

Appels d'offres et Matériovigilance

Comment évaluer nos fournisseurs?

Données 2014 au CHU de Nantes

J. MOYNARD, L. RICHE, A. FAUVEL, K.O. SELLAL
Pharmacie Centrale, CHU Nantes.

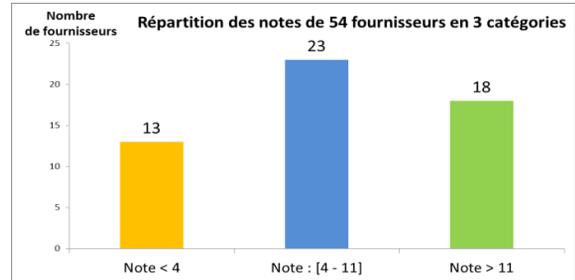
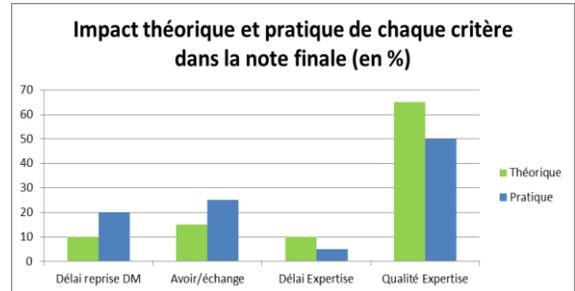
Introduction

L'objectif principal de ce travail est d'évaluer la qualité des prestations de matériovigilance par les fournisseurs de DM. Les résultats de cette évaluation pourront être utilisés ultérieurement dans les procédures d'achats.

Matériels et méthodes :

Résultats :

- Extraction de la base de données de matériovigilance Norméa® du CHU de Nantes
- Exclusion - des signalements non transmis (mésusage, DM non conservé)
 - des fournisseurs avec un seul signalement sur la période 2012-2014
 - 745 déclarations validées pour **54 fournisseurs**
- Attribution d'une note sur 20 points pour chaque signalement selon ce barème :
 - 0 à 2 points : délai de reprise du DM (+60 j / -60 j / -30j)
 - 0 à 2 points : délai de rendu de l'expertise (+270 j / - 270 j / -180 j)
 - 0 à 3 points : avoir (0 : demandé non reçu / 2 : non demandé non reçu / 3: reçu)
 - 0 à 13 points : qualité de la réponse
 - 0 points : clos sans réponse / DM non repris / justification aberrante
 - 4 points : enquête infructueuse + absence d'action fournisseur
 - 13 points : problème identifié et/ou action corrective
- La moyenne des notes a ensuite été calculée par fournisseur.
- Note moyenne médiane : 7/20 ; minimale : 1/20 ; maximale : 14/20



Validation de la méthode (test sur 16 fournisseurs) :

Ecart type du score moyen: 2 points

Discussion

- Malgré les biais liés à l'utilisation d'un critère qualitatif, il nous paraissait primordial **d'attribuer une proportion sensible de la note finale à la qualité de la réponse**. Certains fournisseurs sont excellents sur les autres critères retenus, tout en proposant des conclusions décevantes (exemples : « l'expertise a endommagé le DM »; « la réclamation est confirmée »).
- Nos trois autres critères d'évaluation (délai de reprise du DM, délai de réception de l'expertise, réception de l'avoir ou de l'échange) sont objectifs et facilement extractibles d'une base de données. Bien que moins importants que la qualité de l'expertise, ils peuvent fournir des axes d'améliorations facilement accessibles à nos fournisseurs les moins performants.
- Par choix, nous n'avons pas pondéré les scores selon le type d'incident (mineur/majeur). Les données de 2013 suggéraient un l'impact minime de ce critère (1 fournisseur sur 37 avait une note différente de plus de 1 point).
- Nous n'avons pas trié les déclarations par sphère chirurgicale, comme cela avait été proposé au CHU d'Angers (Europharmat, 2007, V.Vieillard et al.) : ce critère avait peu d'impact sur la pratique de nos pharmaciens acheteurs (87 fournisseurs / 94 sont spécialisés, avec un seul interlocuteur pharmaceutique).

Actions correctives

- 1- La qualité des enregistrements saisis dans NORMEA® varie d'un opérateur à l'autre, avec des changements de pratique tous les 6 mois. Certaines données incomplètes (9,9%), ont été exclues du recueil. **Une check-list a été mise en place afin d'améliorer ce recueil.**
- 2- Les coordonnées du correspondant de matériovigilance des fournisseurs avec des délais anormalement élevés de réponse ont été vérifiées. Ces données étaient obsolètes dans 2 cas sur les 30 vérifiés. Pour améliorer la traçabilité de nos échanges, nous avons choisi d'opter **pour des déclarations dématérialisées**, avec accusé de réception par courriel.
- 3- Une enquête infructueuse pouvant être le résultat d'une expertise de qualité, nous allons **introduire un quatrième niveau** dans notre évaluation de la qualité de la réponse. Il n'est pas possible, avec les données actuelles, d'opérer ce distinguo, qui devra faire l'objet d'une évolution logicielle.

13 points action corrective
4 points enquête infructueuse
0 points absence caractérisée d'expertise (dont suivi statistique)



13 points action corrective
8 points enquête de qualité, même infructueuse
4 points enquête insuffisante (ex. suivi statistique)
0 points absence caractérisée d'expertise

Conclusion

- Cette évaluation des prestations de matériovigilance des fournisseurs nous a permis d'élaborer un classement de nos fournisseurs. Nous allons **diffuser les résultats de cette enquête** auprès de chaque correspondant de matériovigilance en détaillant les scores obtenus (nombre de déclarations traitées, délais en jours, note de la qualité d'expertise, évolution par année, valeur médiane et extrême des concurrents).
- Cette enquête nous a également conduit à **mettre en place 3 actions correctives** dans notre procédure de suivi de dossiers de matériovigilance
- Cette démarche va se poursuivre en prospectif, et pourra aboutir sur un **critère de notation pour les appels d'offre**.