



Cas client

Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille

Une gestion documentaire performante!

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Marseille est un établissement public de santé de 3300 lits répartis sur le territoire marseillais entre ses 4 sites (Hôpital de la Timone, Hôpital de la Conception, Hôpitaux Sud, Hôpital Nord). 14000 agents dont 2000 médecins et 8000 paramédicaux participent à la prise en charge et à l'ensemble des activités permettant de faciliter le soin au patient.

LE BESOIN

En 2014, l'AP-HM a souhaité se doter d'une solution de **gestion documentaire harmonisée** qui serait mise à disposition de ses 14000 agents. Ce projet faisait suite à une demande émanant du POLQUA de l'AP-HM, un pôle innovant médico-administratif d'intérêt commun autour de la qualité et de la gestion des risques présent. C'est cette structure qui a fait remonter les demandes tant soignantes, techniques qu'administratives en ce domaine. Après la rédaction d'un cahier des charges détaillé, l'AP-HM a lancé une procédure d'acquisition d'une solution sous forme de marché public. Les besoins étaient simples : il était indispensable de pouvoir partager et rendre disponible les documents institutionnels à l'ensemble des professionnels et de disposer d'un support unique de diffusion de cette documentation. En outre, il fallait pouvoir faciliter la gestion des documents (circuit de validation documentaire) et éviter une gestion « à la main » des versions.



4 sites sur le territoire marseillais



+ de 14 000 agents



+ de 14 500 documents consultés par mois

SANTÉ
TRAITEMENTS
PROXIMITÉ
EXCELLENCE
RECHERCHE

NORMEA , une solution Qualité souple et modulaire pour les utilisateurs.

UN CHOIX RÉFLÉCHI BASÉ SUR DES RETOURS D'EXPÉRIENCES.

La procédure de marché public a été strictement respectée. A noter cependant le fait que l'AP-HM s'était réservé la possibilité de bénéficier de l'expérience d'autres établissements de santé au travers de présentations de la solution installée. Le choix de la solution a été réalisé par un binôme Direction des Services Numériques/ POLQUA (Pôle Qualité) avec l'appui d'une cellule de conseil intégrant des médecins responsables du dossier patient, des professionnels des laboratoires et de la pharmacie dont l'expérience en terme de gestion documentaire fut éclairante. **La facilité d'accès aux documents, l'ergonomie et la modernité du logiciel ont convaincu les équipes.** La prise en compte des besoins liés à la gestion qualité du document était fondamentale dans le choix de la solution. Enfin, l'accessibilité financière du produit fut aussi un critère prépondérant.

LA MISE EN ŒUVRE

Le projet d'implémentation de la gestion documentaire est désormais terminé. L'ensemble de la documentation institutionnelle est disponible et l'intégration des protocoles de soins spécifiques des unités est progressivement effectuée au rythme de 5 services par an et par site. **Le nombre de consultation de documents est de 14 500 documents/mois** (moyenne depuis la mise à disposition de l'application). **Le nombre de documents intégrés à la base est d'environ 9 300 documents.**

L'ACCOMPAGNEMENT

Des formations utilisateurs et managers ont été organisées pour couvrir l'ensemble des 14000 personnes. Les agents qui utilisent le produit en consultation intègrent le fonctionnement de l'application en quelques minutes. Pour les responsables de documents, des formations avancées sont proposées. Les objectifs de ces formations sont plus liés à la pédagogie documentaire et à la communication sur le référentiel qu'à la maîtrise du produit.

UN BILAN TRÈS POSITIF

Avant NORMEA, la documentation était mise à disposition sur des espaces partagés cloisonnés par services et un envoi de la documentation était effectué en parallèle par mail avec AR papier (CLIN). **Désormais, l'ensemble de la documentation est disponible, dès validation, dans NORMEA pour l'ensemble des agents.** NORMEA a aussi vocation à favoriser l'harmonisation des pratiques entre les différentes unités de soin. La visibilité de la documentation de chacun à l'ensemble de l'institution permet également de simplifier la rédaction de protocoles de soin.

La responsabilisation des professionnels référents par domaine, le partage et la connaissance de la documentation institutionnelle, **une base de connaissance commune et partagée**, l'harmonisation des pratiques en cours, un gain de temps sur la recherche de documents et enfin la facilité de gestion des documents conduisant à une diminution des documents papiers sont quelques-uns des bénéfices constatés quotidiennement par les équipes de l'AP-HM.

« Il fallait un outil pour soutenir la mise en œuvre d'une vraie gestion documentaire Qualité, accompagnant la démarche d'accréditation de nos hôpitaux.

NORMEA que nous avons retenu pour son modernisme et sa facilité d'accès pour nos utilisateurs nous a beaucoup aidé. »

Denis TALANDIER

Responsable Usage et Veille Numériques

LES MODULES installés



Gestion documentaire



Workflow

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.isiware.fr