Etude sur le processus de réservation des prêts ponctuels en chirurgie orthopédique

Auteur : Pierre Cosson, arsenal chirurgical (pc@arsenalchirurgical.com)

Introduction

Pour certaines opérations de chirurgie orthopédique, il est nécessaire d'emprunter du matériel auprès d'un fournisseur. Le nombre de réservations effectuées en France est estimée à 100.000 dans cette spécialité chirurgicale. Cette activité est le point de départ d'une réaction en chaine impliquant plusieurs services et dont la finalité est la qualité de soin prodigué au patient.

Cette étude concerne les habitudes des établissements de santé sur cette activité. Le premier objectif est de savoir si la pratique actuelle est satisfaisante au regard des enjeux. Le but final est de définir un outil capable d'améliorer chacun des points d'amélioration identifiés.

Matériel & Méthode

Nous avons soumis 10 questions à 18 responsables des prêts. Les établissements de santé ont été sélectionnés de sorte qu'un équilibre existe entre le type d'établissement (public ou privé), sa taille et le service dans lequel s'effectue la réservation.

Résultats

Selon qui fait la demande, qui la reçoit et quel est le moyen de communication utilisé, il a été recensé 21 façons de réserver du matériel.

- 43% des demandes sont effectuées par téléphone
- 45% sont transmises par fax ou mail

Les réservations s'appliquent à de l'instrumentation seule, des implants seuls ou les deux. Parmi elles, 60% concernent de l'arthroplastie, 23% l'ostéosynthèse / traumatologie et 15% l'arthroscopie / ligamentoplastie.

Le choix de la méthode de réservation est basé sur le moyen qui est jugé le plus efficace au regard de la demande auquel se confronte une méthode de réservation parfois imposée par le fournisseur.

Les points d'améliorations recensés sont :
- la reprise des colis après intervention (67%)
- la fiabilité et la traçabilité du processus (60%)
- le temps passé à gérer les réservations (53%)

Les souhaits exprimés :
- une procédure unique de réservation, identique à tous les fournisseurs (80%)
- Des informations techniques sans parti-pris (80%)
- Disposer du dossier d'inventaire avant même de réserver (73%)

Discussion des résultats

A son échelle, l'étude montre que cette activité est hétérogène aussi bien dans la disparité des matériels que dans la multiplicité des moyens de réservation. Cette hétérogénéité entraine deux principales conséquences : l'aspect chronophage de l'activité et le manque de fiabilité du processus puisque que les différents modes de réservation des fournisseurs interdisent toute approche reproductible. Dans ce contexte, les interrogés plébiscitent une standardisation du processus de réservation, tout en bénéficiant d'informations techniques et pratiques sur le matériel, en amont même de la livraison.

Conclusion

Cette activité apparaît clairement comme perfectible. Certains établissements ont développé des procédures mais comme celles-ci sont isolées, elles ne sont pas en capacité d'harmoniser totalement les modes de réservation. Dans ces conditions, seule une tierce partie peut proposer une interface à même d'harmoniser cette procédure à une échelle nationale.

Développement

Il existe aujourd'hui une application construite sur ce constat. Elle permet :

- de centraliser toutes les demandes au même endroit
- d'être connecté aux fournisseurs
- d'harmoniser la procédure quel que soit le fournisseur
- de tracer chaque étape (de la demande de réservation à la reprise du colis après l'intervention)

Cette application a été testée en début d'année 2017 auprès de 7 centres pilotes. Elle est maintenant utilisée par plus d'une centaine d'établissements de santé en France.

Au fil de son utilisation, il a été démontré que la dématérialisation du processus de réservation permet un meilleur partage de l'information au sein de l'établissement. En effet, le simple fait d'effectuer une réservation alimente un tableau de bord consultable par l'ensemble des services impliqués dans cette activité : bloc, pharmacie, stérilisation, chirurgien, etc…

Etant donné que les prêts ponctuels ne concernent pas seulement la chirurgie orthopédique, l'application s'ouvre maintenant à tous types de réservations, quelle que soit la spécialité chirurgicale.

Enfin, la numérisation de cette activité permet d'entrevoir assez rapidement une possible dématérialisation de la fiche navette.