

Quels indicateurs pour le suivi d'activité lors de la mise en place de stockeurs dynamiques ?

Hopipharm, Lyon, 22, 23 et 24 mai 2013

Introduction

À l'heure d'effectuer un premier bilan de l'installation de stockeurs dynamiques, certains indicateurs font défaut pour **mesurer l'impact sur la performance** obtenue avec ce nouvel équipement. Devant ce constat, des indicateurs de performance ont été recherchés pour suivre l'évolution de l'activité avec cette nouvelle organisation.

Objectifs

Comparer l'activité de commande - réception - dispensation des dispositifs médicaux stériles (DMS) après la réorganisation du stockage en trois zones : **palettiérs, casiers dynamiques et stockeurs dynamiques** (en remplacement d'une zone de stockage sur étagères et palettiérs).

Matériel et méthode :

Analyse détaillée du circuit des DMS complétée de l'étude de la grille de l'Aide Nationale d'Appui à la Performance¹ (ANAP).

Résultats :

COMMANDE

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'articles en rupture de stock / mois

Nombre de commandes urgentes / mois

Taux de précision de l'inventaire

RÉCEPTION

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Temps entre la réception physique et le rangement

STOCKAGE

ÉVALUATION DES CONDITIONS DE STOCKAGE

Aire de stockage

Surface utile pour le stockage

Temps pour l'entretien des locaux

Évaluation de l'ergonomie par les utilisateurs

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Taux de perte due à la péremption ou aux produits endommagés



DISPENSATION

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Temps de dispensation par emplacement et par service rapporté au nombre de lignes de dispensation par emplacement et par service

Taux de satisfaction de la commande



RELEVÉ

Services représentatifs et grands consommateurs de DMS : accueil des urgences et réanimation médicale
Fréquence : Biannuelle pendant 2 semaines

FACTEURS DE VARIABILITÉ

Nombre de références stockées

Effectifs (personnel)

Expérience des utilisateurs



Conclusion - discussion :

L'amélioration continue de la qualité et la sécurisation du circuit des DMS ne peuvent s'envisager qu'en s'appuyant sur des indicateurs fiables, objectifs et représentatifs de l'activité. De tels indicateurs permettent le suivi et **l'évaluation d'un système logistique** mais aussi de mesurer sa performance, particulièrement dans le cas d'un changement d'organisation.

