



MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET
DE L'HYGIÈNE PUBLIQUE



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail



MANUEL DES PROCEDURES OPERATIONNELLES STANDARDS DE DISTRIBUTION DES PRODUITS DE SANTE Y COMPRIS LES PRODUITS SR/PF DES DISTRICTS JUSQU' AUX ESPC

2018-2019



Fonds des Nations Unies
Pour la Population

TABLE DE MATEIRES

PREFACTE.....	3
REMERCIEMENTS.....	4
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	5
LISTES DES TABLEAUX ET FIGURES.....	7
CONTEXTE.....	8
PARTIE I : GENERALITES SUR LE SYSTEME SANITAIRE.....	9
I-ORGANISATION DU SYSTEME DE SANTE EN COTE D'IVOIRE.....	9
I.1.Présentation de la pyramide sanitaire.....	9
I.2.Notion du dernier kilomètre.....	10
II.CYCLE DE GESTION DES PRODUITS DE SANTE.....	11
II-1.Rappel sur le cycle de gestion logistique.....	11
II.2.Cas spécifique de la distribution.....	12
II.2.1 Définition.....	12
II.2.2 Etapes.....	12
a) Stockage des produits.....	12
b) Gestion des stocks.....	12
c) Traitement des commandes ou Prise de commande.....	12
d) Expédition/Transport /Livraison des produits.....	12
III- PROCESSUS DE DISTRIBUTION DES MEDICAMENTS DANS LE SECTEUR PUBLIC.....	13
III.1 organisation générale.....	13
III.2. Organisation de la distribution des produits de santé des districts jusqu'aux ESPC.....	14
III.3. Rôles et responsabilités des acteurs engagés dans le processus de distribution des produits de santé, des districts jusqu'aux ESPC.....	15
PARTIE II : LES PROCEDURES OPERATIONNELLES STANDARDS (P.O.S) DE DISTRIBUTION DES PRODUITS DE SANTE DES DISTRICTS JUSQU'AUXTT ESPC.....	17
I- LES PROCEDURES OPERATIONNELLES DE DISTRIBUTION.....	17
I.1. Préparation de la livraison aux ESPC.....	18
I.2. Traitement de la commande des ESPC.....	19
I.3. Livraison des produits aux ESPC.....	21
I.4. Réception des colis au niveau des ESPC.....	23
I.5. Stockage des produits dans les ESPC.....	25
I.6. Recouvrement de la vente des produits aux ESPC.....	27
I.7. Inventaire des produits de santé.....	28
I.8. Evaluation de l'état de stock.....	30
I.9. Préparation de la commande.....	32
I.10. Gestion des Produits Pharmaceutiques Inutilisables (PPI).....	34
I.11. Réclamation des produits de santé aux districts.....	36
I.12. Coaching des gestionnaires des ESPC.....	38
II-QUELQUES BONNES PRATIQUES DE LA DISTRIBUTION AU NIVEAU PERIPHERIQUE.....	40
II.1. Bonnes habitudes du gestionnaire de pharmacie.....	40
II.2. Bonnes pratiques de livraison.....	40
II.3. Bonnes pratiques de stockage.....	41
II.4. Bonnes pratiques de l'inventaire.....	41

II.5. Bonnes pratiques pour la passation de la commande.....	40
PARTIE III : ANNEXES.....	42
ANNEXE 1 : DONNEES DE GESTION DE STOCKS.....	42
ANNEXE 2 : LES OUTILS ESSENTIELS A LA DISTRIBUTION DES PRODUITS DE SANTE.....	44
ANNEXE 3 : LISTE NOMINATIVE DES REPRESENTANTS DES STRUTURES AYANT PARTICIPES AU PROCESSUS D'ELABORATION ET DUDIT DOCUMENT DE VALIDATION.....	45
PARTIE IV : BIBLIOGRAPHIE.....	47

PREFACE

Les médicaments essentiels jouent un rôle capital dans de nombreux aspects des soins de santé en offrant une réponse simple et efficace. Pour cela, ils devraient être disponibles à tout moment dans le cadre de systèmes de santé fonctionnels, en quantité suffisante, sous une forme appropriée, avec une qualité assurée, accompagnés d'une information adéquate et à un prix accessible pour les individus et les communautés.

Le processus de renforcement des capacités de distribution au dernier kilomètre des produits de santé contribue à améliorer l'accessibilité et la disponibilité des médicaments essentiels de qualité à l'ensemble de la population ivoirienne.

La formalisation des procédures opérationnelles de distribution constitue une étape majeure de ce processus.

Ce guide est un recueil décrivant un ensemble d'actions et de règles à accomplir visant à standardiser les opérations et améliorer la qualité des interventions des gestionnaires du médicament dans la distribution des produits de santé. C'est à dire des instructions claires et obligatoires dont l'application garantit l'obtention d'un résultat conforme aux normes de qualité.

Je félicite donc tous les acteurs qui ont contribué à son élaboration et je salue l'engagement, à nos côtés des partenaires techniques et financiers du Ministère en charge de la Santé dont le soutien a été déterminant.

J'encourage tous les Directeurs Régionaux, les Directeurs Départementaux, les Pharmaciens des Directions Régionales, des Directions Départementales et des Hôpitaux, ainsi que les Responsables des structures sanitaires à en faire une large diffusion et surtout un bon usage.



Le Ministre de la Santé et de l'Hygiène Publique

Dr. Eugène AKA Aouélé

REMERCIEMENTS

Le manuel des procédures opérationnelles standards de distribution des produits de santé y compris les produits SR/PF des districts jusqu'aux ESPC a été élaboré grâce à la collaboration des institutions et structures suivantes :

- Direction Générale de la Santé (DGS)
- Direction de la Pharmacie des Médicaments et des Laboratoires (DPML)
- Programme National de Développement de l'Activité Pharmaceutique (PNDAP)
- Programme National de Santé de la Mère et de l'Enfant (PNSME)
- Secrétariat Technique de la Commission Nationale pour la Coordination des Approvisionnements en Médicaments essentiels en Côte d'Ivoire (ST -CNCAM)
- Direction Régionale de la Santé et de l'Hygiène Publique d'Abidjan 2 (DRSHP Abidjan 2)
- Direction Régionale de la Santé et de l'Hygiène Publique de l'Agneby Tiassa Mé (DRSHP l'Agneby Tiassa Mé)
- Direction Départementale de la Santé et de l'Hygiène Publique de Grand -Bassam (DDSHP Grand - Bassam)
- Direction Départementale de la Santé et de l'Hygiène Publique de Adiaké(DDSHP Adiaké)
- Direction Départementale de la Santé et de l'Hygiène Publique de Grand Lahou (DDSHP Grand -Lahou)
- Direction Départementale de la Santé et de l'Hygiène Publique de Jacqueville (DDSHP Jacqueville)
- Nouvelle Pharmacie de la Santé Publique de Côte d'Ivoire (NPSP-CI)
- United Nations Population Fund (UNFPA)
- USAID à travers le projet Integrated Health Supply Chain (IHSCTA)

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué techniquement et financièrement à l'élaboration de ce document de travail.

SIGNES ET ABREVIATIONS

Sigle et abréviation	Définition
ASC	Agent de Santé Communautaire
CHR	Centre Hospitalier Régional
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
CHS	Centre Hospitalier Spécialisé
CMM	Consommation Mensuelle Moyenne
CNTS	Centre National de Transfusion Sanguine
CNCAM- CI	Commission Nationale pour la Coordination de la Chaine d'Approvisionnement des Médicaments essentiels et produits de santé stratégiques en Côte d'Ivoire
CSR	Centre de Santé Rural
CSU	Centre de Santé Urbain
DC-PEV	Direction de Coordination de Programme Elargi de Vaccination
DDSHP	Direction Départementale de la Santé et de l'Hygiène Public
DIIS	Direction de l'Informatique et de l'Information Sanitaire
DPML	Direction de la Pharmacie, du Médicament et des Laboratoires
DRSHP	Direction Régionale de la Santé et de l'Hygiène Public
DS	District Sanitaire
ESPC	Etablissement Sanitaire de Premier Contact
HG	Hôpital Général
ICA	Institut de Cardiologie d'Abidjan
INHP	Institut National d'Hygiène Publique
ICP	Indicateurs Clés de Performance
IS	Instituts Spécialisés
IPR	Instituts Pierre Richet
IRF	Institut Raoul Follerau
LNSP	Laboratoire National de Santé Publique
Max	Stock Maximum
Min	Stock Minimum
MSD	Mois de Stock Disponible
MSHP	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique
NPSP-CI	Nouvelle Pharmacie de la Santé Publique de Côte d'Ivoire
PARSSI	Projet d'Appui à la Redynamisation du Secteur de la Santé Ivoirien
PCU	Point de commande Urgente

PNDAP	Programme National de Développement de l'Activité Pharmaceutique
PNSME	Programme National de la Santé de la Mère et de l'Enfant
PNS	Programmes Nationaux de Santé
POS	Procédures Opérationnelles Standardisées
PPI	Produits Pharmaceutiques Inutilisables
PPPS	Premier Péréimé Premier Sorti
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente (S.A.M.U)
SDU	Stock Disponible et Utilisable
SWEED	Sahel Women Empowerment and Demographic Dividend Project (projet pour l'autonomisation des Femmes et le dividende démographique au Sahel)
SR	Santé de la Reproduction
PF	Planification Familiale
QàC	Quantité à Commander
USAID	United State Aid International Development (Agence Américaine pour le Développement International)
UNFPA	Fonds des Nations unies pour la population (FNUAP) (United Nations Fund for Population Activities puis United Nations Population Fund),

LISTES DES TABLEAUX ET FIGURES

Liste des tableaux

Tableau 1 :

Rôles et responsabilités des acteurs engagés dans le processus de distribution des produits de santé, des districts jusqu'aux ESPC.(Page 17)

Liste des figures

Figure 1 : Pyramide nationale de la santé en Côte d'Ivoire (page 11)

Figure 2 : Cycle de gestion pharmaceutique (page 13)

Figure 3 : Chaîne de distribution des médicaments (page 15)

Figure 4 : Schéma de la distribution des produits de santé du district jusqu'aux ESPC (page 16)

CONTEXTE

Le diagnostic de la chaîne d'approvisionnement en Côte d'Ivoire en 2015 a révélé une faible performance globale du système d'approvisionnement notamment par l'inexistence d'un système standardisé et pérenne de distribution des produits de santé District-ESPC et par l'inadéquation entre les moyens de distribution et les objectifs de disponibilité des produits.

Ce diagnostic a révélé entre autres difficultés, l'inexistence d'un modèle de distribution à l'échelle nationale et de procédures de livraison systématiques entre le niveau districts sanitaire et le niveau ESPC.

Des progrès substantiels ont été réalisés au cours de la dernière décennie avec la modernisation progressive de la chaîne d'approvisionnement, mais la distribution jusqu'au dernier kilomètre reste malgré tout problématique.

Plus d'un quart des besoins en médicaments des ESPC ne sont pas satisfaits¹

Au niveau intermédiaire de la chaîne de distribution, la livraison des sites périphériques par les districts sanitaires n'est pas réalisée dans la majorité des districts. Plus de 60% des ESPC assurent leur propre approvisionnement en médicaments avec des déplacements réguliers aux districts et par des moyens inadaptés au transport des produits de la santé (transports publics, motocycles)¹

Il existe plusieurs chaînes de distributions parallèles et donc potentiellement des inefficiences opérationnelles et financières.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan National Stratégique de la chaîne d'approvisionnement (PNSCA) 2016-2020 qui vise à rendre accessible 95% des produits de la santé à tous les niveaux de la pyramide sanitaire d'ici 2020 ; Un axe de renforcement des capacités de distribution des produits de santé y compris les produits SRMNIN jusqu'au dernier kilomètre a été défini (Projet 20 de l'extrait 6.5 du PNSCA 2016-2020)

Des initiatives portant sur la distribution au dernier kilomètre ont été lancées récemment, telles que l'élaboration d'une feuille de route nationale avec l'engagement des parties prenantes (PNDAP, NPSP, USAID, UNFPA, Banque Mondiale) et le lancement imminent de pilotes de modèles de distribution publique et privée du district vers les ESPC.

Cependant, aucun cadre formel d'exécution des opérations de distribution des produits de santé n'est fourni aux gestionnaires des districts et des ESPC, d'où la nécessité d'élaborer un manuel de procédures opérationnelles standards de distribution des produits de santé.

Ce guide est un recueil décrivant un ensemble d'actions et de règles à accomplir pour améliorer la qualité de l'intervention des Pharmaciens et des gestionnaires du médicament dans la distribution des produits de santé. C'est à dire des instructions claires et obligatoires dont l'application garantit l'obtention d'un résultat conforme aux normes de qualité.

L'application de ces différentes lignes directrices permettra :

- de simplifier les tâches qui incombent au gestionnaire des médicaments ;
- de standardiser les opérations du processus de distribution des produits de santé réalisées par les gestionnaires des médicaments ;
- de faciliter le relais entre les gestionnaires des médicaments qui se succèdent au niveau d'un poste, grâce à la traçabilité des opérations.

Ce document de référence pour l'organisation et le fonctionnement de la distribution des produits de santé, permettra d'harmoniser, de généraliser et de réglementer les bonnes pratiques dans ce domaine.

PARTIE I : GENERALITES SUR LE SYSTEME SANITAIRE

I. ORGANISATION DU SYSTEME DE SANTE EN COTE D'IVOIRE

I.1.Présentation de la pyramide sanitaire

Le système de santé ivoirien comprend l'offre publique de soins, l'offre privée de soins et l'administration sanitaire. C'est une structure pyramidale à trois (3) niveaux (central, intermédiaire, et périphérique) et à deux (2) versants (administratif et médical).

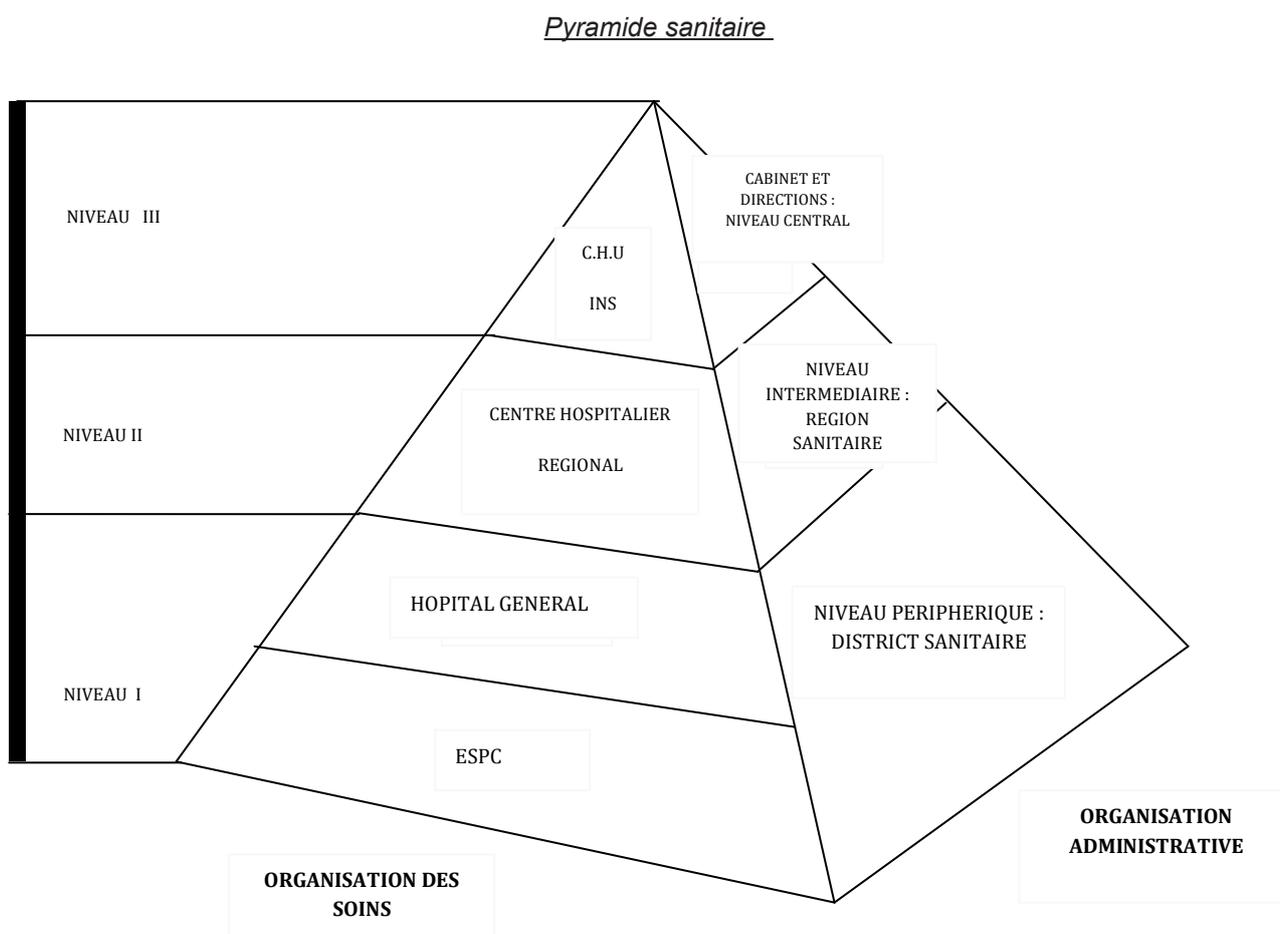


Figure 1 : pyramide nationale de la santé en Côte d'Ivoire

Le versant gestionnaire ou administratif comprend :

- **Le niveau central** composé du Cabinet du Ministre, des directions et services centraux, qui ont une mission de définition des politiques et stratégies, d'appui et de coordination globale des interventions en santé ;
- **Le niveau intermédiaire** composé des Directions Régionales qui ont une mission d'appui aux Districts sanitaires pour la mise en œuvre de la Politique Sanitaire.
- **Le niveau périphérique** composé des Directions Départementales de la Santé ou Districts sanitaires qui sont chargées de rendre opérationnelle à leur niveau la Politique Sanitaire.

Le versant prestataire ou médical comprend :

- **Le niveau tertiaire** composé des établissements sanitaires de recours pour la deuxième référence et d'une centrale d'achats de médicaments essentiels.
 - Centres Hospitaliers Universitaires
 - Centres Hospitaliers Spécialisés
 - Instituts Nationaux Spécialisés (Institut National de Santé Publique (INSP), Institut National d'Hygiène Publique (INHP), Institut Raoul Follereau (IRF), Institut Pierre Richet (IPR), Institut de Cardiologie d'Abidjan (ICA), Institut Pasteur de Cote d'Ivoire (IPCI), Centre National de Radio Thérapie et d'Oncologie (CNRO))
 - Etablissements Publics Nationaux (EPN) d'appui (Centre National de Transfusion Sanguine (CNTS), Laboratoire National de Santé Publique (LNSP), Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU)
 - Centrale d'achats de médicaments essentiels et intrants stratégiques : la Nouvelle Pharmacie de la Santé Publique (NPSP).
- **Le niveau secondaire** constitué des établissements sanitaires de recours pour la première référence, (Centres Hospitaliers Régionaux).
- **Le niveau primaire** représenté par les Etablissements Sanitaires de Premiers Contacts (ESPC) et Les Hôpitaux Généraux (HG)

I.2. Notion du dernier kilomètre

Le district sanitaire, unité opérationnelle du système de santé, est composé des hôpitaux généraux et de plusieurs Etablissement Sanitaires de Premier Contact (ESPC), constituant l'aire du district.

Le district est chargé de l'approvisionnement des ESPC en produits de santé.

Il assurera donc de par sa position le flux des produits, des informations et le flux financier en lien avec les ESPC. Ceux-ci constituent le dernier point de dispensation des produits de santé dans le cadre de la distribution.

Cette entité est définie comme le dernier kilomètre

II. CYCLE DE GESTION DES PRODUITS DE SANTE

II-1 rappel sur le cycle de gestion logistique

Le cycle de gestion logistique ou pharmaceutique comprend les domaines de gestion pharmaceutique segmentés en fonctions qui sont : la sélection, l'approvisionnement la distribution et l'utilisation

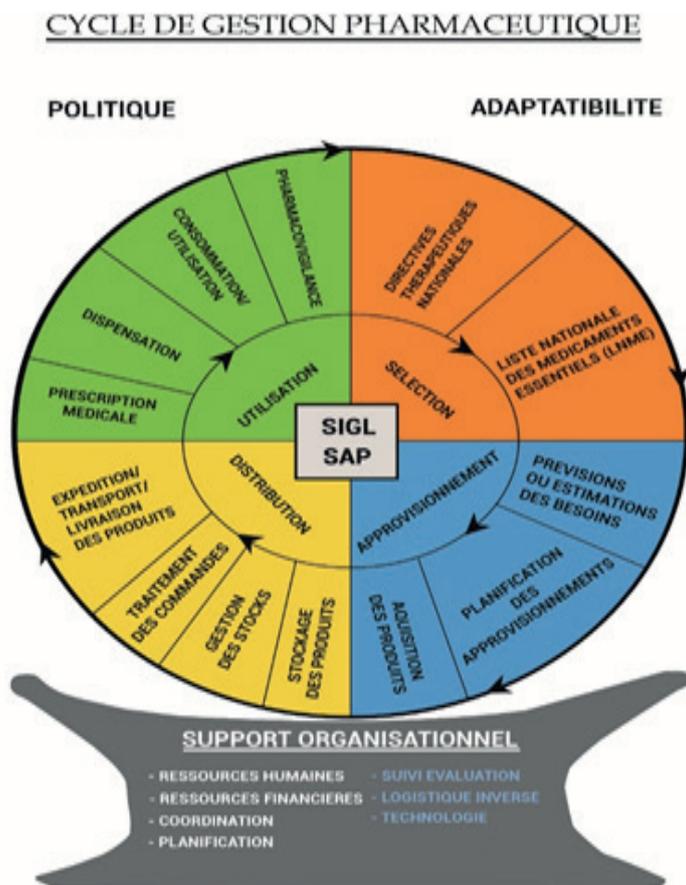


Figure 2 : cycle de gestion pharmaceutique

II.2 Cas spécifique de la distribution

II.2.1 Définition

C'est l'ensemble des activités de gestion de commandes des clients et de mise à disposition des produits auprès de ceux-ci. Ces opérations comprennent le stockage dans des conditions adéquates, la gestion des produits selon des règles clairement définies, l'enregistrement et le traitement des commandes des bénéficiaires, l'expédition des produits, leur transport et leur livraison aux clients.

II.2.2 Etapes

a) Stockage des produits

Le stockage est l'ensemble des procédés qui consistent à assurer le classement et le rangement des produits pharmaceutiques dans un endroit approprié, selon un ordre défini de façon à faciliter toutes les opérations concernant les mouvements physiques du stock. Un bon stockage préserve l'intégrité et la qualité des produits pharmaceutiques et maintient l'accessibilité du produit. La capacité d'entreposage doit être suffisante pour gérer l'ensemble des produits.

b) Gestion des stocks

Le stock est une quantité définie de produits disponibles pour satisfaire les besoins. La gestion de stock est l'ensemble des techniques de vérification ou inventaires, de mise à disposition de stocks optimaux (approvisionnement et stockage adéquat) visant à satisfaire les besoins de manière continue c'est-à-dire éviter les ruptures de stock et les surstocks.

c) Traitement des commandes ou Prise de commande

Le traitement des commandes ou prise de commandes est l'ensemble des opérations à partir de la réception des commandes des clients jusqu'à l'édition du bon de livraison et de la facture. Il concerne différentes étapes du traitement informatique et physique des commandes des clients. Il s'agit entre autres de :

- La saisie des commandes avec contrôle, création ou modification de l'existant
- L'édition des bordereaux de préparation (liste de prélèvement)
- L'édition des bons de livraison
- La confection des colis
- Le contrôle des contenus des colis
- L'édition de la facture et des documents de livraison.

d) Expédition/Transport /Livraison des produits

Un système de livraison assure un mouvement de produits d'un fournisseur à un client. L'objectif de la livraison est de garantir que les produits pharmaceutiques sont stockés pendant leur transport dans des conditions correctes de stockage et de sécurité.

III. PROCESSUS DE DISTRIBUTION DES MEDICAMENTS DANS LE SECTEUR PUBLIC

III.1 organisation générale

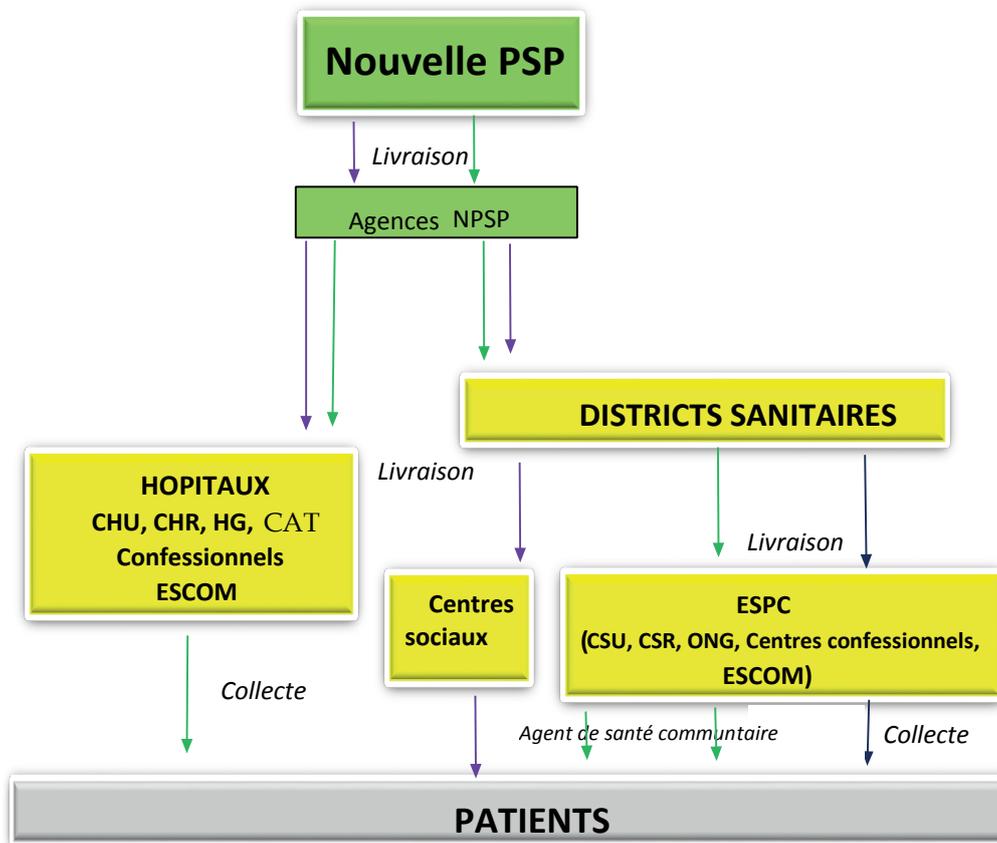


Figure 3 : Chaîne de distribution des médicaments

- **La Nouvelle Pharmacie de la Santé Publique de Côte d'Ivoire (Nouvelle PSP-CI)** est la centrale d'achat de médicament et intrants stratégiques. Elle est le principal fournisseur des établissements sanitaires publics en Côte d'Ivoire. Ceux-ci ont une obligation de s'y approvisionner. La Nouvelle PSP-CI a donc le quasi-monopole de la distribution des produits pharmaceutiques dans ces établissements.
- **Districts sanitaires :**
Les pharmacies de district sanitaire disposent de magasin de stockage qui reçoit des produits de la centrale d'achat, pour la distribution aux ESPC. Les établissements sanitaires de premier contact (ESPC) sont des sites de dispensation de médicaments aux patients.

III.2. Organisation de la distribution des produits de santé des districts jusqu'aux ESPC

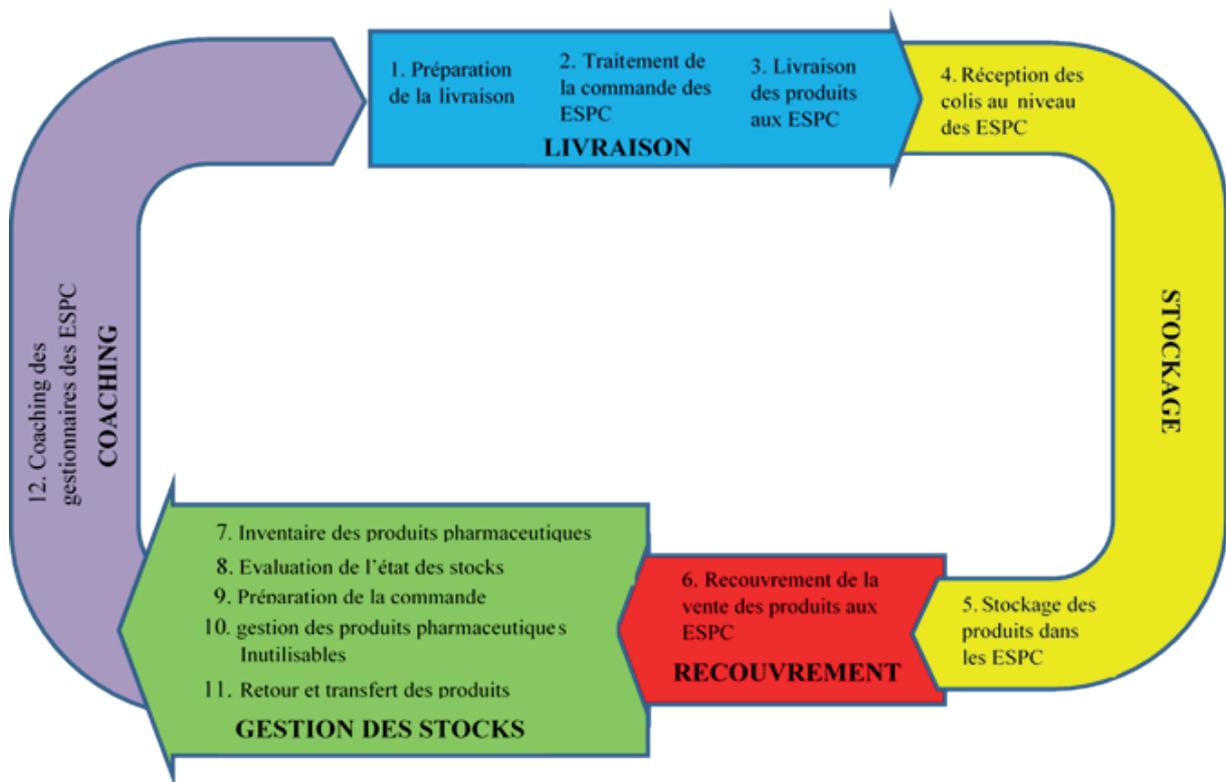


Figure 4 : schéma de la distribution des produits de santé du district jusqu'aux ESPC

III.2. Organisation de la distribution des produits de santé des districts jusqu'aux ESPC

Figure 4 : schéma de la distribution des produits de santé du district jusqu'aux ESPC

Acteurs	Rôle dans le SIGL	Rôle dans la Gestion des commandes	Rôle dans le stockage et la distribution
PHARMACIEN DU DISTRICT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recevoir les rapports des centres de santé ✓ Vérifier les calculs et corriger les éventuelles erreurs au niveau des rapports des centres de santé ✓ Réviser les rapports de rétro information reçus de la DIIS et de la NPS-Cl et prendre les actions correctrices nécessaires ✓ Transmettre les informations au DD et à la NPS-Cl ✓ Archiver les rapports commandes mensuels des Centres de santé et les copies Rapport-Commande Mensuel de la DDSLS 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluer les besoins annuels en médicaments ✓ Remplir le Rapport-Commande Mensuel et le soumettre à la NPS-Cl selon le chronogramme de dépôt de commande et de livraison par voie électronique (le cas échéant au format papier) ✓ Commander à la NPS-Cl les outils de gestion des produits des programmes de santé 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner les livraisons de la NPS-Cl ✓ Organiser la collecte des vaccins à la DCPEV ✓ Signer le bordereau de livraison avant la mise en stock ✓ Signer la fiche de transfert et garder la copie originale en cas de réception de produits d'une structure autre que la NPS-Cl ou l'INH. ✓ Remplir le cahier de réclamation en cas de besoin et le transmettre ✓ Procéder à une inspection visuelle avant de mettre les produits en stock ✓ Conserver les produits selon les principes d'un bon stockage ✓ Tenir à jour les fiches de stock ✓ Organiser et suivre les inventaires de stock ✓ Faire un inventaire mensuel le dernier jour ouvrable du mois ✓ Informer les centres de santé de la disponibilité des produits ✓ Elaborer un chronogramme de commande/livraison des centres de santé ✓ Traiter les commandes des centres de santé et les approvisionner selon le chronogramme élaboré ✓ Expédier les médicaments et vaccins du PEV vers les centres de santé ✓ Honorer immédiatement les commandes d'urgence des CS/ONG locales. ✓ Approvisionner les CS/ONG locales en outils de gestion
INGENIEUR DES TECHNIQUES SANITAIRES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assister le Pharmacien dans la production des rapports de gestion des médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Contribuer à la rédaction des rapports techniques et rapport d'activités périodiques ✓ Assister le Pharmacien dans la dispensation des médicaments ✓ Assister le Pharmacien dans la rédaction du manuel opérationnel pour la gestion des médicaments et autres produits pharmaceutiques 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collecter les besoins en médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Préparer les commandes des produits de santé et les soumettre au pharmacien pour validation; ✓ Gérer la réception des commandes (manutention, documentation, etc.) ✓ Notifier au Pharmacien les réclamations sur les livraisons non conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner et contrôler les livraisons de médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Procéder à la distribution des médicaments selon les instructions du Pharmacien ✓ Tenir à jour les fiches et le registre de stocks ✓ Établir les inventaires périodiques ✓ Établir les états journaliers des mouvements de stocks ✓ Assister le Pharmacien dans la gestion des périmés ✓ Gérer le stock disponible ✓ Distribuer, délivrer les produits (sous le contrôle du pharmacien).
PREPARATEURS ET GESTIONNAIRES EN PHARMACIE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuer à la rédaction des rapports techniques périodiques ✓ Assister le Pharmacien dans la dispensation des médicaments ✓ Assister le Pharmacien dans la conduite à la rédaction d'un manuel opérationnel pour la gestion des médicaments et autres produits pharmaceutiques. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collecter les besoins en médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Préparer les commandes des produits de santé et les soumettre au pharmacien pour validation; ✓ Gérer la réception des commandes (manutention, documentation, etc.) ✓ Notifier au Pharmacien les réclamations sur les livraisons non conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner et contrôler les livraisons de médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Procéder à la distribution des médicaments selon les instructions du Pharmacien ✓ Tenir à jour les fiches et le registre de stocks ✓ Établir les inventaires périodiques ✓ Établir les états journaliers des mouvements de stocks ✓ Assister le Pharmacien dans la gestion des périmés. ✓ Gérer le stock disponible ✓ Distribuer, délivrer les produits (sous le contrôle du pharmacien);

INFIRMIER / INFIRMIERE D'ETAT			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner et contrôler les livraisons de médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Procéder à la dispensation des médicaments ✓ Tenir à jour les fiches et le registre de stocks ✓ Établir les inventaires périodiques ✓ Établir les états journaliers des mouvements de stocks ✓ Gérer le stock disponible de produits pharmaceutiques : médicaments et dispositifs médicaux, ✓ Assurer la bonne utilisation du matériel médical. ✓ Délivrer les produits pharmaceutiques
SAGE-FEMME			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner et contrôler les livraisons de médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Procéder à la dispensation des médicaments ✓ Tenir à jour les fiches et le registre de stocks ✓ Établir les inventaires périodiques ✓ Établir les états journaliers des mouvements de stocks ✓ Gérer le stock disponible de produits pharmaceutiques : médicaments et dispositifs médicaux, ✓ Assurer la bonne utilisation du matériel médical ✓ Délivrer les produits pharmaceutiques
Auxiliaire en Pharmacie (Agents contractuels)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assister le Pharmacien dans la production des rapports de gestion des médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Contribuer à la rédaction des rapports techniques périodiques ✓ Assister le Pharmacien dans la dispensation des médicaments ✓ Assister le Pharmacien dans la conduite à la rédaction d'un manuel opérationnel pour la gestion des médicaments et autres produits pharmaceutiques 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collecter les besoins en médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Préparer les commandes des médicaments et autres produits pharmaceutiques et les adresser au Pharmacien pour validation ✓ Gérer la réception des commandes (manutention, documentation, etc.) ✓ Notifier au Pharmacien les réclamations sur les livraisons non conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réceptionner les livraisons de médicaments et autres produits pharmaceutiques ✓ Procéder à la distribution des médicaments selon les instructions du Pharmacien ✓ Tenir à jour les fiches et le registre de stocks ✓ Établir les inventaires périodiques ✓ Établir les états journaliers des mouvements de stocks ✓ Assister le Pharmacien dans la gestion des périmés.
Chauffeur-convoyeurs			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les chauffeurs-convoyeurs ont pour mission principale de distribuer les produits pharmaceutiques des districts sanitaires vers leurs ESPC respectifs selon le circuit établi dans les délais. ✓ Assurer le nettoyage et l'entretien du véhicule de distribution. ✓ Assurer la maintenance du matériel logistique de distribution

PARTIE II : LES PROCEDURES OPERATIONNELLES STANDARDS (P.O.S) DE DISTRIBUTION DES PRODUITS DE SANTE DES DISTRICTS JUSQU'AUX ESPC

Ces procédures découlent de celles élaborées dans le manuel de procédures du SIGL Intégré. Ces procédures opérationnelles sont destinées aux gestionnaires du niveau périphérique.

I. LES PROCEDURES OPERATIONNELLES DE DISTRIBUTION

Les procédures opérationnelles de distribution sont :

- I.1. Préparation de la livraison aux ESPC
- I.2. Traitement de la commande des ESPC
- I.3. Livraison des produits aux ESPC
- I.4. Réception des colis au niveau des ESPC
- I.5. Stockage des produits dans les ESPC
- I.6. Recouvrement de la vente des produits aux ESPC
- I.7. Inventaire des produits de santé
- I.8. Evaluation de l'état de stock
- I.9. Préparation de la commande
- I.10. Gestion des Produits Pharmaceutiques Inutilisables (PPI)
- I.11. Réclamation des produits de santé aux districts
- I.12. Coaching des gestionnaires des ESPC

I.1. Préparation de la livraison aux ESPC

1-Préparation de la livraison aux ESPC		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-01	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 1
<p>1- Définition</p> <p>C'est l'ensemble des opérations qui consistent à planifier et organiser la livraison des produits de santé du district aux ESPC.</p> <p>Pour que la distribution des produits pharmaceutiques soit efficace, il faudra établir un circuit opérationnel et préciser les documents relatifs à chaque étape.</p> <p>Il s'agit de faire la liste des ESPC à livrer et faire un chronogramme</p>		
<p>2 - Objectif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborer et diffuser un plan de livraison 		
<p>3 - Responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chef de service de la pharmacie du district • Gestionnaire des stocks de l'ESPC 		
<p>4- Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste des ESPC • Plan de livraison • Rapport commande mensuel des ESPC • Fiche de stock • Fiche individuelle des positions des ESPC 		
<p>5 - Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stylo • Feuille • Calculatrice • Téléphone + crédit d'appel • Kit informatique + connexion internet 		
<p>6- Procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les anciens et les nouveaux ESPC de son aire de compétence - Définir le circuit prévisionnel, le calendrier de livraison en fonction des besoins et de l'accessibilité des sites. Ce circuit doit permettre une livraison à chaque ESPC une fois par mois. - Diffuser le chronogramme de livraison au cours des réunions mensuelle et par voie téléphonique à la région, aux ESPC et aux chauffeurs et s'assurer des accusés de réception - Réceptionner les rapports commande - Exécuter le chronogramme de livraison définitif confirmation téléphonique 		
7- Signatures		
<u>Directeur Départemental de la Santé</u>	<u>Pharmacien de district</u>	<u>Gestionnaire des stocks de l'ESPC</u>

I.2. Traitement de la commande des ESPC

<u>2-Traitement de la commande des ESPC</u>		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-02	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1- Définition <p>Le traitement des commandes suit les indications du rapport commande émis par l'ESPC. Il consiste à collecter et à rassembler les produits dans les quantités spécifiées par la commande et à les conditionner dans un conteneur spécifique (colis, carton, palette, glacière, etc.) après vérification de la conformité au rapport commande (quantités, références, etc.), Il est finalisé par l'édition des factures - bordereau de transaction.</p>		
2- Objectif <ul style="list-style-type: none">• Traiter la commande des ESPC		
3 - Responsables <ul style="list-style-type: none">• Chef de service de la pharmacie du district		
4- Outils <ul style="list-style-type: none">• Rapport commande mensuel de l'ESPC• Chronogramme de livraison• Fiche de stock• Facture-bordereau de transaction		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Carton• Stylo• Calculatrice• Scotch• Ciseaux• Marqueur• Glacière + accumulateur		
6 - Procédure <ol style="list-style-type: none">a) Evaluer les quantités à livrer en fonction de la solvabilité de l'ESPCb) Vérifier le stock disponible au niveau de la pharmacie du district.c) Remettre une copie du rapport commande ou une feuille de préparation à la personne désignée pour collecter les produits. Ce document devra comporter pour chaque produit : le code, la désignation, le dosage, le conditionnement, la		

quantité à livrer, le numéro de lot et la date de péremption. Le nom de la personne ayant préparé la commande-client ainsi que celui de la personne ayant contrôlé la commande-client doivent impérativement être indiqués.

d) collecter les produits selon les règles relatives à la sortie des produits (PPPS/FEFO). Une attention particulière sera portée au numéro de lot de chaque produit distribué pour garantir la traçabilité des produits pharmaceutiques et faciliter un éventuel retrait de lot.

e) Emballer les produits collectés selon les règles relatives au conditionnement des produits selon la nature, la fragilité, la quantité, le volume, etc. en vue de faciliter les opérations de manutention et de transport (utilisation des cartons, glacières avec accumulateurs conditionnés...).

f) Renseigner les facture-bordereaux de transaction

g) Archiver tous les documents afférents

7- Signatures

**Directeur Départemental de
la Santé**

Pharmacien de district

**Gestionnaire des stocks de
l'ESPC**

I.3. Livraison des produits aux ESPC

3- Livraison des produits aux ESPC		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-3	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1 - Définition Il s'agit d'acheminer des produits de santé du point central (DS) à l'établissement de l'utilisateur (l'ESPC) selon un chronogramme de livraison établi par le gestionnaire du district.		
2 - Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Livrer 100% des ESPC selon le chronogramme de livraison préétabli dans les conditions garantissant la bonne conservation, l'intégrité et la sécurité des produits de santé.• Assurer la disponibilité continue des produits de santé dans les ESPC		
3 - Responsable <ul style="list-style-type: none">• Chef de service de la pharmacie du district		
4 - Outils <ul style="list-style-type: none">• Facture-bordereau de transaction• Carnet de bord du véhicule• Carnet de suivi et de consommation du carburant• Bon d'expédition		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Véhicule de livraison + carburant• Dispositif de chaîne de froid (glacière et accumulateur)• Chronogramme de livraison des ESPC		
6 - Procédures a- Vérifier qualitativement et quantitativement les colis <ul style="list-style-type: none">- Vérifier quantitativement les colis par le chauffeur et le gestionnaire des stocks du DS (nombre de colis livrés)- Vérifier qualitativement les colis par le chauffeur et le gestionnaire des stocks du DS (vérification de l'état des colis, qu'il est bien fermé, qu'il est bien identifié, que le scotch n'a pas été changé, qu'il n'est pas déchiré ou mouillé) b- Effectuer le chargement des colis dans le véhicule Charger les colis dans le véhicule (en respectant la règle du « premier chargé, dernier livré », et autres bonnes pratiques)		

a- Effectuer le chargement des colis dans le véhicule

Charger les colis dans le véhicule (en respectant la règle du « premier chargé, dernier livré », et autres bonnes pratiques)

b- Transporter les colis aux ESPC

Transporter les colis dans le respect des bonnes pratiques de livraison selon le circuit défini dans chronogramme de livraison.

L'activité est réalisée en présence du gestionnaire des stocks du DS.

c- Décharger le véhicule

Décharger le véhicule en présence du gestionnaire des stocks de l'ESPC dans le respect des bonnes pratiques

7 - Signatures

Directeur Départemental de la Santé

Pharmacien de district

Gestionnaire des stocks de l'ESPC

I.4. Réception des colis au niveau des ESPC

4 - Réception des colis au niveau des ESPC		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-4	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1- Définition La réception des colis consiste à vérifier la conformité des colis livrés avec le bon d'expédition et la conformité des produits livrés avec la facture-bordereau de transaction.		
2- Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Réceptionner la livraison• S'assurer de la conformité des produits livrés avec la facture-bordereau de transaction		
3- Responsable <ul style="list-style-type: none">• Gestionnaire des stocks de l'ESPC		
4 - Outils <ul style="list-style-type: none">• Bon d'expédition• Facture-bordereau de transaction• Carnet de bord du véhicule		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Stylo• Cachet• Calculatrice		
6- Procédures a- Réceptionner les colis <ul style="list-style-type: none">• Réceptionner les colis dans un espace suffisant, aménagé et à l'abri des intempéries.• Préparer et nettoyer les zones utilisées pour la réception et le stockage des colis.• Décharger le véhicule avec beaucoup de précautions pour éviter les casses.• Descendre les colis du véhicule sans les tirer, en les portant et non en les jetant au risque de les endommager.• Vérifier avant tout, que la livraison est destinée au centre livré (le nom de la structure sur les différents colis) <p>Les colis sont toujours expédiés avec le bon d'expédition</p> b- Effectuer un contrôle quantitatif et qualitatif des colis : Vérifier dans son intégralité <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Contrôle quantitatif des colis :</u> <p>Compter le nombre de colis livré au regard du nombre inscrit sur le bon d'expédition</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Contrôle qualitatif des colis :</u>		

Les produits de la chaîne de froid :

- ✚ Contrôler et ranger ces colis en priorité
- ✚ S'assurer que les conditions de transport ont été correctes :

- Vérifier la présence du témoin de froid à l'intérieur des glacières ou des bacs. S'il n'y a pas de témoin de froid, s'assurer qu'il y avait bien une réserve de froid convenable (accumulateurs de froid ou carboglace, thermomètre)
- S'il n'y avait pas de réserve de froid, ou si les produits n'ont pas été transportés dans les conteneurs convenables, Refuser les produits car ils peuvent être altérés.

Les produits autres que ceux de la chaîne de froid

- Inspecter chaque colis sur toutes ses faces. S'assurer qu'il n'y a pas eu de possibilité de vol (colis déchiré, ouvert et/ou refermé).
- Renseigner et signer le bon d'expédition.
- Toutes les observations (colis manquant ou abîmés, ou manifestement ouverts et refermé) et les signatures doivent être inscrites au stylo : ces éléments ne sont pas susceptibles de changer et on ne doit pas pouvoir les modifier.
- En cas d'anomalies, notifier ses observations sur le bon d'expédition.
- Remettre un exemplaire du bon d'expédition au gestionnaire des stocks de l'ESPC
- Vérifier la conformité de la commande,
- Ouvrir les cartons pour une vérification de la conformité entre la livraison et la facture-bordereau de transaction.
- Vérifier avec le gestionnaire des stocks du district l'intégrité des emballages et l'intégrité physique du produit : la désignation du produit (nom, forme et dosage) la quantité, le numéro de lot et la date de péremption.

7- signatures

Directeur Départemental de la Santé

Pharmacien de district

Gestionnaire des stocks de l'ESPC

I.5. Stockage des produits dans les ESPC

5- Stockage des produits dans les ESPC		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-05	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1- Définition		
<p>Le stockage est l'ensemble des procédés qui consistent à assurer le classement et le rangement des produits de santé dans un endroit approprié, selon un ordre défini, de façon à faciliter toutes les opérations concernant les mouvements physiques du stock. Un bon stockage préserve l'intégrité et la qualité des produits de santé.</p>		
2 - Objectifs		
<ul style="list-style-type: none">• Assurer une bonne disponibilité tout en garantissant la sécurité et la qualité des produits de santé• Appliquer les procédures de rangement des produits de santé		
3- Responsable		
<ul style="list-style-type: none">• Gestionnaire des stocks de l'ESPC		
4 - Outils		
<ul style="list-style-type: none">• Fiche de stock• Fiches de relevé de température du magasin de stockage		
5- Ressources		
<ul style="list-style-type: none">• Etagères• Palettes• Réfrigérateur• Etiquettes• Escabeau• Thermomètre mural		
6- Procédure		
<ol style="list-style-type: none">a) Séparer physiquement les médicaments, vaccins, produits de chambre froide, dispositifs médicaux et réactifs de laboratoire.a) Ranger les produits dans le magasin par programme de santé, par forme galénique (comprimés, sirops etc.) et par ordre alphabétique.b) Ranger les produits en fonction de leur date de péremption et s'assurer que les sorties de stock se font sur la base du principe PREMIER PERIME, PREMIER SORTI (PPPS/FEFO).c) les Ranger produits de faible poids (comprimés, gélules, ampoules, flacons de faible volume, etc.) sur les étagères d'en haut et du milieu.d) Placer les solutés massifs (grands volumes) et produits fragiles, les antiseptiques, les pommades, etc. sur les étagères les plus basses ou sur des palettes.e) Pour les produits de la chambre froide : respecter les indications du fabricant.		

- f) Ranger les dispositifs médicaux sans date de péremption par ordre chronologique selon la règle « premier arrivé, premier sorti »
- g) Ranger les réactifs et consommables de laboratoire par type d'utilisation et respecter la chaîne de froid
- h) Conserver les produits inflammatoires dans un local propre, ventilé et isolé des lieux de stockage des autres produits.
- i) Disposer les cartons de manière à ce que les flèches pointent vers le haut et que les étiquettes d'identification et les dates de péremption soient visibles.

Pour tous les produits, respecter les conditions de stockage par rapport à la température et à l'humidité.

N.B. : pour tout type de produit, le rangement par ordre alphabétique est le plus simple.

- Les fiches de stock sont conservées sur les étagères ou palettes à côté du produit.
- La fiche de relevé de température est affichée à la porte du réfrigérateur.
- La fiche de relevé de température du local est renseignée quotidiennement matin et soir

7- Signature

Directeur Départemental de la Santé

Pharmacien de district

Gestionnaire des stocks de l'ESPC

I.6. Recouvrement de la vente des produits aux ESPC

6- Recouvrement de la vente des produits aux ESPC		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-6	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 1
<p>1- Définition</p> <p>Le recouvrement est la démarche que réalise le district sanitaire auprès des ESPC afin de collecter les recettes générées par la vente des produits de santé à la population.</p>		
<p>2 - Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recouvrer l'argent des produits de santé vendus 		
<p>3- Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chef de service de la pharmacie du district 		
<p>4 - Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facture bordereau de transaction • Fiche individuelle des positions des ESPC • Cahier de suivi des stocks à la périphérie • Livre de trésorerie 		
<p>5 - Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calculatrice • Détecteur de faux billets • Stylo • Reçu de versement 		
<p>6- Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Relever le solde de l'ESPC se trouvant la fiche individuelle des ESPC. b) Communiquer le montant à chaque gestionnaire des stocks des ESPC. c) Faire le suivi soit par appel, par message électronique ou lors des réunions mensuelles des gestionnaires de stocks des ESPC. d) Réceptionner les fonds (par voie physique et électronique) et délivrer un reçu de versement. e) Mettre à jour la fiche individuelle de l'ESPC, le Cahier de suivi des stocks à la périphérie et le livre de trésorerie avec le gestionnaire de l'ESPC. 		
7- signatures		
<u>Directeur Départemental de la Santé</u>	<u>Pharmacien de district</u>	<u>Gestionnaire des stocks de l'ESPC</u>

I.7. Inventaire des produits de santé

7- Inventaire des produits de santé		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-07	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1- Définition <p>L'inventaire est l'opération qui consiste à dénombrer (déterminer le nombre exact compté à la main) chaque produit se trouvant à un moment donné dans la pharmacie et les points de prestation de service ensuite à constater des profits et pertes avec valorisation du stock et enfin à produire un rapport.</p> <p>Il permet de vérifier que les stocks disponibles (stock physique) correspondent aux quantités enregistrées sur les fiches de stock (stock théorique). Il s'agit d'un contrôle régulier pour pouvoir détecter les irrégularités de gestion du stock.</p> <p>Dans le cadre de la gestion des pharmacies publiques, l'inventaire est mensuel avec un bilan annuel arrêté au 31 décembre de l'année en cours. L'inventaire physique se fait le dernier jour ouvrable du mois et chaque fois que le besoin se fait sentir pour un produit spécifique.</p>		
2 - Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Déterminer le stock disponible utilisable (SDU)• Valoriser les stocks		
3- Responsable <ul style="list-style-type: none">• Chef de service de la pharmacie du district• Gestionnaire des stocks de l'ESPC		
4- Outils <ul style="list-style-type: none">• Fiche de stock• Registre d'inventaire		
5- Ressources <ul style="list-style-type: none">• Stylo bleu• Stylo rouge• Feuilles de comptage• Calculatrice• Gomme• Crayon		
6- Procédure <ol style="list-style-type: none">a) Effectuer une inspection visuelle et séparer les produits inutilisables du stockb) Compter les produits pharmaceutiques inutilisablesc) Enregistrer les produits inutilisables sur les fiches de stock en sortie et sur la fiche d'inventaire des PPI		

- d) Prédéposer les produits en stock pour faciliter le respect du principe de gestion « Premier Péréimé, Premier Sorti » si nécessaire
- e) Compter séparément chaque article utilisable ; de préférence réaliser un comptage croisé (le même comptage réalisé par 02 personnes ou équipes différentes) et noter sur la feuille de comptage.
- f) Réconcilier les écarts éventuels entre les valeurs du stock physique et du stock théorique
- g) Incrire au stylo rouge sur la Fiche de Stock la date de l'inventaire physique, le mot « INVENTAIRE » et les quantités comptées et validées (SDU) par numéro de lot, les dates de péremption, les correctifs d'inventaire.
- h) Incrire au stylo bleu et entre parenthèses, les quantités désagrégées en fonction des numéros de lots
- i) Renseigner le registre d'inventaire et valoriser l'inventaire
- j) Elaborer un rapport de l'inventaire incluant les indicateurs logistiques, la situation financière, les difficultés, les résultats des recherches et analyses effectuées et le faire signer par le gestionnaire des stocks de la pharmacie et le responsable de la structure.
- k) Transmettre la liste des produits disponibles aux prescripteurs

NB : Le jour d'inventaire indiqué est le dernier jour ouvrable du mois. Il ne doit pas y avoir de mouvements de produits pendant l'inventaire. Cependant, puisque le service n'est pas interrompu, il est recommandé d'inscrire les mouvements effectués le jour de l'inventaire comme étant des mouvements réalisés avant l'inventaire

7- Signature

<u>Directeur Départemental de la Santé</u>	<u>Pharmacien du district</u>	<u>Gestionnaire des stocks de l'ESPC</u>

I.8. Evaluation de l'état de stock

8- Evaluation de l'état de stock		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-08	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1 - Définition C'est déterminer le niveau de stock de chaque produit après la réalisation de l'inventaire		
2 - Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Déterminer la Consommation Mensuelle Moyenne (CMM)• Déterminer le niveau de stock en Mois de Stock Disponible (MSD)		
3 - Responsable <ul style="list-style-type: none">• Chef de service de la pharmacie du district• Gestionnaire des stocks de l'ESPC		
4 – Outils <ul style="list-style-type: none">• Fiche de stock• Registre d'inventaire		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Stylo rouge• Calculatrice		
6 - Procédure a) Utiliser les résultats de l'inventaire déjà réalisé b) Faire la somme des consommations de ses points de vente, des postes de santé et services à base communautaires pour déterminer la consommation du mois c) Calculer la Consommation Mensuelle Moyenne (CMM) Niveau ESPC : $CMM = \text{Consommation mensuelle des 3 derniers mois} / 3$ d) Utiliser le Stock Disponible et Utilisable (SDU) après inventaire physique e) Calculer le nombre de mois de stock disponible (MSD) et l'arrondir à une décimale près (un chiffre après la virgule) Stylo bleu $MSD = SDU / CMM$ <i>MSD : Mois de stock Disponible</i> <i>SDU : Stock Disponible et Utilisable</i> <i>CMM : Consommation Mensuelle Moyenne</i> f) Comparer le MSD calculé, au niveau de stock minimum (Min=1 mois) et au niveau de stock maximum (Max= 2 mois) g) Prendre la décision selon le niveau de stock (commande urgente, commande normale, retour de produits au district ...)		

7 - Signature		
<u>Directeur Départemental de la Santé</u>	<u>Pharmacien du District</u>	<u>Gestionnaire des stocks de l'ESPC</u>

I.9. Préparation de la commande

9 - Préparation de la commande		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-09	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1- Définition Il s'agit de déterminer la quantité des produits à avoir en stock au prochain réapprovisionnement à l'issue d'une période d'activité, puis déterminer la quantité de produits à commander au district en prélude à la commande proprement dite.		
2- Objectif <ul style="list-style-type: none">• Déterminer la Quantité à commander (Qàc)• Elaborer le rapport commande		
3 - Responsable <ul style="list-style-type: none">• Gestionnaire des stocks de l'ESPC		
4 - Outils <ul style="list-style-type: none">• Fiche de stock• Rapport commande		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Calculatrice• Stylo		
6- Procédure a) Estimer les besoins <ul style="list-style-type: none">✚ Utiliser la Consommation Moyenne Mensuelle (CMM) déjà calculée✚ Calculer le Stock maximum (SM) en multipliant la CMM par le niveau de stock maximum : SM=CMM x Niveau de Stock Maximum✚ Utiliser le Stock Disponible et Utilisable (SDU) obtenu par l'inventaire physique. b) Calculer la Quantité à commander (Qàc) : $Qac = [Max \times CMM] - SDU$ $Qàc = SM-SDU$ Avec <ul style="list-style-type: none">- Qàc : Quantité à commander- Max : Niveau de stock Maximum défini pour le programme- CMM : Consommation Mensuelle Moyenne- SDU : Stock Disponible et Utilisable- SM : Stock Maximum		

c) Interpréter la quantité calculée :

- Si le résultat obtenu est positif, le chiffre correspond à la quantité à commander
- Si le résultat obtenu est négatif ou égal à zéro vous avez un stock suffisant donc ne pas commander
- Inscire la Qàc dans le rapport commande
- Signer et faire valider le rapport commande par le responsable de la structure
- Transmettre le rapport commande validé au district.

7 - Signatures

Directeur Départemental de
la Santé

Pharmacien du District

Gestionnaire des stocks de
l'ESPC

I.10. Gestion des Produits Pharmaceutiques Inutilisables (PPI)

10 - Gestion des produits pharmaceutiques inutilisables		
Elaboré le : 12 /09/ 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-10	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1 - Définition La gestion des PPI est l'ensemble des activités d'identification, de retrait des stocks, de mise en quarantaine, de collecte, de valorisation, de transfert, de stockage et de destruction des PPI.		
2- Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Maitriser la gestion des Produits Pharmaceutiques Inutilisables		
3- Responsables <ul style="list-style-type: none">• Chef de service de la pharmacie du district• Gestionnaire des stocks de l'ESPC		
4 - Outils <ul style="list-style-type: none">• Fiche de stock• Fiche d'inventaire des PPI		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Calculatrice• Stylo rouge• Stylo bleu• Cartons• Marqueur rouge• Palettes• Espace dédié		
6 - Procédure  Au niveau des ESPC <ol style="list-style-type: none">a) Dédier un espace sécurisé pour le stockage de PPIb) Séparer, les produits pharmaceutiques inutilisables des autres produits de santé lors des inventairesc) Enregistrer sur les fiches de stocks dans la colonne « sorties » les quantités de PPI et inscrire la mention « PERIME ou AVARIE/ DETERIORE dans la colonne Observationd) Enregistrer sur les fiches d'inventaire des PPIe) Valoriser les PPI enregistrésf) Regrouper les PPI selon leur forme et par type de programme, les emballer et les sceller dans des cartonsg) Porter la mention Produits Pharmaceutiques Inutilisables sur les cartons avec un marqueur rougeh) Isoler les colis dans l'espace dédiéi) Informer le district de l'existence des PPI		

6 - Procédure

Au niveau des ESPC

- a) Dédier un espace sécurisé pour le stockage de PPI
- b) Séparer, les produits pharmaceutiques inutilisables des autres produits de santé lors des inventaires
- c) Enregistrer sur les fiches de stocks dans la colonne « sorties » les quantités de PPI et inscrire la mention « PERIME ou AVARIE/ DETERIORE dans la colonne Observation
- d) Enregistrer sur les fiches d'inventaire des PPI
- e) Valoriser les PPI enregistrés
- f) Regrouper les PPI selon leur forme et par type de programme, les emballer et les sceller dans des cartons
- g) Porter la mention Produits Pharmaceutiques Inutilisables sur les cartons avec un marqueur rouge
- h) Isoler les colis dans l'espace dédié
- i) Informer le district de l'existence des PPI

Au niveau du district

- a. Dédier un espace sécurisé pour le stockage de PPI
- b. Séparer, les produits inutilisables des autres produits lors des inventaires
- c. Enregistrer sur les fiches de stocks dans la colonne « sorties » les quantités de PPI et inscrire la mention « PERIME ou AVARIE/ DETERIORE dans la colonne Observation
- d. Valoriser les PPI enregistrés
- e. Regrouper les PPI selon leur forme et par type de programme, les emballer et les sceller dans des cartons
- f. Porter la mention Produits Pharmaceutiques Inutilisables sur les cartons avec un marqueur rouge
- g. Isoler les colis dans l'espace dédié
- h. Collecter les PPI des centres de son aire sanitaire
- i. Enregistrer sur les fiches d'inventaire des PPI
- j. Ajouter les PPI collectés dans l'espace dédié
- k. Informer la Direction Régionale de l'existence des PPI

7- Signature

Directeur Départemental de la Santé

Pharmacien du district

Gestionnaire des stocks de l'ESPC

I.11. Réclamation des produits de santé aux districts

11 - Réclamations des produits de santé aux districts		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD -11	Version : Septembre 2018	Nombre de Pages : 2
1- Définition <p>La réclamation est la notification par le gestionnaire des stocks de l'ESPC d'une insatisfaction consécutive à une livraison non conforme du district sanitaire portant sur la qualité, la quantité des produits livrés ou un élément clé des documents de livraison.</p> <p>Les motifs d'insatisfaction peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none">- Produits livrés non commandés- Produits non conformes à la commande- Produits facturés non livrés ou livrés partiellement- Produits livrés non facturés- Produits livrés à péremption proche : inférieur à 03 mois de la date de péremption ;- Erreur de destinataire sur les documents de livraison- Produits avariés : produits cassés, emballages défectueux- Erreur de facturation : prix ou mode de facturation différent de la liste de prix en vigueur. <p>Selon le motif sélectionné par le gestionnaire des stocks de l'ESPC, une réclamation peut être adressée avec ou sans retour de produit.</p> <p>Toutefois, les produits de la chambre froide ne font pas l'objet de retour.</p>		
2- Objectif <ul style="list-style-type: none">• Maitriser les étapes de la réclamation		
3- Responsable <ul style="list-style-type: none">• Gestionnaire de stock de l'ESPC		
4- Outils <ul style="list-style-type: none">• Cahier de réclamation• Facture bordereau de transaction		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Stylo• Calculatrice• Cachet		
6- Procédure <p>Tous les gestionnaires des stocks des ESPC peuvent soumettre une réclamation à l'aide du cahier de réclamation. Les réclamations peuvent se faire avec ou sans retour de produits.</p> <ol style="list-style-type: none">a. Respecter le délai exigé pour faire une réclamation : 30 jours ouvrables après la livraison ;b. Renseigner la fiche de réclamation précisant le motif de la réclamation et joindre la copie de la facture bordereau de transaction		

Informez le gestionnaire du district dans un délai de 72 heures

- a. Transmettre la fiche de réclamation avec ou sans produits au gestionnaire du district lors de la livraison ou se rendre dans les locaux du district s'il n'y a pas de retour de produits de santé
- b. Obtenir un accusé de réception de la réclamation par le district sanitaire

Remarque :

- La forme galénique, la quantité et le numéro de lot du produit retourné doivent correspondre au produit effectivement livré.
- Les produits de la chambre froide ne font pas l'objet de retour.

Signature

Directeur Départemental de Santé

Pharmacien du district

Gestionnaire des stocks de l'ESPC

I.12. Coaching des gestionnaires des ESPC

12 -Coaching des gestionnaires des ESPC		
Elaboré le : 12 /09 / 2018	Validé du: 24-26 / 09/ 2018	Approuvé le : 14 /02/ 2019
Par : Service ASP	Par : GTT – P.O.S	Par : DC - PNDAP
Code : POD-12	Version : Septembre 2018	Nombre de page : 2
1- Définition Le coaching consiste à renforcer les capacités des gestionnaires des stocks des ESPC sur les bonnes pratiques de stockage, d'inventaire, de préparation des commandes, et de remplissage des rapports commande mensuels par le gestionnaire du district lors de toute visite sur le site (livraison, supervision, etc...).		
2- Objectifs Permettre aux gestionnaires des ESPC de maîtriser les activités : <ul style="list-style-type: none">• De stockage,• D'inventaire,• De préparation des commandes• De remplissage des rapports commande mensuels		
3- Responsable <ul style="list-style-type: none">• Chef de service de la pharmacie du District		
4 - Outils <ul style="list-style-type: none">• Manuel de procédures opérationnelles standard de distribution des produits de santé des districts aux ESPC.• Bordereau de livraison et de transfert• Fiche de stock• Registre d'inventaire• Rapport commande mensuel• Cahier de réclamation• Fiche d'inventaire des PPI• Cahier de correspondance		
5 - Ressources <ul style="list-style-type: none">• Stylos• Calculatrice• Véhicule• Carburant		
6- Procédure a. Réception Observer et corriger les acteurs sur la pratique de déchargement des colis, de vérification qualitative et quantitative des colis, de transport des colis, de vérification de la conformité de la commande ainsi que, le remplissage des outils afférents.		

b. Stockage

Observer et corriger les gestionnaires sur les bonnes pratiques de stockage :

- La propreté de l'espace de stockage
- Le rangement des produits
- La disponibilité et le bon remplissage des fiches de stocks...

c. Inventaire

- Sélectionner quelques références à inventorier.
- Effectuer l'inventaire des références sélectionnées
- Comparer les données obtenues à celles inscrites sur les fiches de stocks
- Corriger les mauvaises pratiques d'inventaire

d. Préparation de la commande

Vérifier et corriger si besoin les gestionnaires des ESPC à la méthodologie de passation de commande :

- Calcul des CMM
- Calcul de la quantité à commander (Qàc)
- Former au renseignement du rapport commande

- ✚ Féliciter et encourager le gestionnaire de l'ESPC par rapport aux bonnes pratiques qui sont bien respectées
- ✚ Formuler les recommandations après le coaching et les notifier dans un cahier de correspondance
- ✚ Faire le suivi historique des recommandations

Signature

Directeur Départemental de
Santé

Pharmacien du district

Gestionnaire des stocks de
l'ESPC

II. QUELQUES BONNES PRATIQUES DE LA DISTRIBUTION AU NIVEAU PERIPHERIQUE :

II.1. Bonnes habitudes du gestionnaire de pharmacie

- Estimer les besoins en produits pharmaceutiques selon les règles définies.
- Commander les produits pharmaceutiques.
- Réceptionner les produits pharmaceutiques.
- Ranger correctement les produits pharmaceutiques.
- Dispenser les produits pharmaceutiques aux malades.
- Remplir le registre de consommation et autres outils de dispensation.
- Tenir à jour les fiches de stock.
- Reconditionner les produits pharmaceutiques.
- Retirer du stock et sécuriser les produits pharmaceutiques périmés ou avariés.
- Faire l'inventaire des produits pharmaceutiques en stock.
- Remplir toutes les rubriques du rapport SIGL.
- Veiller à la bonne tenue du local de stockage.
- Calculer les indicateurs de suivi de la gestion tous les mois pour les produits traceurs.
- Veiller au bon fonctionnement de la chaîne de froid.

II.2. Bonnes pratiques de livraison

- Le volume et le type de produits, la capacité des véhicules et l'emplacement des établissements de santé sont toujours pris en compte lors du chargement du véhicule (ainsi, les derniers colis à être livrés sont chargés en premier, les produits fragiles sont bien conditionnés et les articles lourds ne sont pas disposés en hauteur
- Les colis sont toujours scellés et la porte du véhicule est constamment verrouillée

II.3. Bonnes pratiques de stockage

- Une ségrégation doit être prévue pour les PPI ou pour les produits à retourner
- Les abréviations ne doivent pas être utilisées au niveau des étiquettes des rayons
- Les bords coupants des étagères sont couverts de ruban adhésif
- Les liquides sont placés dans les étagères inférieures
- Les produits sensibles à la lumière du soleil et à l'humidité sont convenablement entreposés
- Des précautions doivent être prises pour empêcher les personnes non autorisées de pénétrer dans les zones de stockage.
- La zone de stockage doit être propre et à l'abri de l'humidité.
- Les produits doivent être entreposés sur des palettes et doivent laisser un espace suffisant entre eux pour le nettoyage
- Les produits à stockage spécial (température, humidité) doivent avoir un marquage spécial et doivent être vérifiés, contrôlés et enregistrés
- Un programme de nettoyage doit être en place incluant les fréquences et méthodes de nettoyage des zones de stockage
- Les fiches de stock doivent être disponibles à tout moment
- Les zones de stockage doivent fournir un éclairage adéquat pour permettre une exécution précise et sûre de toutes les opérations

- Le système « Premier périmé, premier sorti » est utilisé uniformément pour ranger les marchandises reçues qui expirent en premier à l'avant et celles qui expirent plus tard sur les étagères à l'arrière
- Les températures de stockage doivent être enregistrées et disponibles pour vérification

II.4. Bonnes pratiques de l'inventaire

- Des fiches de stock sont disponibles pour suivre le mouvement des stocks à l'entrée et à la sortie de la salle de stockage.
- La manipulation du stock expiré doit être documentée en spécifiant les zones dédiées et les chemins à utiliser
- Investiguer et justifier tous les écarts de stock significatifs (quantité, valeur)

II.5. Bonnes pratiques pour la passation de la commande

- Les modes opératoires sur le planning de réapprovisionnement des stocks sont définis uniformément en tenant compte du délai de livraison, de la variabilité des délais, de la variabilité de la demande/des approvisionnements et des niveaux de stock de notre système de contrôle d'inventaire MIN-MAX sécurité.

PARTIE III : ANNEXES

ANNEXE 1 : DONNEES DE GESTION DE STOCKS

1. Le Stock disponible utilisable (SDU)

C'est la quantité des produits utilisables qui sont disponibles à un moment donné dans une structure

2. La Consommation

C'est la quantité de stock remis aux patients au cours d'une période donnée ou la quantité de stock de produits de laboratoire utilisée pour les tests patients, les reprises de tests, les contrôles qualité et la calibration

3. Les Pertes et Ajustements

a) Les pertes

Les pertes correspondent aux quantités de produits retirés du stock pour une raison autre que la consommation ou le transfert à un établissement (périmés, volés, endommagés ou retournés)

b) Les ajustements

Les ajustements sont des quantités de produits reçues ou livrées à une structure de même niveau. Aussi les produits reconditionnés ou déconditionnés dans la même structure constituent également des ajustements.

4. La Quantité de Produits Pharmaceutiques Inutilisables

C'est la quantité de périmés et avariés sur une période donnée.

5. Le Nombre de jours de rupture de stock

C'est le nombre de jour pendant lequel un produit n'est pas disponible au sein d'une structure.

6. La Quantité de produits à péremption proche

C'est la quantité de produits se trouvant à six (06) mois de la péremption, ces produits sont repérés en vue d'en éviter la péremption

7. Le Mois de stock disponible (MSD)

C'est le nombre de mois que dureront les produits en tenant compte de la consommation mensuelle moyenne.

8. Le Stock minimum (Min)

C'est le niveau le plus bas du stock déclenchant la passation de commande lorsqu'il est atteint. Il permet de couvrir la consommation durant le délai d'approvisionnement.

9. Le Stock maximum (Max)

C'est le niveau d'approvisionnement au-dessus duquel les niveaux de stock ne devraient pas grimper dans des conditions normales. Les commandes de stock routinières devraient ramener le stock disponible à ce niveau.

10. Le Point de commande urgente (PCU)

Le point de commande urgente est le niveau de stock auquel on doit passer une commande d'urgence pour éviter une rupture de stock avant la prochaine livraison régulière.

11. Niveaux de stock des districts et des ESPC

Programmes		DISTRICT SANITAIRE			ESPC		
		Max	Min	PCU	Max	Min	PCU
PNLS, PNL, PNN	Commande forcée mensuelle Max Min avec PCU	4 mois	2 Mois	1 mois	2 Mois	1 Mois	2 Semaines
PNLT	Commande forcée Trimestrielle Max Min avec PCU	6 mois	3 Mois	2mois	6 Mois	3 Mois	2 Mois
Médicaments recouvrables obligatoires (stock de base, produits Vitaux)	Commande forcée mensuelle avec PCU	3 mois	2 mois	1 mois	2 mois	1 mois	2 semaines
GTC	Commande forcée mensuelle	3 mois	2 mois	1 mois	2 mois	1 mois	2 semaines

ANNEXE 2 : LES OUTILS ESSENTIELS A LA DISTRIBUTION DES PRODUITS DE SANTE

OUTILS	DISTRICT SANITAIRE	ESPC
Fiche de stock	X	X
Bordereau de livraison et de transfert	X	
Registre d'inventaire	X	X
Cahier de réclamation		X
Fiche d'inventaire des PPI		X
Cahier de correspondance		X
Facture bordereau de transaction	X	
Fiche individuelle des positions des ESPC	X	
Cahier de suivi des stocks à la périphérie	X	
Livre de trésorerie	X	
Fiches de relevé de température du magasin de stockage	X	
Bon d'expédition	X	
Carnet de bord du véhicule	X	
Chronogramme de livraison	X	
Liste des ESPC	X	
Plan de livraison	X	
Rapport commande mensuel des ESPC		X

ANNEXE 3 : LISTE NOMINATIVE DES REPRESENTANTS DES STRUCTURES AYANT PARTICIPES AU PROCESSUS D'ELABORATION ET DE VALIDATION DUDIT DOCUMENT

N	NOM ET PRENOMS	FONCTION	STRUCTURE	E-MAIL
1	AHI Arsène Hilaire	Pharmacien	DS Adiaké	arsenehilaire@yahoo.fr
2	AMAN Kouadio Venance	Pharmacien	PNDAP	amankvenance@gmail.com
3	ANDJI Bla Yolande Olga	Pharmacien	Consultant	yolandeolga@yahoo.fr
4	ANOH Dorgelesse Camille	Pharmacien	DS Grand-Bassam	Dorgelesseanoh@yahoo.fr
5	BOLATY Marie Laure	Pharmacien	PNDAP	bolatylaure@hotmail.com
6	BROU Kouamé Omer	PF CTGLV	SECRETARIAT CNCAM	omerkbrou@gmail.com
7	COULIBALY Kagnonon Alice epse N'da	Pharmacien	PNDAP	kagnononcool@gmail.com
8	DAGNOKO Salimata	Pharmacien CE	DGS	salidag@hotmail.com
9	FELIX Martin Adou	Pharmacien	DPML	f.adou@dpml.ci
10	GNAHORE Ange Brice Patrick	Pharmacien	Nouvelle PSP-CI	b.gnahore@npsps.ci
11	IRITIE Bi Charles Sylvanus	Pharmacien	DRSHP Agnéby Tiassa Mé	sylvaintus@gmail.com
12	KABLAN Laurence	Pharmacien	DRSHP Abidjan 2	Kablanlaurence@yahoo.fr
13	KANGA Koffi Stéphane	Assistant Comptable	PNDAP	kangakoffistephane@yahoo.fr
14	KONE Brahim	Pharmacien	DS Grand Lahou	koneb68@gmail.com
15	KOUASSI Alida	Pharmacien	PNSME	kalidapnsme@gmail.com
16	KOUASSI Kouassi Marius	PGGCR	Nouvelle PSP-CI	m.kouassi@npsp.ci
17	KOUDOUGNON Noel Cyrille	Coordo Buro Satellite	IHSCTA	ckoudougnon@ihsecta.org

18	LOROUGNON Paul Arnaud	Pharmacien	Officine privée de pharmacie Abidjan	lpaularnaud2000@yahoo.fr
19	N'GUESSAN Jean-Luc	Conseiller Technique	IHSCTA	jnguessan@ihستا.org
20	TOWA Ghislain Stéphane	Pharmacien	DS Jacquerville	towastef@yahoo.fr
21	SYLLA Sada	Pharmacien	PNSME	syssab@yahoo.fr
22	YAO Konan Sahoun Patrick	Pharmacien	Nouvelle-PSP	dr.patrickyao@gmail.com P.yao@npsp.ci

PARTIE IV : BIBLIOGRAPHIE

1. Manuel de procédures du système intégré de gestion logistique des produits de santé en Côte d'Ivoire, 2018, PNDAP
2. Bonnes pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement des médicaments essentiels, in « Rapport d'évaluation de gestion de la chaîne d'approvisionnement de Côte d'Ivoire (2015) »
3. Guide de Bonnes pratiques de distribution et d'importation des produits pharmaceutiques à usage humain dans les Etats membres de l'UEMOA, 2010
4. Guidelines for Warehousing Health Commodities. Arlington, Va.: USAID | DELIVER PROJECT, Task Order 4. Second Edition (First Edition 2005)
5. Détails des procédures des pilotes de distribution au dernier kilomètre (pilote public) Activité 2.1.1 CI, 2018, PROJET SWEDD
6. Standards d'organisation et de fonctionnement des pharmacies des établissements sanitaires publics, 2012, PNDAP