

## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables		No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers		Version :	4
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>		Date :	10-03-2014
		Page :	1 de 7
		En vigueur :	12-06-2014
Présentée par :	Présentée par :	Autorisée pour publication par :	Approuvée par :
Jean Lapierre Directeur des produits stables	Sylvie Thibault Directrice des relations avec les centres hospitaliers	Guy Lafrenière Vice-président à l'administration et aux finances	Jean De Serres Président et chef de la direction

### 1. BUT

Définir les principes de gestion de l'inventaire des produits stables afin de les gérer de façon efficiente tout en assurant un approvisionnement sécuritaire pour les *établissements*\*.

\* Le terme *établissements* désigne les centres hospitaliers du Québec.

### 2. PORTÉE

Cette politique s'adresse à tous les employés d'Héma-Québec concernés ainsi qu'aux *établissements* qui commandent des produits stables.

### 3. POLITIQUE

La Direction des produits stables s'est donnée comme objectifs de conserver un niveau d'inventaire optimal (niveau cible) et de minimiser la péremption.

#### 3.1. *Niveau d'inventaire cible*

Le niveau d'inventaire cible constitue une protection contre les variations de la demande et des délais de livraison. Il s'exprime en termes de semaines de couverture pour un produit particulier.

Il prévoit aussi une période pour l'identification d'une source alternative d'approvisionnement : dans l'éventualité où un fournisseur ne pourrait plus répondre à la demande, en tout ou en partie, pour un produit particulier.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables	No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers	Version :	4
	Date :	10-03-2014
	Page :	2 de 7
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>	En vigueur :	12-06-2014

Pour déterminer la quantité de produits requis pour couvrir une semaine, l'on se base sur les données de distribution antérieures ainsi que sur une prévision de la demande.

Les quantités associées aux niveaux d'inventaires cibles sont révisées au besoin pour refléter le niveau actualisé de distribution des différents produits. Un niveau d'inventaire cible peut aussi être modifié ponctuellement si un élément significatif est communiqué à Héma-Québec ou s'il survient un changement important dans la chaîne d'approvisionnement.

### 3.1.1. *Éléments affectant le niveau d'inventaire*

La Direction des produits stables s'assure de maintenir l'inventaire près du niveau cible. Plusieurs éléments peuvent affecter le niveau d'inventaire, et ce, à diverses étapes de la chaîne d'approvisionnement.

#### 3.1.1.1. Fournisseurs :

- la disponibilité des produits;
- les contraintes contractuelles.

#### 3.1.1.2. Demande :

- une forte variation pour un produit.

#### 3.1.1.3. *Établissements* :

- les fluctuations marquées du niveau d'inventaire qu'ils maintiennent;
- la planification et la notification de leurs besoins en produits;
- leur gestion des inventaires de produits;
- La capacité d'entreposage et l'équipement adéquat.

## 4. PROCÉDURES

De façon générale, Héma-Québec distribue les produits en respectant les commandes des *établissements* tout en priorisant les lots en inventaire dont la date de péremption est la plus rapprochée.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables	No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers	Version :	4
	Date :	10-03-2014
	Page :	3 de 7
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>	En vigueur :	12-06-2014

Par ailleurs, afin de minimiser la péremption, Héma-Québec pourrait distribuer un format de produit différent de celui commandé et dont la date de péremption est plus rapprochée.

### 4.1. *Changements apportés à la commande*

Malgré les efforts déployés pour maintenir les niveaux d'inventaires cibles, s'il advenait que le niveau d'inventaire d'un produit soit faible ou qu'un ratio de commande ne soit pas respecté (exemple des IgIV), Héma-Québec pourrait, après avoir consulté l'*établissement*, apporter des modifications à une commande telles que :

- changer le format du produit;
- substituer un produit;
- modifier la date de livraison;
- livrer une quantité de produits inférieure à celle commandée;
- annuler la commande.

À la demande d'Héma-Québec, l'*établissement* devra fournir des informations supplémentaires sur ses besoins. La Direction des produits stables allouera les produits en fonction de l'information reçue.

Lorsqu'une commande sera réduite ou annulée, l'*établissement* aura la responsabilité de recommander les produits qui ne lui auront pas été alloués.

Le Service à la clientèle-hôpitaux avisera l'*établissement* lors de la livraison de produits ayant une durée de vie restante de 90 jours ou moins.

#### 4.1.1. *Besoins spécifiques des établissements*

Tout *établissement* qui doit traiter un malade de façon intensive avec un ou plusieurs produits spécifiques, et ce pour une longue période, doit informer le Service à la clientèle-hôpitaux des besoins et de la durée estimée du traitement. Cette procédure vise à assurer un approvisionnement soutenu ainsi qu'un niveau d'inventaire suffisant pour chaque *établissement*.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables	No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers	Version :	4
	Date :	10-03-2014
	Page :	4 de 7
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>	En vigueur :	12-06-2014

Tout *établissement* qui prévoit la suspension ou l'arrêt d'un traitement intensif avec un ou des produits spécifiques doit également informer le Service à la clientèle-hôpitaux. Par conséquent, l'approvisionnement auprès des fournisseurs pourra être ajusté et on évitera des excédents d'inventaire et/ou des pertes potentielles de produits.

### 4.1.2. *Ratio de commandes pour les immunoglobulines intraveineuses (IgIV)*

Les ratios provinciaux de distribution d'IgIV seront transmis aux *établissements* par le biais d'une circulaire. Ces ratios sont déterminés en fonction du niveau d'inventaire chez Héma-Québec et des obligations contractuelles avec ses fournisseurs. Les *établissements* sont responsables de l'atteinte de ces ratios afin d'assurer un approvisionnement soutenu pour toutes les formulations d'IgIV. Il est acceptable pour un centre désigné, de concert avec ses associés, de rencontrer collectivement les cibles de ratios d'IgIV communiqués par Héma-Québec.

### 4.1.3. *Optimisation des commandes*

Héma-Québec encourage le regroupement des commandes selon les quantités à la caisse.

### 4.1.4. *Surcharge*

Une surcharge de livraison sera appliquée pour les produits stables livrés la fin de semaine et/ou les jours fériés.

### 4.2. *Retour des produits stables*

Le retour des produits stables sera accepté selon les critères mentionnés aux sections 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.4.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables	No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers	Version :	4
	Date :	10-03-2014
	Page :	5 de 7
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>	En vigueur :	12-06-2014

### 4.2.1. Arrêt de traitement

**À part les produits stables congelés** et suite à un arrêt de traitement, la Direction des produits stables (DPS) acceptera le retour de produits dans un délai maximum de huit semaines suivant la livraison. Si le délai est dépassé, la DPS pourrait accepter le retour, mais seulement si les produits ont une durée de vie restante de six mois et plus.

### 4.2.2. Produits ayant une courte durée de vie

Les produits qui avaient une durée de vie restante de trois mois ou moins au moment de la livraison à l'*établissement* pourront être retournés chez Héma-Québec, pour un crédit.

**Les produits ayant une courte durée de vie dont le retour a été préalablement approuvé doivent être reçus chez Héma-Québec au maximum cinq jours ouvrables avant leur date de péremption.**

### 4.2.3. Situation exceptionnelle

Nonobstant les sections 4.2.1 et 4.2.2, à la discrétion de la Direction des produits stables, une demande de retour pour une situation exceptionnelle pourrait être accepté. Ex. : Pénurie ou produit rare.

### 4.2.4. Autres raisons de retours

Héma-Québec acceptera le retour de produits dans les situations suivantes :

- Erreur de livraison;
- Produits défectueux;
- Échantillon relié à un cas de réaction transfusionnelle;
- Retrait (lorsque demandé spécifiquement par Héma-Québec).



## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables	No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers	Version :	4
	Date :	10-03-2014
	Page :	6 de 7
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>	En vigueur :	12-06-2014

Lors d'erreur de livraison, selon les produits concernés, le Service à la clientèle hôpitaux pourrait demander aux centres hospitaliers de conserver les produits. (cf. 4.3 DEX-004).

### 4.3. Modalités pour les retours

#### 4.3.1. Documentation nécessaire pour la demande de retour

L'*établissement* devra fournir tous les relevés de température concernant l'entière période d'entreposage des produits dans ses locaux et la joindre au formulaire de demande de retour. Après la révision des relevés par l'équipe d'assurance qualité d'Héma-Québec, un numéro d'autorisation de retour pourra être fourni à l'*établissement* par le Service à la clientèle-hôpitaux si les relevés de température sont conformes. Il est essentiel que les produits à retourner soient intacts, sans aucune altération, ni inscription sur la caisse, la boîte unitaire et la fiole du produit. Les accessoires devront également être retournés dans leur intégralité.

#### 4.3.2. Emballage et transport de retour

Les modalités d'emballage et de transport seront également confirmées par le Service à la clientèle-hôpitaux. Elles doivent être rigoureusement respectées. L'*établissement* devra conserver l'ordre et la disposition du matériel de conditionnement dans la boîte pour maintenir la température requise pendant le retour des produits. Les schémas d'envoi, selon les scénarios possibles, se retrouvent dans la circulaire HQ-06-009.

Le Service à la clientèle-hôpitaux prendra les arrangements nécessaires avec l'*établissement* pour les modalités d'emballage et d'expédition aux frais d'Héma-Québec. Outre les produits qu'ils retournent, l'*établissement* devra inclure dans son envoi : le formulaire de retour avec le numéro d'autorisation, le relevé de température entre le moment de la demande de retour et l'envoi physique des produits.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVES ADMINISTRATIVES ADMINISTRATION ET FINANCES

Direction des produits stables	No :	DPS-001
Direction des relations avec les centres hospitaliers	Version :	4
	Date :	10-03-2014
	Page :	7 de 7
<b>Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables</b>	En vigueur :	12-06-2014

#### 4.4. *Crédits*

Lors de la réception des produits retournés, la documentation, les conditions d'emballage, la durée du transport et l'état physique des produits seront évalués. Si toutes les conditions sont respectées, les produits seront remis en inventaire et crédités à l'*établissement*.

Dans l'éventualité où un manquement à l'une de ces conditions devait être observé, aucun crédit ne serait émis à l'*établissement* et les produits pourraient lui être retournés.

#### 5. RESPONSABILITÉS

La Direction des produits stables et la Direction des relations avec les centres hospitaliers sont responsables de l'application et de la mise à jour de la présente politique.

#### 6. ANNEXES

Circulaire HQ-06-009 : Emballage pour le retour de produits stables à Héma-Québec, 10 février 2006.

#### 7. DISTRIBUTION

Les directives administratives de la Direction des produits stables et de la Direction des relations avec les centres hospitaliers se trouvent dans L@rtère (section intranet du personnel d'Héma-Québec) sous les onglets « *Documents de références/Politiques et directives/Directives administratives* » ainsi que pour nos clients sur le site Internet d'Héma-Québec au [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca) sous les onglets : « *Hôpitaux/Sang/Professionnels de la santé/Politiques relatives aux commandes et aux livraisons* ».