



EOC
l'Ospedale Regionale di Lugano

EOSCA

Service central d'achats de l'Ente Ospedaliero Cantonale (EOSCA)



Davide Sabini
Responsable EOSCA







Agenda



- Le Tessin
- L'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)
- Le Service central d'achat EOC (EOSCA)
- Les dispositifs médicaux
- Le choix des produits
- Le HTA (Health Technology Assessment)
- Les marchés publics
- Fournisseurs et risques associés
 - Déclaration et traitement des «non conformités (NC)»



Le Tessin

- ❑ km²  : 41'285
- ❑ km²  : 2'812 (6.8%)

- ❑ Habitants  : 8'139'000 (100%)
- ❑ Habitants  : 346'500 (4,25%)

- ❑ Nr. d'habitants pour docteur  : 475
- ❑ Nr. d'habitants pour docteur  : 498

- ❑ Nr. d'hôpitaux publics/privés  : 113 / 180
- ❑ Nr. d'hôpitaux publics/privés  : 8 / 6 (7% / 3.3%)

- ❑ Nr. de lits aigus publique/privé  : 25'065 / 12'770 (100%)
- ❑ Nr. de lits aigus publique/privé  : 1'420 / 480 (5.6% / 3.75%)



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 3



Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)

Structure multisite

L'**Ente Ospedaliero Cantonale** est une entreprise cantonale, avec une structure organisationnelle multisite, qui gère les hôpitaux publics en assurant à la population toutes les structures stationnaires et les services médicaux nécessaires.



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 4



Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)

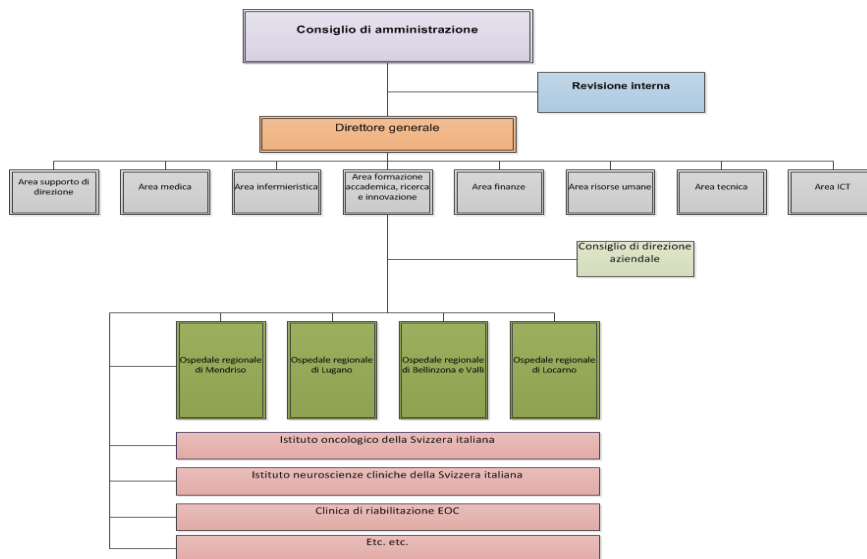
Structure multisite



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 5



Organigramme EOC



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 6



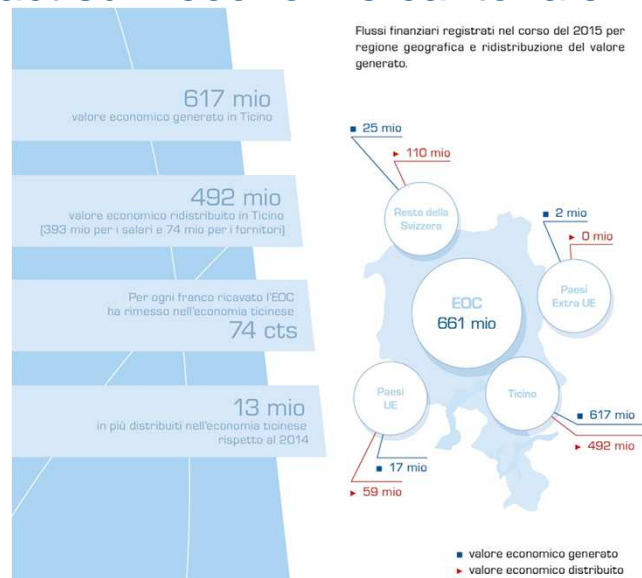
Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)

Produits d'exploitation (2015)	CHF 660.8 mio		
Résultat d'exploitation (2015)	CHF 6.4 mio		
		2015	2014
No. patients stationnaires		40'663	39'747
	Domiciliés en Tessin (92.6%)	37'681	36'808
	Domiciliés dans des autres cantons	1'795	1'668
	Domiciliés à l'étranger	1'187	1'271
Journées de soins		336'552	332'542
Durée moyenne d'hospitalisation (jours)		7.57	7.68
No. de cas en ambulatoire		336'112	318'857
Nombre de personnel (unités à 100%)		3'887	3'694
(dont 68% femmes et 32% hommes)	Médicins	623	580
	Personnel soignant	2'053	1'979
	Personnel administratif	667	615
	Personnel des services domestiques	477	452
	Artisans et techniciens	67	68
Nombre de personnel (têtes)		5'115	

EOCSA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 7



Impact sur l'économie cantonale



EOCSA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 8



Le Service central d'achat de l'EOC

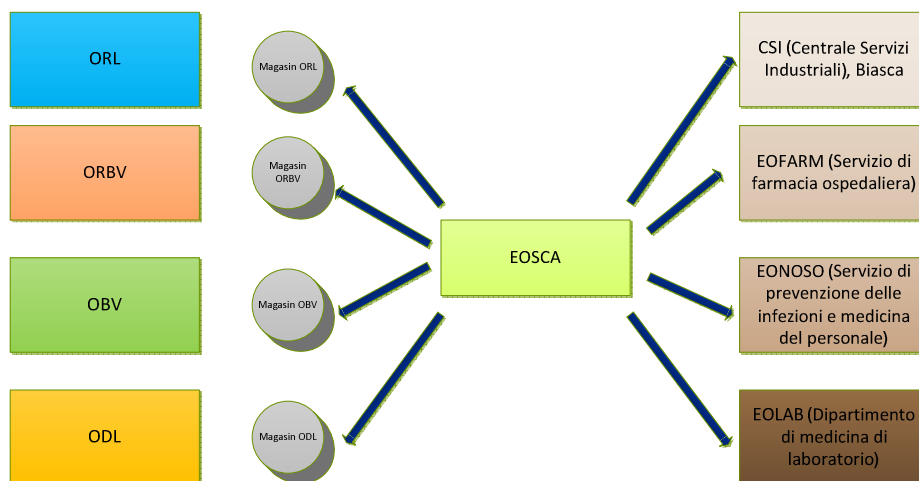
■ Les produits traités par EOSCA



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 9



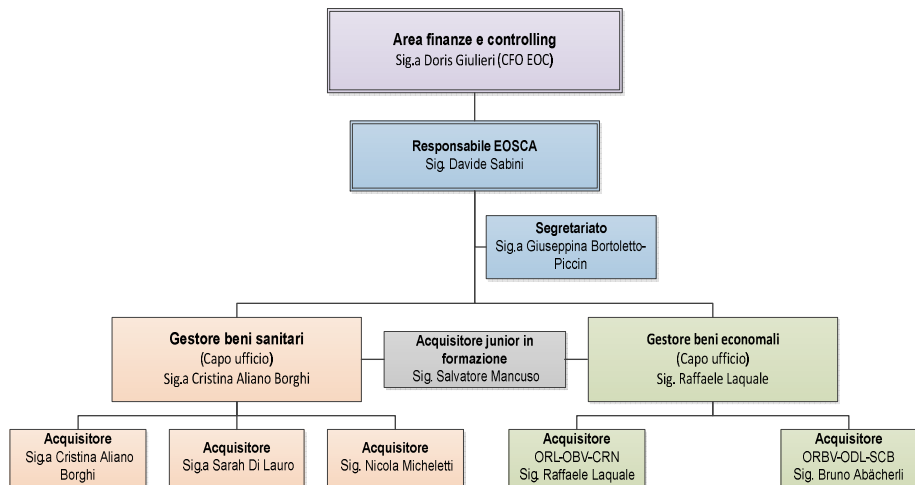
Collaborations internes de EOSCA



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 10



Organigramme EOSCA



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 11



Les dispositifs médicaux



EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 12



Le choix des produits



- Dans les pays à revenu élevé, les priorités de la recherche médicale sont basées principalement sur des préférences scientifiques et technologiques, sans véritablement tenir compte des besoins de santé publique¹.

¹Direction Générale de la Recherche et de l'Innovation de la Commission Européenne. Responding to global challenges: the role of Europe and of international science and technology cooperation. Actes scientifiques du séminaire de Bruxelles, 4-5 octobre 2007. Communautés européennes, 2008 (EUR 23614 EN).

Le choix des produits



- Le choix d'un dispositif médical est complexe et doit reposer sur un processus décisionnel rationnel, basé sur des données objectives et une évaluation des besoins de santé publique définis comme prioritaires. Tout choix mal orienté conduit à une mauvaise utilisation des dispositifs médicaux, donc à un gaspillage de ressources¹.
- Parmi les obstacles au choix rationnel d'un dispositif médical figurent notamment la fascination pour la technologie, les pratiques marketing agressives et un manque d'information sur le dispositif.

¹Dispositifs médicaux: comment résoudre l'inadéquation? Rapport final du projet dispositifs médicaux prioritaires.
© Organisation Mondiale de la Santé 2012.

Le choix des produits



- Lors de la détermination de notre stratégie, on tiens compte du caractère plus ou moins contraint de l'achat de dispositifs médicaux à acquérir, au regard des pratiques médicales. On parle alors du caractère plus ou moins «opérateur dépendant » du dispositif médical.
- Cette problématique se retrouve principalement dans l'achat de dispositifs médicaux implantables (ex.: différents types de prothèses) et/ou à fort valeur ajoutée technique (ex.: produits pour traitements de Neuroradiologie).

Le choix des produits



- À l'inverse, dès lors que l'acquisition du dispositif médical est moins contrainte, la mise en place d'appels d'offres s'avérant être la procédure la plus approprié (ex. : compresses, gants, vêtements pour le bloc OP...).
- Néanmoins, le nombre de praticiens au sein de l'établissement et la multiplicité des pratiques existantes nous imposent de trouver une certaine souplesse contractuelle tout en stimulant la concurrence.

Health Technology Assessment



- HTA = Health Technology Assessment ou «évaluation des technologies et des processus médicaux »
- L'HB-HTA consiste à exécuter des activités d'HTA adaptées au contexte hospitalier pour éclairer les décisions de gestion par rapport aux différents types de technologies de la santé, tout en empêchant l'adoption de technologies peu avantageuses pour l'hôpital.
- L'HB-HTA se compose en général d'une revue des preuves scientifiques disponibles (bases factuelles) de l'efficacité clinique d'une intervention et, sur cette base, d'une évaluation du point de vue de l'économie de la santé.

Les Marchés publics



- Il y a marché public si un pouvoir public ou privé, assujéti au droit des marchés publics, passe un contrat avec un soumissionnaire privé portant sur l'acquisition de constructions, de fournitures ou de services, moyennant une rétribution financière (Arrêt du Tribunal fédéral ATF 125 I 209).
- Aucune négociation sur les prix n'est possible une fois l'offre déposée. Les règles des marchés publics poussent les entreprises à une concurrence très vive et à offrir des prix attractifs. En plus, la formalité de la procédure et les conditions à respecter diminuent les risques de ruptures de stock chez les fournisseurs.
- Le type de marché (constructions, fournitures ou services) et le montant estimé de celui-ci définissent la procédure applicable.

Schéma opérationnel succinct de la procédure standard d'acquisition



Les fournisseurs



Fournisseurs et risques



Contexte:

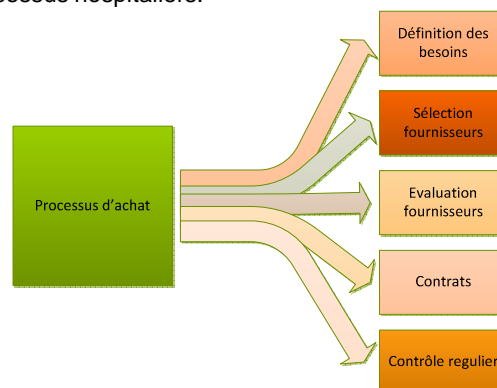
- L'évaluation des fournisseurs fait partie du processus d'achat.
- Sélection des fournisseurs reliée à la capacité de satisfaire les exigences contractuelles tout en diminuant les risques associés.
- Le choix de fournisseur sur un critère de prix permette de réduire le couts néanmoins, le choix de fournisseur sur critères de fiabilités est surement le plus stratégique à long terme.

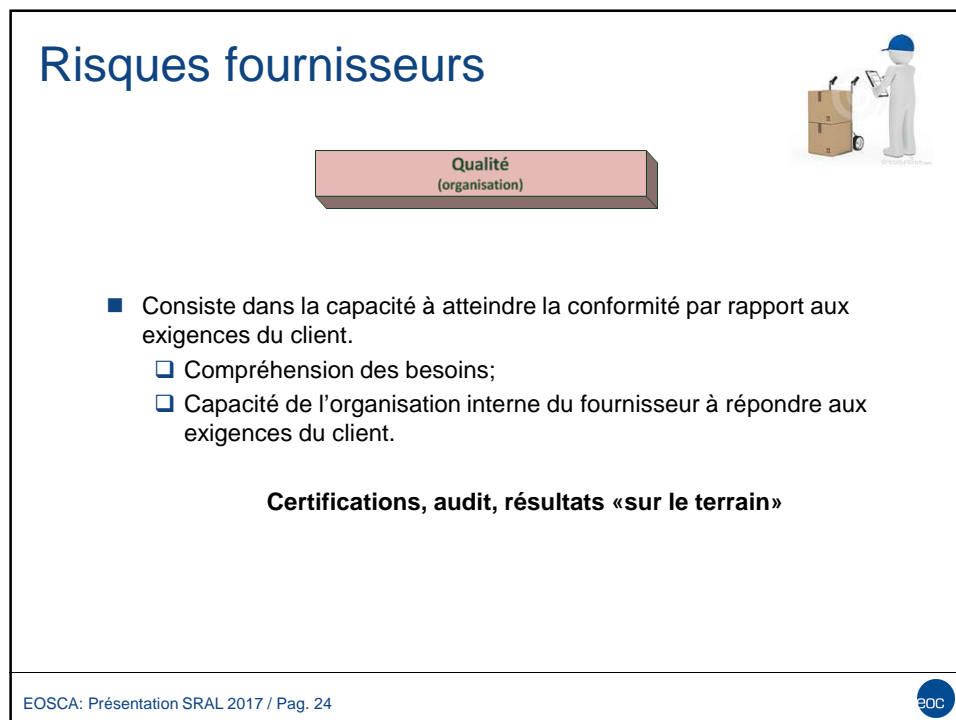
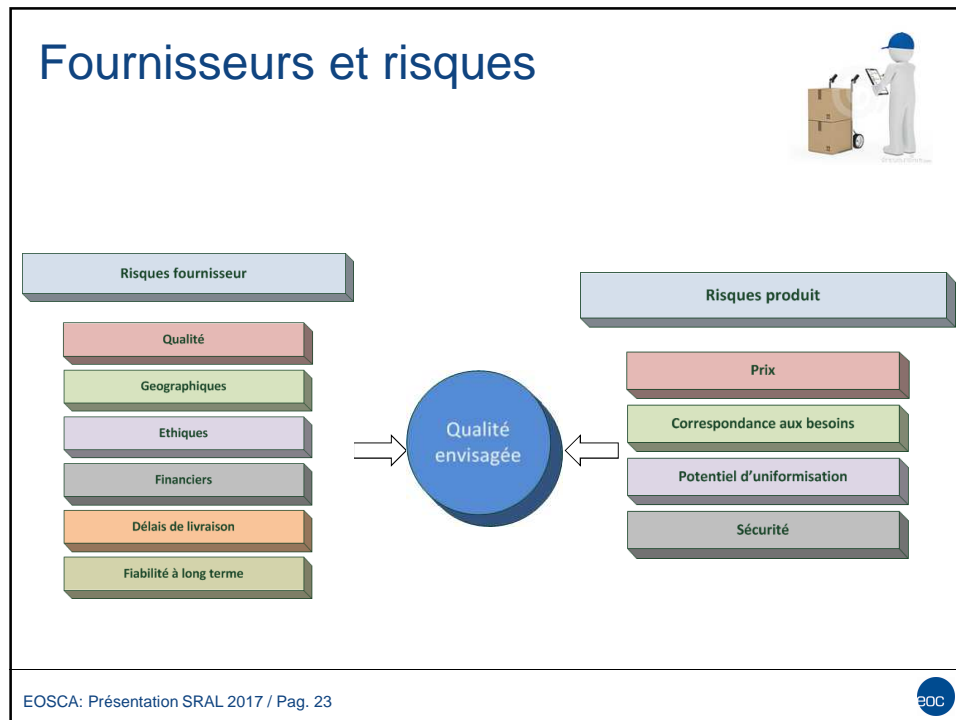
Fournisseurs et risques



Le processus d'achat:

- L'évaluation des fournisseurs comme outil du processus d'achat.
- Tous risques lies aux fournisseurs peuvent impacter sérieusement sur les processus hospitaliers.





Risques fournisseurs



Geographiques (Catastrophes naturelles)

- Il y a plusieurs facteurs de risque liés au pays du fournisseur. Selon notre expérience les problématiques majeures sont:
 - Facteurs de risques géographiques: zones sensibles aux catastrophes naturelles;
 - Facteurs de risque politique: instabilité, guerres, embargos.

Certifications, audit, éviter la centralisation exaspérée des fournitures

Risques fournisseurs



Ethiques (Corruption, non-respect des droits de l'homme)

- Différents pratiques non éthiques comme:
 - corruption, fraude, respect des droits de l'homme;

Certifications, résultats «sur le terrain»

Risques fournisseurs



Financiers

- Autonomie financière et capacité de se développer dans le marché où il est présent.
 - Petits distributeurs et start-up.

Evaluation de la palette produits, éviter la centralisation exaspérée des fournitures

Risques fournisseurs



Délais de livraison

- Problématique souvent reliée à des rachats entre multinationales (OPA, offre publique d'achat) ou à des changements profonds de l'organisation de l'entreprise;
- Organisation logistique du fournisseur.

Certifications, audit, éviter la centralisation exaspérée des fournitures.

Risques fournisseurs



Fiabilité à long terme

- Qualité du management et structure de la compagnie;
- Entreprises internationales avec cotation boursière sont régulièrement soumises à l'intérêt de potentiels acheteurs qui pourrait révolutionner l'organisation de la compagnie.

S'adresser à des entreprise qui ont démontrée une certaine stabilité sur plusieurs années.

Risques produits

Prix

- Impact financier du nouveau produit;
- Comparaison entre usage multiple/usage unique;
- Quantification réelle de couts, souvent sommaire;

Contrôle régulier des quantité prévues, accord finance hôpital, analyse des coûts

Risques produits

Correspondance aux besoins

- Corrélation entre ce que on désire et ce que on a besoin;
- Comparaison entre usage multiple/usage unique;
- Le produit, porte-t-il un avantage effective au geste médical?

Justification des requetés, validation HTA

Risques produits

Potentiel d'uniformisation

- Possibilité d'élargir l'introduction sur différents services/hôpitaux;
- Valeur technique et potentiel d'uniformisation en proportion inverse

Information transversale, collaboration avec groupes de travail internes

Evaluation des fournisseurs

Conclusion

- La construction de la relation entre client et fournisseur est fondamentale pour la gestion des risques. Cette relation ne doit pas se baser sur des rapports de force entre l'hôpital et ses fournisseurs, mais plutôt viser à une collaboration.

Afin d'achever cet objectif:

- L'évaluation des fournisseurs doit être transparente;
 - Le fournisseur doit être informé des résultats;
 - Le client et ses fournisseurs progressent ensemble.
-
- Ainsi, les hôpitaux peuvent assurer la qualité de leurs produits et services et mieux satisfaire les requêtes des patients. En visant à améliorer leur performance et en faisant progresser leurs réseaux de fournisseurs, les hôpitaux assurent aussi leur rentabilité et pérennité, tout en participant au progrès de la médecine.

Déclaration et traitement des «non conformités (NC)»

- Fiche électronique de traitement;
- Analyse immédiate;
- Réaction rapide;
- Suivi régulier;
- Haut % de résolution des problèmes;

Fiche électronique

Non conformità/Near miss/Evento avverso (segnalazione interna) id:

Data segnalazione (gg.mm.aaaa)*

Data in cui si è verificato l'evento (gg.mm.aaaa)* Ora (hh:mm)

Argomento segnalazione*

Nome e cognome del segnalatore

Ruolo di chi ha segnalato*

Reparto/servizio di chi ha segnalato*

Luogo in cui si è verificato l'evento

Reparto/servizio coinvolto (che ha causato la NC)*

Descrizione dei fatti*

Azioni immediate intraprese

Proposta di miglioramento

ALLEGATI Aggiungi Stiglia... Titolo

*) Campi obbligatori
ATTENZIONE: per la compilazione del modulo si dispone di 60 minuti di tempo, trascorsi i quali il contenuto inserito sarà automaticamente cancellato

Description du cas

NON CONFORMITÀ (id=86113)	
Data segnalazione	03.10.2016
Data in cui si è verificato l'evento	03.10.2016 Ora evento
Argomento segnalazione	Mancanza impianto - INOLTRATO A RESP EOSCA +SCB+FIN (4.10.2016) AC
Ruolo di chi ha segnalato	Infermieristico
Luogo in cui si è verificato l'evento	sale operatorie ITA
Reparto servizio coinvolto (che ha causato la NC)	EOC - EOSCA (Servizio centrale acquisti)
Descrizione dei fatti (GQ)	
<p>In data odierna in programma operatorio c'è il sig. S.D. 1997 (ginocchio destro: sutura menisco, ev. ricostruzione crociato anteriore). Il materiale è stato ordinato venerdì pomeriggio dal Dr Molina (materiale richiesto in modo corretto). Al mattino viene controllato il materiale inviatici dalla ditta il materiale presente corrisponde al bollettino inviatici con il materiale. Durante il time out viene elencato gli impianti presenti. Alle ore 08.45 arriva il rappresentante, dopo aver controllato si accorge che un impianto fondamentale non è presente.</p>	
Azioni immediate intraprese (GQ)	
<p>Il rappresentante dopo diverse telefonate riferisce che l'impianto non è stato spedito. L'intervento viene eseguito solo in parte. Il rappresentante invierà nel pomeriggio il materiale mancante. Quando il materiale arriva viene controllato dal chirurgo e poi l'intervento verrà pianificato domani 04.10.2016 nella quarta sala.</p>	
Proposte di miglioramento (GQ)	
<p>Quando si utilizza materiale particolare o non di routine i rappresentanti devono venire personalmente a controllare il materiale inviatici. Per favore girare questa n.c. al dr Gaffurini</p>	

Réponse du fournisseur

Fehllieferung 03.10.2016

Sehr geehrter Herr Sabini

Vielen Dank für das offene und konstruktive Gespräch an der IFAS. Wie versprochen sende ich Ihnen unsere Stellungnahme zur folgenden Situation.

Dr. Molina hat bei uns am 30.09.16 Implantate und Instrumente für eine Kreuzband-OP bestellt, welche am 03.10.16 im Ospedale Regionale di Lugano in Viganello hätte stattfinden sollen (Operateur Dr. Gaffurini). Das Material wurde am Morgen des 03.10.16 angeliefert. Leider fehlte ein Implantate-Set, welches von unserem Customer Service bedauerlicherweise übersehen wurde. Dies hatte für Sie zur Folge, dass die OP auf den nächsten Tag verschoben werden musste.

Für die dadurch entstehenden Umstände möchten wir uns entschuldigen. Wir von Xxxx sind stets bemüht unsere Prozesse zu optimieren, um solche Fehler zu vermeiden.

Seit dem 01.10.2016 haben wir einen neuen Aussendienstmitarbeiter, welcher für das Tessin zuständig ist. Dadurch wird die Betreuung dieser Region erheblich verbessert. Ich werde Ihnen Herr XXXXXXXXX noch persönlich vorstellen.

Bei weiteren Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

EOSCA: Présentation SRAL 2017 / Pag. 37



Grazie dell'attenzione

