

Corrigé type de l'examen du module : Logistique, achat et systèmes de production des services de santé

Réponse N° 01 : (06 points)

La logistique hospitalière intègre la gestion d'un large éventail de flux internes et externes ;

Les flux internes (à l'intérieur de l'hôpital) sont : Les flux internes concernent ; les flux de personnes, les flux de matières et les flux d'informations.

1. *Les flux de personnes : (1,5 points)*

L'objectif premier de la logistique hospitalière quant aux flux de personnes est de concevoir, planifier, et implanter les mécanismes de coordination de ces flux avec l'organisation des activités de soins et de services de santé afin de maximiser l'utilisation des ressources humaines, financières et matérielles. Les flux de personnes dans le secteur de la santé incluent les catégories suivantes : les patients (accompagnants et visiteurs), le personnel médical et les autres personnes.

2. *Les flux de matières : (1,5 points)*

L'objectif premier de la logistique hospitalière quant aux flux de matières est de livrer le bon produit, au bon moment, au bon endroit, en bon état et en quantité suffisante, en ayant la possibilité de le retracer, tout en cherchant à optimiser les coûts et à minimiser les déplacements. **Les principaux** flux de matières dans les centres de santé peuvent être classés de la façon suivante :

- Fournitures, produits et équipements médicaux : médicaments, et fournitures médicales (compresses et pansements, seringues...etc).
- Produits d'hôtellerie : Ces produits réfèrent à la lingerie et aux produits alimentaires.
- Fournitures et équipements non médicaux : Ils incluent les fournitures de bureau, d'entretien...etc.

3. *Les flux d'informations : (1 point)*

Ce flux correspond au transfert d'information entre deux acteurs. Dans un contexte de logistique hospitalière, cette information sera en lien avec les activités logistiques (ex.: information relative à l'entreposage des médicaments). Et pour supporter ce transfert d'information, on retrouve les technologies

de l'information et des communications (TIC), soit les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, Internet et les télécommunications.

Les flux externe, qui s'établissent entre l'hôpital et les autres partenaires, sont : (2 points)

- L'hôpital et les autres infrastructures de santé : les hôpitaux publics et privés, les centres d'analyses et d'imagerie médicales ainsi que d'autres infrastructures spécialisées que l'hôpital fait appel pour compléter ses services de santé.
- L'hôpital et les distributeurs de produits médicaux : il s'agit de l'ensemble des fournisseurs des ces produits médicaux.
- L'hôpital et les autres organismes tel que, l'Etat qui veille au bon fonctionnement du système de santé, la sécurité sociale qui alimente en partie le budget de l'hôpital...etc

Réponse N° 02 : (05 Points)

Pour assurer une gestion efficace des opérations d'acquisition et de distribution des différents produits dans les infrastructures de santé, il est nécessaire de respecter « les 5 bons points » : le bon produit ou service de bonne qualité, au bon prix, en bonne quantité, au bon moment et au bon endroit.

Le bon produit : un produit de qualité qui répond aux normes minimales acceptables.

Au bon prix : l'estimation ou la justification des taux repose sur des facteurs tangibles ; par exemple, les tarifs des derniers achats, le prix de détail maximum publié, le coût des matières premières, le prix de produits similaires ou de substitution, ou le prix unitaire actuel dans l'industrie.

En bonne quantité : la quantité acquise est justifiée, compte tenu des stocks disponibles, de la consommation, de la pérennité des articles et des délais d'acquisition.

Au bon moment : la date de la livraison est bien précisée.

Au bon endroit : le lieu de réception des différents produits est aussi clairement précisé.

Réponse N° 03 : (04 Points)

Pour les militaires : « *La logistique consiste à apporter ce qu'il faut, là où il faut et quand il faut* ».

Développer cette expression en essayant d'appliquer (de transposer) cette définition sur le secteur de la santé.

La logistique consiste à apporter ce qu'il faut ; c'est-à-dire, pour le bon fonctionnement du secteur de la santé, nous devons apporter ou rassembler les professionnels de la santé (personnel médical, paramédical), les médicaments et les équipements médicaux et enfin les infrastructures de santé (hôpitaux, cliniques, salles de soins...). ***(02 points)***

Là où il faut ; c'est-à-dire, une distribution équitable des infrastructures de santé et du personnel médicale (médecins généralistes et spécialistes) sur le territoire national pour permettre l'accès aux soins pour toute la population. (01 point)

Quand il faut : c'est de prendre en considération la notion de temps, c'est-à-dire, la prise en charge rapide des patients qui nécessitent des soins en urgence, c'est la réactivité du système de santé, notamment les services d'urgences dans les hôpitaux. (01 point)

Réponse N° 04 : (05 Points)

Supposant que vous êtes dirigeant d'une structure de santé. Pour bien gérer cette dernière, vous devez connaître et optimiser votre chaîne logistique.

Définition de la chaîne logistique : (1,5 points) « la suite des étapes de production et de distribution d'un produit depuis le fournisseur des fournisseurs du producteur jusqu'aux clients des ses clients » ou « Réseau d'organisation qui, d'amont en aval, sont engagées dans les activités et les processus créateurs de valeur qui prennent la forme de produits et de services livrés au consommateur final ».

Les types de décision que nous allons prendre pour bien gérer notre chaîne logistique : (3,5 points)

- Bien choisir les fournisseurs de notre structure de santé, sur la base de la qualité, le prix et le délai de livraison.
- Avoir suffisamment du personnel médical et administratif pour faire face au flux de patients, sinon des plan de recrutements à proposés.
- Avoir les services nécessaires (urgences, les différentes spécialités, service radiologie) dans notre structure de soins
- Avoir des contacts avec d'autres infrastructures pour effectuer un travail d'équipe en cas de besoin (flux élevé de patient, manque de personnel médical)
- Améliorer la qualification de notre personnel qualifié avec une politique de formation.
- Avoir un système d'information performant et introduire la digitalisation dans la gestion et le stockage des données.
- Réorganiser les services de l'hôpital de telle sorte qu'on affecte plus de moyens (personnel et espace) pour les services plus chargés, comme on peut réduire ou éliminer quelques services.
- ...etc.

Le chargé de cours

M. Mouri