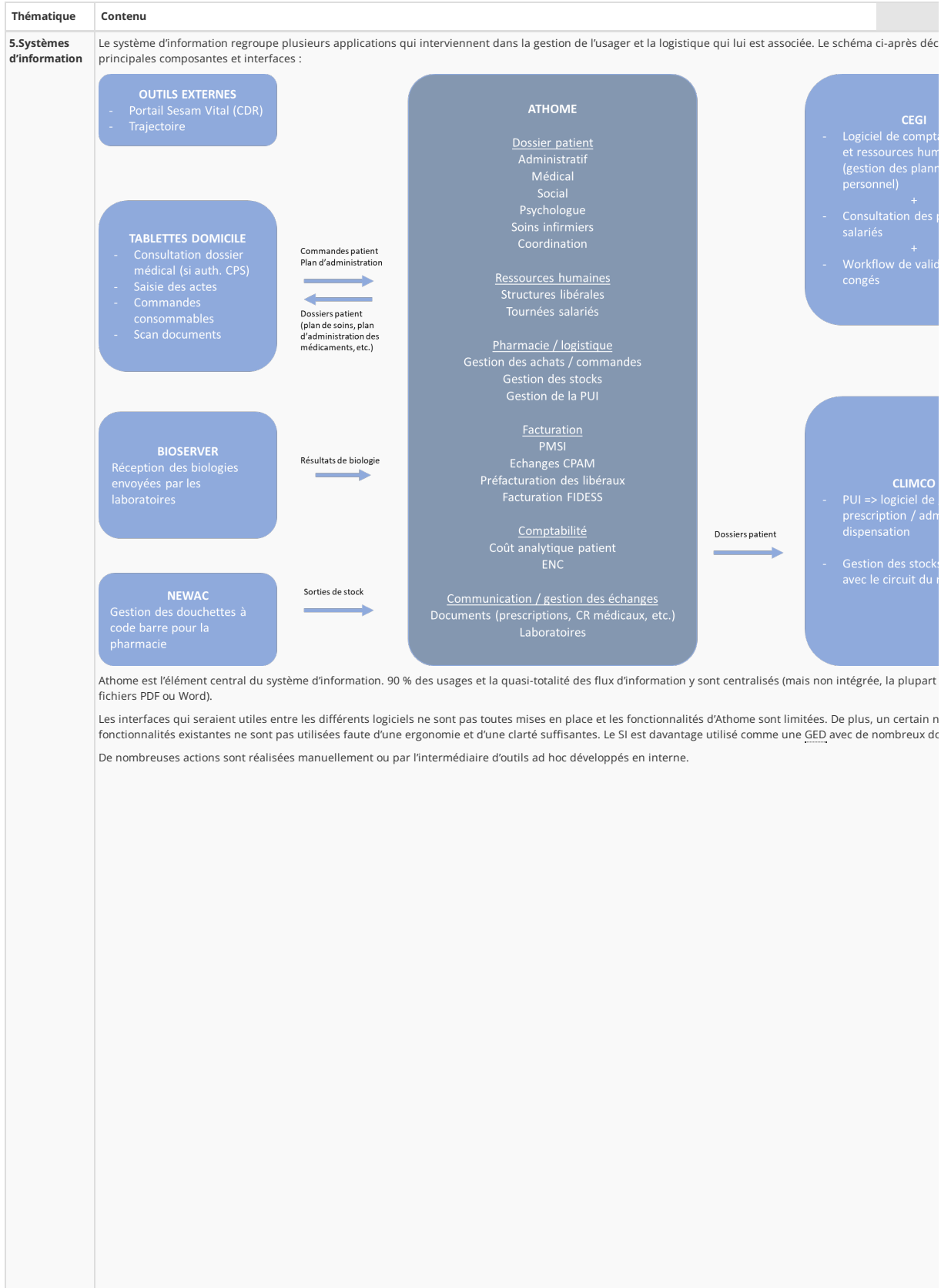
1. Introduction
 - 1.1. La logistique hospitalière...
 - 1.2. Les GHT, entre nécessité...
 - 1.3. Enjeux logistiques spéci...
2. Enseignements
 - 2.1. Le système d'information...
 - 2.2. Facteurs clés de succès d...
 - 2.3. Trajectoire type d'évolut...
3. Retours d'expériences
 - 3.1. CHIC Castres-Mazamet
 - 3.2. HAD Santé Service Bayonne
 - 3.3. HAD Soins et Santé Lyon**
 - 3.4. CH Alpes-Isère
 - 3.5. CHU Montpellier
 - 3.6. Hôpitaux Universitaires d...

3. Retours d'expériences

3.3. HAD Soins et Santé Lyon

Thématique	Contenu
1.Présentation de l'établissement	<p>Soins et Santé – HAD Lyon (ESPIC) a été créé en 1972 pour proposer des soins hospitaliers coordonnés au domicile des malades. Aujourd'hui, la structure assure la prise en charge de malades à leur domicile ou en établissements sociaux et médico-sociaux à la suite d'une demande du médecin ou du médecin hospitalier.</p> <p>Après plusieurs grandes phases d'évolution, la structure regroupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une Hospitalisation à domicile (HAD) ; • Un Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ; • Une équipe mobile de soins de support et palliatifs (EMSS) ; • Une équipe spécialisée Alzheimer à Domicile (ESAD) ; • Une garde itinérante de nuit ; • Un service d'aide à domicile (PAPAVL-MAD-SP) ; • Un Prestataire de Santé à Domicile/matériel médical (PSAD - SIM Santé). <p>L'activité de Soins et Santé s'est fortement développée ces dernières années. On dénombre actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 360 patients en moyenne en HAD ; • 100 patients en SSIAD ; • 700 à 800 personnes suivies par la PAPAVL ; • 1 600 à 1 700 personnes suivies via l'ensemble des composantes. <p>Soins et Santé propose ses services sur un périmètre géographique étendu réparti sur le département du Rhône, le Nord Isère et quelques communes de l'Ain. Ses services de coordination et la PUI/logistique se situent à Rillieux-La-Pape en banlieue lyonnaise.</p> <p>Sur le plan des ressources humaines, l'établissement s'appuie sur des équipes médicales, soignantes, sociales et logistiques ; salariées et libérales. L'activité médicale soignante de l'HAD est principalement réalisée par des professionnels libéraux (environ 3 000). Les salariés assurent les missions de suivi et de coordination.</p> <p>La structure continue d'innover et de se développer. L'HAD devrait prochainement atteindre 500 patients/jour. De nouveaux services apparaissent, avec par exemple la mise en place d'une association de santé proposant des alertes préventives à domicile basées sur un système d'intelligence artificielle (apprentissage du rythme de vie de patients) et des capteurs installés à leur domicile pour déclencher une alerte en cas d'anomalie.</p>
2.Description du projet	<p>Depuis sa création, Soins et Santé a connu d'importantes transformations dans son activité avec la création de plusieurs entités connexes en lien avec son métier d'HAD. Le système d'information s'est transformé avec l'acquisition de modules/outils pour répondre à ces nouveaux besoins.</p> <p>Le SI tel qu'il est structuré aujourd'hui, est composé de différents outils dont les interfaces sont hétérogènes et peu interopérables. Des tâches doivent être réalisées manuellement, certaines données sont à ressaisir, les standards de traçabilité et de sécurité ne peuvent plus être parfaitement respectés. En l'état, le SI ne répond pas totalement aux besoins des professionnels et constitue un frein au développement de la structure.</p> <p>Pour répondre à cette problématique, l'établissement a engagé une réflexion stratégique pour refondre son système d'information pour renforcer la cohérence des données, la fiabilité des informations, la sécurité des données, la maîtrise des coûts et de respecter tous les standards de qualité et de sécurité. Un audit des processus doit permettre la définition précise des besoins avant la sollicitation des éditeurs.</p>
3. Éléments clés de volumétrie	<p>Pour réaliser ces missions, l'équipe est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 pharmaciens ; • 9 préparateurs en pharmacie ; • 4 préparateurs de commande ; • 1 magasinier. <p>La consommation annuelle de l'HAD est estimée à 2 M€ pour les médicaments et 900 k€ pour les consommables.</p> <p>Le catalogue référence plus de 400 produits consommables (plus de 300 en rotation régulière) et 2 000 références sur la pharmacie (plus de 800 en rotation régulière).</p>

Thématique	Contenu																																																																								
4. Organisation et processus	<p>Approvisionnement des fournisseurs à Soins et Santé</p> <p>Les commandes fournisseurs pour les médicaments sont réalisées par le pharmacien. Les commandes pour les consommables sont réalisées par le Cadre Prépar. Pharmacie.</p> <p>Les commandes sont passées selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un cadencier conclu avec les laboratoires pour les produits à forte rotation ; • Un état visuel des niveaux de stock pour les autres références. <p>La réception des marchandises est réalisée par le magasinier, dans une zone dédiée, selon un principe de marche en avant.</p> <p>Approvisionnement de Soins et Santé aux patients</p>																																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Phase</th> <th>Lieu</th> <th>Acteur</th> <th>Action</th> <th>Outil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Demande patient</td> <td rowspan="2">Domicile du patient</td> <td rowspan="2">Professionnel libéral</td> <td>Rédaction ordonnance</td> <td rowspan="2">Scan domicile et tablette</td> </tr> <tr> <td>Scan et transmission au siège HAD</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Service logistique / PUI</td> <td rowspan="4">Standard</td> <td rowspan="4">Pharmacien</td> <td>Tri des documents transmis, orientation informatique des ordonnances vers le dossier correspondant</td> <td>Athome</td> </tr> <tr> <td>Retranscription de l'ordonnance dans le SI</td> <td rowspan="2">Climco</td> </tr> <tr> <td>Analyse pharmaceutique et réalisation du plan d'administration</td> </tr> <tr> <td>Echange téléphonique avec le professionnel libéral pour connaître niveau de stock chez le malade et informations sur la dispensation du traitement et le bon usage</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Préparation et livraison au patient</td> <td rowspan="3">Service logistique / PUI</td> <td rowspan="3">Préparateur en pharmacie</td> <td>Ajustement des niveaux de livraisons, tirage des plans de picking (cueillette)</td> <td>Climco</td> </tr> <tr> <td>Picking produits pharmaceutiques, impression du bon de livraison et de l'étiquette de destination associés au carton</td> <td>Manuel</td> </tr> <tr> <td>Organisation du plan de livraison selon les zones à desservir et les ressources chauffeurs, mise en livraison</td> <td>Manuel, pas d'informatisation de la livraison</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Domicile du patient</td> <td>Aidant / patient</td> <td>Réception de la commande et signature du bon de livraison</td> <td rowspan="2">Scan domicile et tablette</td> </tr> <tr> <td>IDE libéral</td> <td>Vérification de la livraison, si incohérence alerte de la PUI</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Transmission périodique du plan d'administration complété</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>La préparation des livraisons patients en produits non pharmaceutiques suit le schéma suivant :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Phase</th> <th>Lieu</th> <th>Acteur</th> <th>Action</th> <th>Outil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Demande patient</td> <td rowspan="2">Domicile du patient</td> <td rowspan="2">Professionnel libéral</td> <td>Etat des stocks de consommables</td> <td rowspan="2">Scan domicile et tablette</td> </tr> <tr> <td>Bon de commande, scan et transmission au siège HAD</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Préparation et livraison au patient</td> <td rowspan="3">Service logistique / PUI</td> <td>Standard</td> <td>Tri des documents transmis, orientation informatique des ordonnances vers le dossier correspondant</td> <td>Athome</td> </tr> <tr> <td>Préparateur de commande</td> <td>Picking produits non pharmaceutiques, impression du bon de livraison et de l'étiquette de destination associés au carton</td> <td>Athome</td> </tr> <tr> <td>Répartiteur (sous-traitant)</td> <td>Organisation du plan de livraison selon les zones à desservir et les ressources chauffeurs, mise en livraison</td> <td>Manuel, pas d'informatisation de la livraison</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Domicile du patient</td> <td>Aidant / patient</td> <td>Réception de la commande et signature du bon de livraison</td> <td rowspan="2">Scan domicile et tablette</td> </tr> <tr> <td>IDE libéral</td> <td>Vérification de la livraison, si incohérence alerte de la PUI</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Transmission périodique du plan d'administration complété</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Phase	Lieu	Acteur	Action	Outil	Demande patient	Domicile du patient	Professionnel libéral	Rédaction ordonnance	Scan domicile et tablette	Scan et transmission au siège HAD	Service logistique / PUI	Standard	Pharmacien	Tri des documents transmis, orientation informatique des ordonnances vers le dossier correspondant	Athome	Retranscription de l'ordonnance dans le SI	Climco	Analyse pharmaceutique et réalisation du plan d'administration	Echange téléphonique avec le professionnel libéral pour connaître niveau de stock chez le malade et informations sur la dispensation du traitement et le bon usage	Préparation et livraison au patient	Service logistique / PUI	Préparateur en pharmacie	Ajustement des niveaux de livraisons, tirage des plans de picking (cueillette)	Climco	Picking produits pharmaceutiques, impression du bon de livraison et de l'étiquette de destination associés au carton	Manuel	Organisation du plan de livraison selon les zones à desservir et les ressources chauffeurs, mise en livraison	Manuel, pas d'informatisation de la livraison	Domicile du patient	Aidant / patient	Réception de la commande et signature du bon de livraison	Scan domicile et tablette	IDE libéral	Vérification de la livraison, si incohérence alerte de la PUI				Transmission périodique du plan d'administration complété		Phase	Lieu	Acteur	Action	Outil	Demande patient	Domicile du patient	Professionnel libéral	Etat des stocks de consommables	Scan domicile et tablette	Bon de commande, scan et transmission au siège HAD	Préparation et livraison au patient	Service logistique / PUI	Standard	Tri des documents transmis, orientation informatique des ordonnances vers le dossier correspondant	Athome	Préparateur de commande	Picking produits non pharmaceutiques, impression du bon de livraison et de l'étiquette de destination associés au carton	Athome	Répartiteur (sous-traitant)	Organisation du plan de livraison selon les zones à desservir et les ressources chauffeurs, mise en livraison	Manuel, pas d'informatisation de la livraison	Domicile du patient	Aidant / patient	Réception de la commande et signature du bon de livraison	Scan domicile et tablette	IDE libéral	Vérification de la livraison, si incohérence alerte de la PUI				Transmission périodique du plan d'administration complété
Phase	Lieu	Acteur	Action	Outil																																																																					
Demande patient	Domicile du patient	Professionnel libéral	Rédaction ordonnance	Scan domicile et tablette																																																																					
			Scan et transmission au siège HAD																																																																						
	Service logistique / PUI	Standard	Pharmacien	Tri des documents transmis, orientation informatique des ordonnances vers le dossier correspondant	Athome																																																																				
Retranscription de l'ordonnance dans le SI				Climco																																																																					
Analyse pharmaceutique et réalisation du plan d'administration																																																																									
Echange téléphonique avec le professionnel libéral pour connaître niveau de stock chez le malade et informations sur la dispensation du traitement et le bon usage																																																																									
Préparation et livraison au patient	Service logistique / PUI	Préparateur en pharmacie	Ajustement des niveaux de livraisons, tirage des plans de picking (cueillette)	Climco																																																																					
			Picking produits pharmaceutiques, impression du bon de livraison et de l'étiquette de destination associés au carton	Manuel																																																																					
			Organisation du plan de livraison selon les zones à desservir et les ressources chauffeurs, mise en livraison	Manuel, pas d'informatisation de la livraison																																																																					
	Domicile du patient	Aidant / patient	Réception de la commande et signature du bon de livraison	Scan domicile et tablette																																																																					
		IDE libéral	Vérification de la livraison, si incohérence alerte de la PUI																																																																						
			Transmission périodique du plan d'administration complété																																																																						
Phase	Lieu	Acteur	Action	Outil																																																																					
Demande patient	Domicile du patient	Professionnel libéral	Etat des stocks de consommables	Scan domicile et tablette																																																																					
			Bon de commande, scan et transmission au siège HAD																																																																						
Préparation et livraison au patient	Service logistique / PUI	Standard	Tri des documents transmis, orientation informatique des ordonnances vers le dossier correspondant	Athome																																																																					
		Préparateur de commande	Picking produits non pharmaceutiques, impression du bon de livraison et de l'étiquette de destination associés au carton	Athome																																																																					
		Répartiteur (sous-traitant)	Organisation du plan de livraison selon les zones à desservir et les ressources chauffeurs, mise en livraison	Manuel, pas d'informatisation de la livraison																																																																					
Domicile du patient	Aidant / patient	Réception de la commande et signature du bon de livraison	Scan domicile et tablette																																																																						
	IDE libéral	Vérification de la livraison, si incohérence alerte de la PUI																																																																							
			Transmission périodique du plan d'administration complété																																																																						



Thématique	Contenu
6.Facteurs clés de succès	<p>Selon les interlocuteurs rencontrés, les facteurs clés de succès à réunir pour la mise en place d'un SI logistique performant sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un portage de la réflexion au niveau de la Direction générale visant à mettre en place un SI le plus intégré possible et capable de soutenir le développement des activités de la structure HAD dans une logique de parcours patients ; • La capacité à prendre en compte les spécificités des HAD. La logistique constitue un enjeu majeur en HAD dans la mesure où les prises en charge sont réelles et doivent respecter les mêmes conditions de qualité et de sécurité qu'en établissement de santé. L'efficacité de la prise en charge dépend en partie du bon fonctionnement du circuit logistique. Les enjeux sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mettre à disposition le matériel et les dispositifs médicaux nécessaires au domicile de l'utilisateur dans les délais permettant son admission à la date souhaitée. ◦ Assurer l'approvisionnement en consommables dans des quantités et délais appropriés pour permettre aux professionnels d'assurer une prise en charge qu'elle soit programmée ou urgente. ◦ Ajuster cet approvisionnement en temps réels selon les évolutions de l'état du patient et de sa prise en charge. ◦ Coordonner le processus logistique avec l'activité des professionnels libéraux intervenants au domicile de l'utilisateur (livraison, suivi des consommations). ◦ Répondre aux exigences de sécurité et de traçabilité sur le circuit du médicament (conditions de livraison, de stockage des produits, etc.). ◦ Optimiser les stocks à la <u>PUI</u>, au magasin et au domicile des usagers, en s'adaptant à la variabilité des pathologies et des volumes, variabilité liée à l'activité HAD. ◦ Évacuer les déchets médicaux en répondant aux exigences de traçabilité. • Une réflexion continue sur la manière de « faire mieux » avec les outils existants pour améliorer la prise en charge des patients et les conditions de travail de

Ressources associées

PERSONNE RESSOURCE
Etienne MAUGET

Glossaire

alerte
audit
GED
HAD
SI
PUI
processus
SSIAD

Date de parution : 14/01/2020

Télécharger la production