

mySIH magazine

e-média informatique de santé



:: FOCUS ::

LA GESTION DE LA QUALITÉ en établissement de Santé

ABONNEZ - VOUS !

Novembre / Décembre 2018

mySIH magazine
e-média informatique de santé

DOSSIER :
L'IDENTIFICATION PATIENT : Bien au-delà de l'établissement

FOCUS :
L'INFORMATISATION DE LA DIALYSE

EXPERTISE :
L'AUTOMATISATION DE LA GESTION DES MÉDICAMENTS

ZOOM - Editeurs :
EVOLICARE
HEALTH INFORMATION
DOSSOFT

MATCH 3:3 LA GESTION DES REPAS
Nous vous proposons de découvrir également différents logiciels édites avec une mise en concurrence internationale, en 3 équipes !
WINREST (PSI) / HESTIA (ALPES DESIS) / DATAMEAL (YONI)

SUR MYSIH.fr



LA GESTION DE LA QUALITÉ en établissement de Santé

Les solutions d'informatisation de la Qualité font désormais partie du quotidien des équipes des établissements de santé. **L'enjeu est celui du management stratégique et global. Les armes logicielles sont l'ergonomie et l'innovation fonctionnelle...**

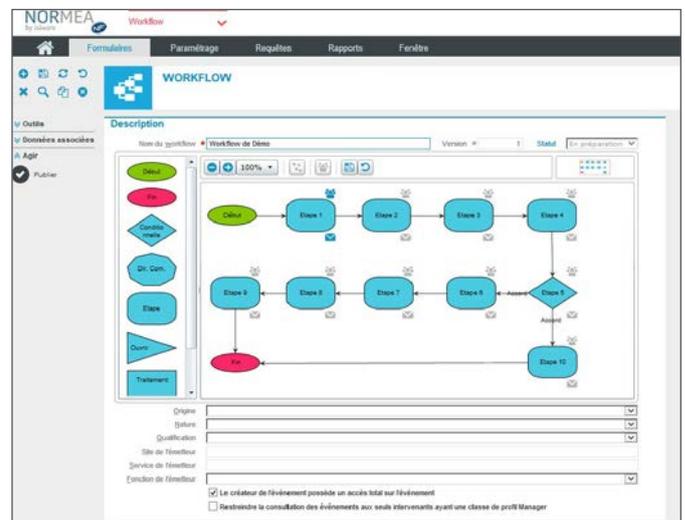
De nombreux éditeurs proposent des solutions de gestion de la Qualité en Santé. Certaines sont « dédiées » Santé et d'autres issues de solutions plus globales, paramétrées pour le secteur. Sur la majorité des établissements, groupes de santé privés ou GHT, on retrouve les solutions de AGEVAL, BLUEKANGO, ISIOLOG-ISIWARE, M-FILES ou YES. Chacune est à même de gérer la Qualité et les processus associés dans sa globalité avec pour certains une ergonomie particulièrement séduisante et pour d'autres des fonctionnalités innovantes... ou les deux ! Le choix n'est pas toujours facile et la capacité d'intégration au SIH existant peut constituer un critère déterminant. Œuvrer en liaison avec les systèmes de production (administratif, médico-technique, médical) et les indispensables applications de support (RH, Comptabilité, etc.) devient indispensable en ces temps de travail collaboratif. Il faut surtout veiller à ne pas créer, pour la gestion de la Qualité, un « silo » de plus (je parle d'un temps que les moins de vingt ans...)

Sur la place du marché...

Les éditeurs proposent généralement des solutions SaaS (agrées HADS le cas échéant) avec une architecture de type modulaire. Chez AGEVAL, société française de 25 salariés, la solution assure le pilotage de la Qualité, de la Gestion des Risques et de la Gestion Documentaire pour des établissements médico-sociaux et sanitaires de tous types (mono-établissement, multi-établissements, groupes) avec une forte présence sur le secteur du Handicap et des personnes âgées. Positionné dès 2002 sur le secteur de la santé, BlueKanGo fait aussi partie des leaders sur le marché français (plus de 1200 établissements équipés) dont l'APHM et le Groupe ELSAN. L'abonnement comprend l'hébergement SaaS et la Hotline technique.

La base fonctionnelle

La gestion des risques et des événements indésirables (EI) et, en conséquence, la gestion des plans d'action sont au cœur même des solutions. Chez AGEVAL, le plan d'actions est interconnecté à l'ensemble des modules, pour permettre aux acteurs de la qualité de travailler en mode collaboratif. Ces plans d'actions sont articulés autour des notions de Thèmes, Processus et de Sources (origine de l'objectif, un objectif étant composé d'une ou de plusieurs actions). Les responsables d'objectifs et d'actions sont prévenus par



A l'image de la solution NORMEA d'ISIOLOG-ISIWARE, la plupart des solutions proposent un paramétrage graphique des workflows (circuits de validation) avec plus ou moins de fonctionnalités d'automatisation (création de tâches, notifications email, alertes, transformation PDF, etc.)

mail dès que les alertes et les échéances sont dépassées. Avec la solution BLUEKANGO, la gestion des risques repose sur différentes méthodes permettant d'investiguer les facteurs contributifs (humains, matériels, organisationnels, structurels, etc.). En fonction des risques a priori et a posteriori, les méthodes d'analyse seront différentes. Les plus connues sont celles de l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillances et des Criticités) et la méthode de l'arbre des causes CREX + ORION / ALARME. Selon l'approche NORMEA (ISIOLOG-ISIWARE), chaque risque peut donner lieu à un ou plusieurs plans d'actions. A l'inverse, les plans d'action peuvent être transversaux ou ne concerner qu'un seul risque. Avec NORMEA, la publication du plan d'actions se fait sur la base des événements indésirables, mais aussi à partir des vigilances, des alertes sanitaires, des plaintes et remerciements, des risques professionnels, des demandes de dossier, etc.

Les fonctions collaboratives

Chez YES, sur la base technologique MS SharePoint, les utilisateurs disposent du module AREPO, dans lequel un chargé d'action est désigné pour le suivi de la réalisation des actions

correctives / préventives en rapport avec la thématique concernée (événements indésirables, dangers, alertes, etc.). Au final, le plan d'actions est systématiquement en relation avec la thématique « Gestion des risques ». Le module TENET est dédié à la gestion des opérations, des projets et des plans d'action. En règle générale, le modèle d'espace collaboratif « site d'équipe » suffit à mettre en œuvre des projets éphémères (paramétrage de base effectué par le référent SharePoint). Avec TENET, les projets peuvent donner lieu à une analyse d'ensemble (vision processus). Toutes les tâches de l'utilisateur dans les différents projets sont regroupées dans le composant de fédération « mon plan de travail ». Des fonctionnalités de pilotage transversales permettent d'apprécier l'évolution d'ensemble d'un portefeuille de projets. Chez M-Files, l'articulation du plan d'actions prend forme automatiquement en fonction des décisions actées au niveau de la cellule Qualité ou lors des différentes réunions de travail des instances locales (CME, CLIN, CLUD, COMEDIMS, etc.). Chaque utilisateur dispose d'un lien « mes tâches » lui permettant de participer à l'ensemble des tâches liées à un processus, un service, etc.

La GED et les workflows

Le programme Hop'En est l'un des vecteurs de l'informatisation de la gestion de la Qualité. Aujourd'hui, l'enjeu principal d'une Direction SI est d'amener le SIH de son ou ses établissements de santé à un niveau de maturité suffisant dans le but d'améliorer la

MY SIH COMMENTAIRE

La gestion et le suivi des plans d'actions est un bon indicateur de la pertinence d'une solution : si la volonté de mise en œuvre dépasse le cadre de la cellule Qualité et des interlocuteurs impliqués, c'est que vous êtes sur la bonne voie... l'enjeu est celui du management et du pilotage stratégique de l'établissement.

qualité et la performance dans tous les domaines fonctionnels. Avec le programme c'est typiquement la composante GED et Workflows des produits qui est sollicitée. Avec YES, le module SATOR gère les documents Qualité sur la base des préconisations de l'HAS. De nombreuses fonctionnalités permettent de tracer le circuit de validation du document, sa consultation, et d'en piloter la gestion : dossiers de preuves, statistiques de lectorat, contrôle de diffusions, alertes de révision, etc.

Qualité et BI...

La gestion de la Qualité passe nécessairement par le reporting et la BI (Business Intelligence). La plupart des solutions proposent des portails dédiés aux études statistiques et au reporting avec, un certain nombre de rapports relatifs au SMQ. En règle générale, les rapports peuvent être consultés en fonction des droits des utilisateurs. Avec NORMEA, tous les rapports sont imprimables et exportables selon différents formats (Xml, Excel, Word) et le sys-

Établissements de santé, pilotez vos événements indésirables grâce au Pack «Santé» NORMEA !

NORMEA

Une solution 100% adaptable à vos besoins.



www.normea.fr

ISIWARE 

Éditeur spécialisé en gestion des risques

tème permet également de s'abonner pour une réception automatique par e-mail. La solution AGEVAL met en évidence le pilotage en continu de l'activité sur la base d'indicateurs favoris à sélectionner dans la bibliothèque fournie (ANAP, HAS). Il est aussi possible de créer ses propres indicateurs avec envoi de mails d'alerte quand un indicateur entre en zone rouge.

Comme la plupart des solutions, NORMEA propose des requêtes et rapports pré-paramétrés personnalisables. Généralement, le format XLSX (Excel) est privilégié pour les exports. Chez YES, le module ROTAS propose un portail décisionnel composé de tableaux de bord interactifs répartis par axes d'analyse avec une possibilité de pilotage d'une Politique Qualité commune à plusieurs établissements (groupements, GHT, fondations, etc.). Le catalogue initial de paramétrage comporte plus de 70 indicateurs prédéfinis et le portail peut être alimenté par de nouveaux indicateurs propres à l'établissement et en provenance des différents sous-systèmes du SIH.

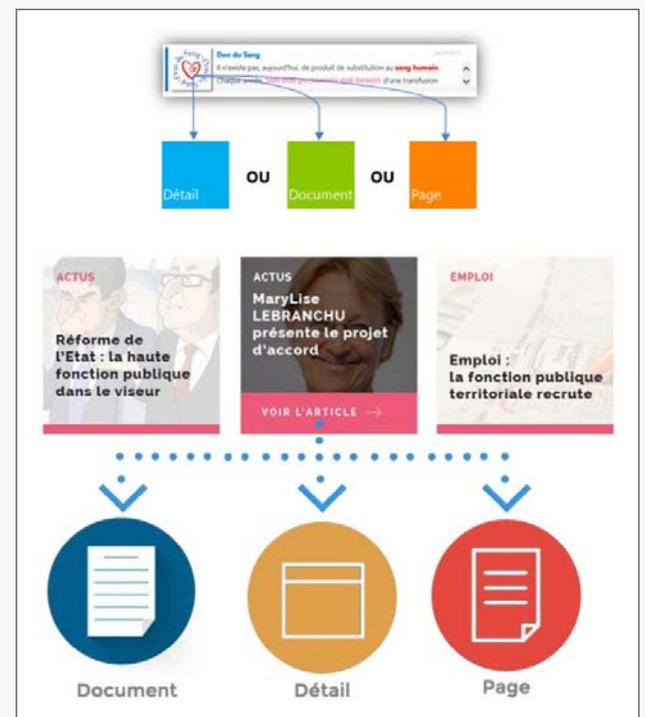
La différenciation par les fonctions annexes...

La couverture fonctionnelle « Risques et Qualité » est globalement au rendez-vous sur l'ensemble des solutions. En conséquence, la présence ou non d'une fonction annexe spécifique peut constituer un élément de choix : suivi de maintenance, demande d'interventions, Organisation et planification, etc. Chez BLUE-KANGO, les workflows de circulation de l'information sont gérés



par technologie NFC (Near Field Communication). Dans la pratique, cette technologie permet aux soignants de déclarer un état infectieux géolocalisé. La puce NFC sert de relais d'accès à l'information. Elle peut par exemple être placée sur un simple autocollant collé sur la porte d'une chambre pour identifier une zone concernée par un risque infectieux. Avec NORMEA, ISILOG-ISIWARE propose un coffre-fort numérique certifié FDA 21 CFR PART 11 : spécifications de la FDA (Food & Drug Administration) américaine dont l'objet est de préciser les principes de gestion des documents, des données électroniques et des signatures numériques. La solution permet par ailleurs de générer automatiquement les documents officiels de type CERFA (10011*03, 10246*04, etc.

La différenciation des produits peut aussi se faire sur la base des mécanismes de conception. En effet, la plupart du temps, les extensions sont gérées par des ateliers graphiques de conception de formulaires avec, selon le cas, plus ou moins de facilité : paramé-



YES : Favoriser le travail collaboratif

Avec sa solution de gestion de la Qualité, YES propose son composant Actys pour répondre de façon simple aux besoins en matière de communication. Actys présente, depuis n'importe quelle page du portail Sherpa, les contenus dynamiques à contributeurs multiples se rapportant à une thématique donnée (actualités institutionnelles, revue de presse, petites annonces, etc.). Plusieurs présentations prêtes à l'emploi sont proposées pour la mise en évidence de contenus de forme différente : une brève (le détail est rédigé directement dans l'article), un document, une page HTML, etc. Le contributeur prépare la présentation de son contenu au moyen d'un formulaire standard ; il peut renvoyer à un document, à une page, ou à toute ressource au moyen d'un lien URL. Ceci permet d'intégrer sans rupture les procédures existantes basées sur des documents conçus à partir des outils bureautiques classiques même si la forme de présentation « Détail » d'Actys permet de rédiger le contenu d'un article tout en bénéficiant de fonctionnalités de traitement de textes avancées : édition WYSIWYG, copier/coller enrichi, correcteur orthographique, etc.

trage sans connaissance informatique particulière, interface Drag & Drop, zones librement positionnables, etc. Sur ce point, l'approche de YES est de proposer des modèles personnalisables des espaces de travail Sharepoint. Cette personnalisation se fait par paramétrage sans programmation (apparence visuelle, fonctionnalités complémentaires, etc.) avec différents canevas de présentation de la page d'accueil du portail ou des pages d'accueil des sites dédiés aux différents pôles ou services.