

La définition des règles communes de fonctionnement

<u>Les besoins du client</u>	Service transversal	<u>Les services du fournisseur</u>
Support et acheminement de commande Suivi de commande Identification de l'interlocuteur Horaire, périodicité, lieu de livraison Respect du délai de livraison Confiance : régularité, fiabilité Réactivité	Blanchisserie Magasin Cuisine Maintenance Brancardage Pharmacie Laboratoire	Formalisation bon de commande simple et commun, circuit des commandes Logiciel partagé Contacts habilités Amplitude horaire du service, prise en compte des attentes Approvisionnement, gestion des stocks Anticipation, prévision des besoins, actualisation des besoins (dotations) Gestion des imprévus (ruptures de stock, aléas)
Anticipation sur les entrées/transferts de patients Renseignements sur les patients Bon aiguillage des appels téléphoniques Informations descendantes Ecoute, réponses	Urgences Bureau des entrées Standard Directions « administratives »	Anticipation de la demande Transmission du dossier patient Gestion des appels téléphoniques Informations montantes Considération des demandes, décision

Qui
 valide le bon de commande ?
 traite la commande ?
 livre la commande ?
 réceptionne la commande ?

Quoi
 Quelle(s) prestation(s) ?
 Quel(s) produit(s) ?
 Selon dotation définie ?
 Quel suivi ? Quelle actualisation des besoins ?

Où
 la livraison a-t-elle lieu ?
 trouver les informations utiles ?
 (BdC, suivi de commande, contacts)
 stocker les matières ?
 conserver, enregistrer les informations ? (accessibilité)

Entre services de soins
 Répartition équitable
 charge de travail/ressources

 Gestion matériel partagé :
 planning de disponibilité

Pour quoi
 Définition des objectifs

Comment
 Définition des moyens

 formaliser les engagements ? contrat ?
 (respect mutuel du cadre de fonctionnement)

 suivre le respect des engagements ? (indicateurs)
 actualiser les besoins, le contrat ?

 Quel(s) support(s) pour les échanges d'informations ?
 (BdC papier, logiciel informatique, suivi de commande)

Quand
 Horaires d'ouverture du service fournisseur
 Horaire, périodicité | des commandes
 Planning | des livraisons
 Délai de livraison pour commandes régulières
 commandes ponctuelles