

Centre Hospitalier de la Côte Basque



**Centre Hospitalier
de la Côte Basque**

En bref

Localisation : Pyrénées atlantiques (Bayonne, Saint-Jean-de-Luz, Anglet, Hasparren, Cambo Les Bains et Hendaye).

Activité : Médical.

Profil Client :

Centre Hospitalier réparti sur plusieurs sites.

Problématique :

Améliorer le suivi des évènements indésirables.

Modules installés :

Pack Santé, Workflow, GED, Portail Statistiques.

Principal bénéfice :

Gestion collective des évènements indésirables entre tous les professionnels de santé

Comment la mise œuvre de NORMEA a amélioré significativement le suivi des évènements indésirables.

Le Centre Hospitalier de la Côte Basque, avec plus de 1200 lits et places, propose la prise en charge de la totalité des spécialités de médecine en Urgence ou en Consultation. Avec 3074 salariés en équivalents temps plein dont 2902 agents non médicaux et 340 médecins répartis sur 3 sites principaux, le CHCB est une organisation très complexe à gérer. La Direction Qualité et Gestion des Risques (DQGR) du CHCB, basée à Bayonne, a en charge la définition et la mise en oeuvre de la politique qualité au sein du centre hospitalier.

Un contexte et des enjeux publics.

La DQGR du CHCB, début 2011, s'est mise en quête d'un outil qui permettrait notamment un meilleur respect des bonnes pratiques de prise en charge des patients via une consultation facilitée des procédures / protocoles. Cet outil devrait aussi et surtout optimiser la gestion des évènements indésirables pouvant conduire à un dommage patient et anticiper les vulnérabilités identifiées. Confortée dans sa démarche par une ferme volonté d'apporter une réponse pertinente à des enjeux tant nationaux - mise en œuvre des démarches de certification, respect des recommandations, mise en place d'indicateurs - que régionaux portés par l'ARS - coordination des vigilances, contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)- la DQGR a rédigé un cahier des charges soumis à Appels d'Offres en mai 2011.

NORMEA, outil souple et paramétrable

A l'issue de l'étude des offres, le logiciel NORMEA fut retenu principalement grâce à sa grande souplesse, son paramétrage permettant de calquer parfaitement le fonctionnement du CHCB évitant de fait toute ré-organisation interne, étape chonophage et généralement source de fortes tensions au sein des organisations.

NORMEA
by isiware

Une démarche projet rigoureuse et efficace.

Au tout début du projet, en juillet 2011, un comité de pilotage pluridisciplinaire est mis en place. Un binôme « qualitiennne et informaticien » référent est choisi pour être en charge du pilotage du projet. Le calendrier est défini et un déploiement en 8 mois est validé par les équipes d'ISIWARE et du CHCB.

De Juillet à octobre 2011 les besoins sont formalisés dans un cahier de paramétrage par la DQGR en associant l'ensemble des acteurs concernés : vigilants, acteurs médicaux, paramédicaux, utilisateurs terrains.... Au cours de cette étape sont modélisés et décrits les processus, les circuits et les formulaires de signalement des évènements indésirables, le cycle de vie d'un document qualité, les formulaire de suivi des plans d'actions et des évaluations de pratiques, etc. En parallèle la base de données documentaire est préparée.

Implémentation de NORMEA

NORMEA, pré-paramétré par les équipes d'ISIWARE suivant le cahier de paramétrage fourni, est installé en novembre 2011 pour contrôle des fonctionnalités du logiciel par les équipes du CHCB. Mis en test dans 4 services pilotes en février 2012, NORMEA est déployé sur tout l'hôpital en mars. Ce déploiement a été accompagné d'un travail de formation de l'ensemble des utilisateurs : médecins, cadres, et utilisateurs de tous secteurs. Un plan de communication interne a été défini et un slogan choisi : « ADOPTEZ LA NORMEATTITUDE ». Des brochures papiers sur la déclaration d'évènements indésirables et la consultation des procédures ont été aussi créées afin de renforcer l'action des sessions de formation en groupe.

Une appropriation progressive et concluante.

Un déploiement réussi en 8 mois, une mise en application pour chaque catégorie professionnelle, ce projet a permis de fédérer l'ensemble des acteurs médicaux, soignants et gestionnaires du CHCB autour d'objectifs communs qui mèneront sans nul doute à améliorer encore davantage leurs pratiques (le suivi précis des évènements indésirables permettant d'envisager des actions correctives ou préventives) et la satisfaction des patients dont ils ont la charge.

« NORMEA est un outil d'amélioration continue pragmatique.

De part son adaptabilité et sa facilité d'utilisation, il a su se rendre aujourd'hui indispensable au quotidien dans la mise en œuvre de notre politique qualité»

*Florence ULVOAS,
Qualitiennne au
CHCB*

NORMEA
by isiware

ISIWARE 

ZAC de la LORIE
8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 2 40 92 09 72
Email : info@isilog.fr
Web : www.isilog.fr

 ISILOG
GROUPE

ISIWARE,
entité du Groupe ISILOG