

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

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...

1. Introduction

1.1. La logistique hospitalière, de quoi parle-t-on ?

Périmètre de la logistique hospitalière

La logistique intervient en effet à chaque étape du parcours patient :

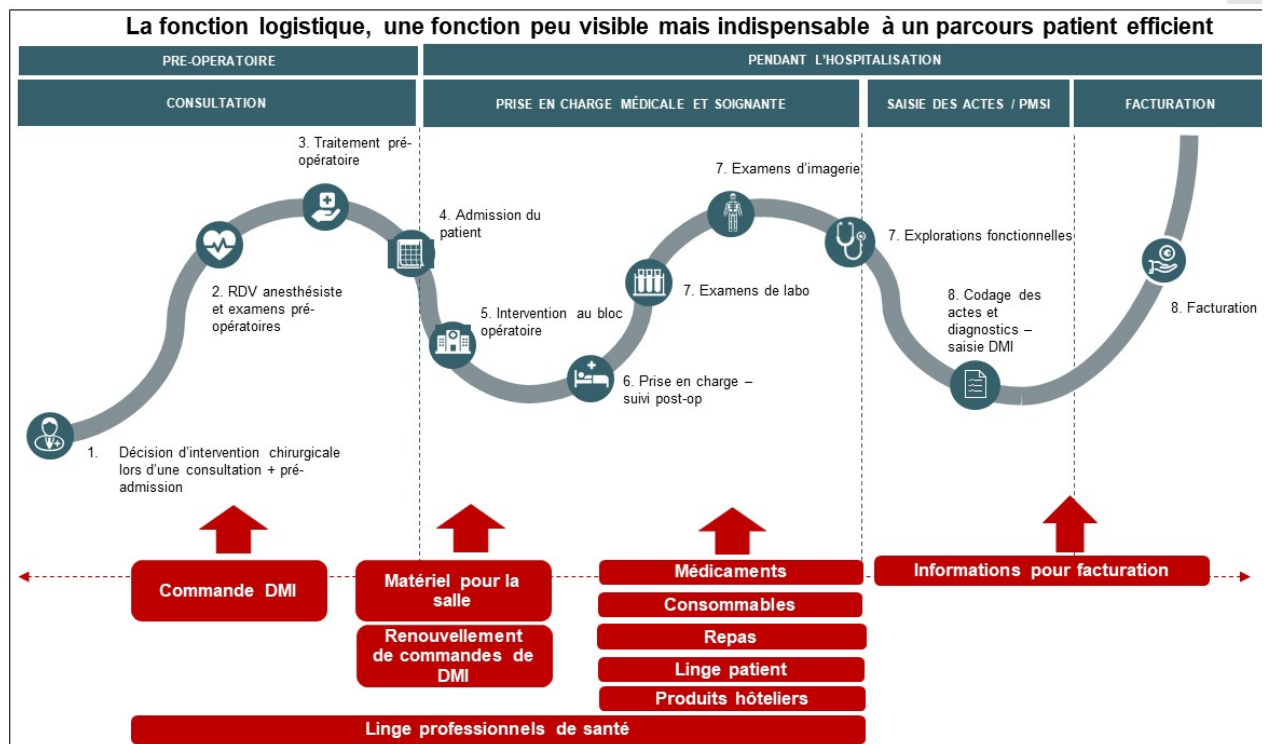


Figure : Mobilisation des fonctions logistiques à chaque étape du parcours patient

Les **processus à couvrir** par le SI logistique (hors fonctions industrielles : stérilisation, blanchisserie...) sont les suivants :

- Réalisation de commandes ;
- Réception et distribution ;
- Gestion des stocks ;
- Paiement des fournisseurs.

Le **périmètre étudié dans ces retours d'expérience** concerne les produits physiques stockés, entrants et sortants vers les services. En sont exclus :

- Les produits non stockés ;
- Les activités de transformation : blanchisserie, stérilisation, préparation des repas (restauration), entretien ;
- À la pharmacie : reconditionnement, activités de préparation et de transformation (dispensation nominative, préparation des chimiothérapies, etc.).

Les **acteurs principalement concernés** sont :

- Pharmaciens/préparateurs en pharmacie ;
- Responsable du magasin/magasiniers ;
- Services transport ;

- Responsables logistiques centraux et des unités de soins (personnel soignant ou technique) ;
- Directions fonctionnelles en charge de la logistique et des achats, des opérations, du numérique.

Objectifs de la logistique hospitalière

Les **4 objectifs en matière de logistique hospitalière** sont les suivants :

Soutenir la prise en charge des patients

Fonction support centrale et transversale, la logistique doit permettre aux unités de soins de se concentrer sur leur cœur de métier. Une fonction logistique performante doit assurer la disponibilité de tous les produits (et informations) dont une unité a besoin en permettant au personnel hospitalier de réaliser ses activités dans de bonnes conditions au bénéfice de l'utilisateur. Cela se traduit par :

- **La fiabilité et la sécurité dans son approvisionnement** notamment en produits pharmaceutiques ;
- **Une autonomie des professionnels qui leur rend de la disponibilité pour les usagers, grâce à la suppression des tâches relevant de la logistique** (telles que les commandes, le suivi des livraisons, la réception de marchandises, le rangement) ;
- **Des surfaces libérées pour les soins et services associés** en réduisant les surfaces dédiées au stockage dans les unités.

Répondre aux besoins de qualité, traçabilité et certification

L'hôpital réalise des soins et services médicaux au service d'un patient. Afin qu'ils soient réalisés selon des standards de qualité et de sécurité, les pouvoirs publics ont mis en place des normes de qualité et de traçabilité sur l'ensemble des flux en lien notamment avec l'utilisateur : médicaments, dispositifs médicaux stériles, denrées alimentaires, etc. Il s'agit de répondre à ces exigences en mettant en place des organisations et des moyens permettant le respect de ces normes et de la réglementation.

Améliorer l'expérience de l'utilisateur

L'hôpital réalise un service au bénéfice de l'utilisateur dont les attentes dépassent celles de la seule prise en charge technique. L'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de soins constitue « l'expérience patient ». Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation du parcours, mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée³.

Dans ce contexte, l'hôpital doit proposer une prise en charge de qualité. Parmi les leviers d'optimisation du service de l'utilisateur, la logistique détient une place centrale par son rôle indispensable dans le processus de soins. Il s'agit d'optimiser les flux en termes de qualité, quantité, délais, sécurité pour permettre d'améliorer la qualité des soins.

Optimiser les coûts de la fonction logistique

Dans un contexte de nécessaire efficacité de gestion, l'optimisation de la chaîne logistique est un levier. Ainsi, la logistique permet de concilier qualité des soins et maîtrise des dépenses. La DGOS préconise notamment la recherche d'économie liée aux chantiers logistiques. Il s'agit pour les processus logistiques (stockage et distribution) :

- De rationaliser les moyens de stockage (limitation et/ou spécialisation des entrepôts GHT) ;
- D'optimiser les circuits de distribution en interne GHT et vis-à-vis des fournisseurs (limitation du nombre de points de livraison et de collecte).

C'est dans ce contexte à forts enjeux que des plateformes logistiques, mutualisant en un même lieu la gestion de l'ensemble du périmètre logistique, se sont mises en place dans les établissements de santé ces 15 dernières années.

Elles ont pour objectif une meilleure efficacité de cette fonction au service des parcours des personnes et de l'expérience patient dans le respect de la réglementation – textes applicables (traçabilité, certification...).

1. Appui à l'optimisation des circuits d'approvisionnement des établissements de santé https://www.achatpublic.info/sites/default/files/document/documents/rapport_smap.pdf?from=recherche&page=415&sort_by=created&sort_order=DESC
2. Événement organisé le 22 mars 2018 : https://www.anfh.fr/sites/default/files/fichiers/invitation_colloque_-_sitl.pdf?
3. Définition de l'Institut de l'expérience patient - inspirée de la définition du Beryl Institute?

Glossaire

DGOS
efficacité
GHT
SI
parcours de soins
personne
processus

Autres ressources sur :
[Pharmacie - Biologie -](#)
[Stérilisation](#)

Date de parution : 14/01/2020

Télécharger la production