



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

Direction des relations avec les centres hospitaliers Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.	No : DEX-007 Version : 6 Date : 08-09-2016 Page : 1 de 10 En vigueur : 28-09-2016
Présentée par : Yamama Tamim Directrice des relations avec les centres hospitaliers	Approuvée par : Marco Décelles Vice-président à l'exploitation
Autorisée pour publication par : Luc Vermeersch Vice-président à l'administration et aux finances	Approuvée par : Serge Maltais Président et chef de la direction

### 1. BUT

Définir les procédures à adopter pour la gestion des commandes et des livraisons entre Héma-Québec et les *établissements*\*.

### 2. PORTÉE

Cette politique s'adresse à tout le personnel de la vice-présidence à l'exploitation, ainsi qu'à tous les *établissements* qui commandent auprès d'Héma-Québec des produits sanguins labiles (PSL), des produits stables (PS) et du lait maternel.

Elle ne concerne pas les situations exceptionnelles qui nécessiteraient l'envoi massif de produits.

### 3. POLITIQUE

Améliorer la qualité des services offerts aux *établissements* desservis par Héma-Québec et élaborer des procédures permettant de livrer les commandes de PSL, de PS et de lait maternel de façon efficace et dans les délais prescrits. Les établissements doivent se doter d'équipements adéquats qui incluent la capacité d'entreposage qui répond à leur volume d'activité transfusionnelle.

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



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No : DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version : 6
	Date : 08-09-2016
	Page : 2 de 10
	En vigueur : 28-09-2016

Les éléments suivants ont été considérés lors de l'élaboration de cette politique :

- a) La politique de commande et de livraison est largement tributaire du niveau d'inventaire maintenu dans les *établissements* et chez Héma-Québec (référence : DEX-004 *Politique de gestion de l'inventaire et de retours des produits sanguins labiles* et DPS-001 *Politique de gestion de l'inventaire et des retours des produits stables*).
- b) Tel que décrit dans les *AABB Standards*, l'inventaire de chaque *établissement* est influencé, entre autres, par :
  - La fréquence de réapprovisionnement;
  - Le volume de produits utilisés;
  - Sa capacité d'entreposage;
  - La durée de conservation des produits;
  - La distance entre l'*établissement* et Héma-Québec;
  - L'expertise transfusionnelle de l'*établissement*;
  - Les délais des livraisons régulières et urgentes;
  - La saisonnalité des activités;
  - Les dates de péremption des PSL pour les *établissements* éloignés.
- c) Le processus de gestion des commandes et des livraisons doit tenir compte de l'optimisation des coûts liés :
  - Au groupement des livraisons régulières;
  - À la diminution des livraisons supplémentaires;
  - À la planification efficace des livraisons lors des jours ouvrables réguliers;
  - À l'optimisation de la capacité des boîtes de livraisons utilisées;
- d) Héma-Québec s'engage à utiliser des moyens raisonnables afin d'offrir un service de livraison pour répondre aux demandes, et ne peut garantir que les livraisons seront reçues dans les délais prescrits en tout temps.
- e) Cette politique vise les PSL, les PS et le lait maternel.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No : DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version : 6
	Date : 08-09-2016
	Page : 3 de 10
	En vigueur : 28-09-2016

### 4. PROCÉDURES

#### PROCÉDURES DE COMMANDE

##### 4.1 *Mode de commande*

Toutes les commandes régulières de routine sont adressées par télécopieur au Service à la clientèle hôpitaux. Les commandes urgentes ou supplémentaires se font d'abord par télécopieur et doivent ensuite être confirmées par téléphone.

- Les commandes de routine sont celles qui respectent des heures de tombée préétablies et sont livrées à des plages horaires régulières par le transport d'Héma-Québec et un fournisseur de service dédié (ex : ATS). Consulter l'Annexe I «Tableau des heures de tombée et mode de transport» pour plus de détails.
- Les commandes urgentes ou supplémentaires doivent être exceptionnelles et sont justifiées par une situation imprévisible et par le fait que les produits ne sont pas disponibles à l'établissement. Consulter l'Annexe II «Liste des codes de priorité» pour plus de détails.

##### 4.2 *Heure de tombée pour la prise des commandes*

Les heures de tombées sont directement liées au transporteur et au temps requis pour traiter les commandes. Les différentes heures de tombée et de modes de transport sont listées au tableau « Heure de tombée et mode de transport » en Annexe I.

###### 4.2.1 *Respect de l'heure de tombée*

Des heures de tombée ont été instaurées par souci de respecter les délais de livraisons. Ainsi, pour toute commande reçue après les heures de tombée, Héma-Québec évaluera l'impact sur les livraisons. Si la commande risque d'entraîner des retards, on proposera à l'établissement concerné de reporter sa commande et/ou de la réduire ou d'en assumer les coûts de transport.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No : DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version : 6
	Date : 08-09-2016
	Page : 4 de 10
	En vigueur : 28-09-2016

### 4.3 *Commande de lait maternel*

Les commandes de lait maternel doivent être transmises au Service à la clientèle hôpitaux par télécopieur la veille de la journée de la livraison, du dimanche au jeudi. Étant donné la durée d'entreposage du lait maternel, les commandes seront livrées sous une base régulière de routine.

### 4.4 *Commandes de produits sanguins labiles congelés et de produits stables*

Les commandes des produits sanguins labiles congelés et les produits stables doivent être effectuées selon le mode régulier de *routine*. Étant donné la durée de vie prolongée de ces produits, une surcharge de livraison sera appliquée pour les commandes pm, des jours de fin de semaine et lors des congés fériés.

### 4.5 *Optimisation de la commande*

Tel qu'énoncé au point 3c), les commandes devront grouper un minimum de produits par livraison par boîte, se référer aux modes d'emballage des PSL et des PS disponibles dans l'espace web sécurisé sur le site internet d'Héma-Québec. Advenant que la boîte n'est pas utilisée à sa pleine capacité, HQ se réserve le droit de la compléter avec d'autres produits.

## LA LIVRAISON

### 4.6 *Modalités des livraisons*

Héma-Québec assume tous les frais de livraisons pour tous les produits livrés de la façon la plus efficiente disponible. La liste des divers modes de transport figurent au tableau « Heures de tombée et mode de transport » en Annexe I.

#### 4.6.1 *Livraisons effectuées par Héma-Québec en banque PM*

Cette livraison est considérée comme une livraison d'appoint. Ce type de livraison concerne uniquement les culots et les produits plaquettaires.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No : DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version : 6
	Date : 08-09-2016
	Page : 5 de 10
	En vigueur : 28-09-2016

### 4.6.2 *Livraisons réalisées par une tierce partie*

L'*établissement* doit s'assurer de faire le suivi et de communiquer avec Héma-Québec si le colis n'est pas reçu à l'heure prévue. Le cas échéant, Héma-Québec contactera le transporteur pour tenter de retracer le colis.

Dans le but d'uniformiser son service, Héma-Québec remboursera le transport entre le terminal et l'*établissement*, selon la politique de remboursement d'Héma-Québec. La compensation est établie d'après l'annexe III «Information aux établissements sr la réclamation de frais de transport pour la livraison des produits sanguins labiles et stables» selon ce qu'il en aurait coûté à Héma-Québec pour livrer elle-même les produits au tarif le plus bas.

### 4.6.3 *Définition d'une livraison supplémentaire*

Par livraison supplémentaire nous entendons, un envoi rapide de produits spécifiques pour le traitement d'un malade, et ce, en sus des livraisons régulières. Ce besoin est justifié par une situation imprévisible et par le fait que les produits n'étaient pas disponibles à l'*établissement*.

### 4.6.4 *Livraison en extrême urgence*

Pour répondre à des situations exceptionnelles, Héma-Québec a établi des ententes de service qui priorisent la livraison de produits lorsque la survie d'un malade en dépend. Ces ententes visent à optimiser la livraison dans une situation extrêmement critique. La responsabilité d'Héma-Québec se limite au choix du transporteur, selon la situation décrite par l'*établissement*. Afin de bien évaluer le degré de l'urgence, des discussions doivent avoir cours entre l'*établissement* et Héma-Québec sur ce qui justifie ces commandes. Une justification de l'utilisation du moyen de livraison en extrême urgence doit être fournie par l'*établissement* et communiquée à Héma-Québec dans les cinq jours suivant une telle livraison.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No : DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version : 6
	Date : 08-09-2016
	Page : 6 de 10
	En vigueur : 28-09-2016

### 4.7 *Bon de distribution*

Lors de la réception des produits, l'*établissement* doit vérifier la présence du sceau d'inviolabilité et l'exactitude de la commande avec le bon de distribution. Toute discordance ou non-conformité doit être rapportée promptement à Héma-Québec avant de disposer des produits.

### 4.8 *Livraison de lait maternel*

Les livraisons de lait maternel s'effectuent du **lundi au vendredi**, avec transport en mode régulier de routine. Les livraisons en urgence ne sont pas applicables aux commandes de lait maternel.

## 5. RESPONSABILITÉS

La direction des relations avec les centres hospitaliers est responsable de l'application et de la mise à jour de la présente politique.

## 6. ANNEXES



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>  <b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	No : DEX-007 Version : 6 Date : 08-09-2016 Page : 7 de 10 En vigueur : 28-09-2016
---	---

### Annexe I TABLEAU DES HEURES DE TOMBÉES ET MODE DE TRANSPORT

TABLEAU DES HEURES DE TOMBÉE ET MODE DE TRANSPORT				
Mode de transport	Labiles	Stables	Heures de tombée	
			Banque AM	Banque PM
Transport HQ Montréal	x		La veille ou 8h00 le jour même	14h00 culots et plaquettes uniquement
Transport HQ Montréal		x	La veille ou 8h00 le jour même	Non disponible / ou exception
Transport HQ Québec	x		Départ à 10h30 : La veille ou 8h30 le jour même Départ à 12h30 : La veille ou 9h00 le jour même	Midi culots et plaquettes uniquement
Transport HQ Québec		x	Départ à 10h30 : La veille ou 8h15 le jour même Départ à 12h30 : La veille ou 8h45 le jour même	Non disponible / ou exception
Tournée CHUL	x		17h00 le jour même ( culots et plaquettes uniquement)	
Tournée IUCPQ	x		Départ à 06h45 : à 06h15 le jour même (culots et plaquettes uniquement) Départ à 19h30 : à 18h30 le jour même (culots et plaquettes uniquement)	
Tournée Saguenay	x		Culots/plaquettes: le <b>jeudi, le samedi</b> avant 16h00 pour une réception le vendredi et le dimanche Commande PSL: le <b>mardi</b> avant 16h00 pour une réception le mercredi	
		x	Commandes le <b>jeudi</b> avant 16h00 pour une réception le vendredi	
Tournée de l'Outaouais	x		Culots/plaquettes (Plt) → le <b>samedi</b> avant 23h00 et le <b>dimanche</b> à 05h30 le jour même (Plt) pour une réception le dimanche Commandes PSL → le <b>mardi, le jeudi</b> avant 23h00 et le <b>dimanche</b> 05h30 le jour même (Plt) pour une réception le mercredi et le vendredi	
		x	Commande le <b>mardi et le jeudi</b> avant 23h00 pour une réception le mercredi et le vendredi	
Tournée de l'Estrie	x		Culots/plaquettes (Plt) → le <b>samedi</b> avant 23h00 et le <b>dimanche</b> avant 04h00 le jour même (Plt) pour une réception le dimanche Commandes PSL → la <b>veille ou le mardi et le jeudi</b> avant 13h45	
		x	La <b>veille ou le mardi et le jeudi</b> avant 13h00	
Tournée autoroute 20	x		La <b>veille, du lundi au jeudi</b> selon calendrier établi	
		x	La <b>veille, du lundi au jeudi</b> selon calendrier établi	
Tournée autoroute 40	x		La <b>veille, du lundi au jeudi</b> selon le calendrier établi, jusqu'à 8h15 le jour même. (Trois-Rivières pour les commandes PSL, <b>jusqu'à 8h15</b> le jour même)	
		x	La <b>veille du lundi au jeudi</b> selon le calendrier établi, <b>jusqu'à 8h15</b> le jour même	
ATS Santé	x	x	Commandes de routine du lundi au jeudi pour 15h30 pour une réception du mardi au vendredi. (modalité propre à chaque CH)	
Autobus départ de Montréal			Commande urgente uniquement → prévoir un minimum de 3h30 avant l'heure de départ de l'autobus ** si pas d'heure de départ d'inscrit la commande sera envoyée par le prochain bus **	
départ à 12h30	x	x	À 8h00 le jour même	
départ à 16h00			À 11h45 le jour même	
départ à 17h et plus			À 12h30 le jour même	
Autobus départ de Québec			Commande urgente uniquement → prévoir un minimum de 3h30 avant l'heure de départ de l'autobus ** si pas d'heure de départ d'inscrit la commande sera envoyée par le prochain bus **	
départ à 12h30	x	x	À 8h00 le jour même	
départ à 14h00			À 9h30 le jour même	
départ à 16h15			À 12h00 le jour même	
Avion	x	x	Selon la compagnie d'aviation choisie Temps de manutention des colis variable	

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>  <b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	No : DEX-007 Version : 6 Date : 08-09-2016 Page : 8 de 10 En vigueur : 28-09-2016
---	---

### Annexe II CODE DE PRIORITÉ

CODE DE PRIORITÉ	DÉLAI DE PRISE EN CHARGE	UTILISATION DES CODES DE PRIORITÉ	DÉLAI DE LIVRAISON	DESTINATIONS
PTM	15 min	<b>Doit toujours être confirmé par téléphone</b> - Protocoles de transfusion massive - Code Orange	<b>Porte à porte</b>	Toutes destinations « CH » <b>sur semaine et de jour</b>
1	Non applicable	<b>Doit toujours être confirmé par téléphone</b> - <b>Extrême Urgence</b> - Patient en salle d'opération - Patient saignement actif - Patient taux plaquettaire très bas  - Renflouer un inventaire <u>après un PTM/</u> Code orange ou inventaire en <u>état critique</u>	Voir Annexe 4 sur le site web sécurisé	Toutes destinations « CH » <b>sur semaine et de jour</b>
2	Non applicable	Urgence sans aucune confirmation téléphonique - Urgence : Patient en état stable  - Renflouer l'inventaire qui ne peut attendre la prochaine tournée	Voir Annexe 4 sur le site web sécurisé	Toutes destinations « CH » <b>sur semaine et de jour</b>
3	Non applicable	- Commande dont l'heure de tombée ne sera pas respectée  - Commande non-urgente mais ne peut attendre la prochaine tournée	Délai <b>maximum</b> de 3h30 après l'appel ou selon les consignes inscrites	Toutes destinations « CH » <b>sur semaine et de jour</b>
PTMA	15 min	<b>Idem PTM</b>	<b>Porte à porte</b>	Toutes destinations « CH », <b>les soirs, fins de semaine et jours fériés d'Héma-Québec</b>
1A	Non applicable	<b>Idem Priorité 1</b>	Voir Annexe 4 sur le site web sécurisé	Toutes destinations « CH », <b>les soirs, fins de semaine et jours fériés d'Héma-Québec</b>
2A	Non applicable	<b>Idem Priorité 2</b>	Voir Annexe 4 sur le site web sécurisé	Toutes destinations « CH », <b>les soirs, fins de semaine et jours fériés d'Héma-Québec</b>
3A	Non applicable	<b>Idem Priorité 3</b>	Délai <b>maximum</b> de 3h30 après l'appel ou selon les consignes inscrites	Toutes destinations « CH », <b>les soirs, fins de semaine et jours fériés d'Héma-Québec</b>



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No : DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version : 6
	Date : 08-09-2016
	Page : 9 de 10
	En vigueur : 28-09-2016

### Annexe III

#### INFORMATION AUX ÉTABLISSEMENTS SUR LA RÉCLAMATION DE FRAIS DE TRANSPORT POUR LA LIVRAISON DE PRODUITS SANGUINS LABILES ET STABLES

Héma-Québec remboursera aux *établissements* les frais encourus pour le transport des boîtes de produits sanguins labiles et stables entre le terminus d'autobus ou l'aéroport et l'*établissement*. La version électronique du formulaire de réclamation se trouve sur le site Internet d'Héma-Québec [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca) sous les onglets : « *Hôpitaux/Sang / Formulaires / Formulaire de réclamation pour frais de transport* ».

Pour réclamer un remboursement, les *établissements* procéderont de la façon suivante :

Ils conservent, pour chaque mois, les originaux des reçus des livraisons de produits et toute autre pièce justificative se rapportant à une réclamation éventuelle à Héma-Québec pour frais de transport.

- Chaque transport assumé par l'*établissement* est inscrit sur le formulaire de réclamation (toutes les informations demandées doivent être fournies);
- Toutes les pièces justificatives (connaissance d'autobus, factures, reçus de taxi, etc.) sont attachées au formulaire de réclamation;
- Une fois par mois ou par période financière, au choix de l'*établissement*, le ou les formulaire(s) de réclamation et les pièces justificatives sont envoyés à :

Héma-Québec  
Service des comptes payables  
4045, boul. Côte-Vertu  
Montréal (Québec)  
H4R 2W7

Les réclamations doivent être envoyées mensuellement ou périodiquement pour être reçues chez Héma-Québec au plus tard 90 jours après la fin de la période. Les réclamations reçues après ce délai ne seront pas remboursées.

Pour toute réclamation d'un service rendu avant le 1<sup>er</sup> avril, l'*établissement* aura un maximum de 30 jours après le 31 mars pour soumettre sa réclamation.

Héma-Québec se réserve le droit de revoir avec un *établissement* le type de transporteur utilisé si le coût réclamé est supérieur aux coûts moyens réclamés par les *établissements*.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE EXPLOITATION

<b>Direction des relations avec les centres hospitaliers</b>	No :	DEX-007
<b>Politique de commande et de livraison des produits sanguins labiles, des produits stables et de lait maternel.</b>	Version :	6
	Date :	08-09-2016
	Page :	10 de 10
	En vigueur :	28-09-2016

### 7. DISTRIBUTION

Les directives administratives de l'Exploitation 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* ».