

Le CH Maubeuge en route vers le zéro papier !

En 2009, le centre hospitalier de Sambre Avesnois à Maubeuge, structure hospitalière générale équipée d'un plateau technique performant, a choisi de franchir le pas et de se lancer dans une gestion documentaire électronique. Le déploiement des modules de la solution logicielle Kalitech a apporté une réponse complète de gestion de la qualité et de la gestion des risques.

Comme dans tout établissement hospitalier, la gestion de la documentation Qualité est devenue ces dernières années une préoccupation majeure avec plus de 3000 documents concernés. « Nous avons senti le moment venu, le besoin était réel, explique Aude Mallais, ingénieur chargé de la Qualité, les applications existantes sur le marché étant davantage performantes, ainsi qu'une culture informatique en progression chez les professionnels ».

Un espace personnel ergonomique

« En tout premier lieu, la convivialité de la suite logicielle Kaliweb nous a séduits avec sa navigation type internet, précise Aude Mallais. La possibilité de personnaliser son espace a été un des éléments qui ont déterminé notre choix. Un portail permet l'accès à l'outil, chaque utilisateur est doté d'un mail interne, via une interface simple, il peut visualiser un tableau de bord personnel de pilotage de tout ce qui le concerne en lien avec la qualité et à la gestion des risques. Il a ainsi une vue synthétique de toutes les tâches qu'il a à conduire, en termes de relecture, d'approbation, de révision sur ces documents, sur ces projets et formulaires, et tout cela sous une ergonomie attrayante et intuitive ».

Parmi les options proposées par le module KaliDoc, il faut relever le déclenchement d'alertes auprès des destinataires, rédacteurs ou responsables, une diffusion très paramétrable du document, et la conduite rapide de recherches grâce à des moteurs appropriés. L'intelligence de l'outil permet un suivi optimal de tout workflow, une visibilité à tout moment, dans toute activité, et à chaque stade de la vie d'un document (rédaction, validation, prise de connais-

sance). « Nos "gros producteurs" de documents, comme les responsables Hygiène et le laboratoire, sont bien plus réactifs dans leur propre gestion documentaire de par cette vision facilitée, ajoute Aude Mallais. » Mais les atouts de la suite Kalitech s'étendent bien au-delà.

« De plus, nous recherchions une solution complète. Nous avons développé la gestion des risques avec la déclaration d'événement indésirables, poursuit Aude Mallais. À l'époque, cette gestion se traduisait par environ 1000 fiches d'événements indésirables à traiter par an, entraînant bien sûr autant de saisies manuelles, et de suivis au-delà, une tâche considérable. Nous souhaitons accéder progressivement à une saisie en direct par les utilisateurs pour nous économiser le temps de saisie ».

C'est maintenant chose faite, le module KaliForm permet la production et la circulation de formulaires via Intranet, ce qui entraîne non seulement une création mais aussi un suivi aisé des déclarations d'événements indésirables par les déclarants, mais aussi par les acteurs désignés et les responsables en charge d'un secteur.

Des avancées très concrètes

Aude Mallais ne manque pas d'exemples pour illustrer concrètement l'appropriation de cet outil qualité au sein de l'établissement de Sambre Avesnois.

« Notre visite de certification s'est déroulée alors que nous avons dématérialisé totalement la mise à disposition des éléments de preuve et la totalité de notre gestion documentaire. Autre avantage, il nous a été possible de mettre en place une plateforme de travail collaborative, le partage de documents s'est fait très facilement entre chaque pilote de groupe lors de l'auto-évaluation. C'est un atout à l'heure du développement des projets "développement durable" dans les établissements de santé. L'accès à des



Aude Mallais, ingénieur chargé de la qualité au centre hospitalier de Maubeuge

indicateurs de suivi sous KaliDoc représente également une avancée intéressante, en nous renseignant sur les délais de lecture, de diffusion, de prise de connaissance. Ils nous éclairent ainsi sur l'efficacité du système, je peux suivre par ce biais le nombre de connexions utilisateurs par mois, le nombre de documents consultés, des indicateurs incontestables de la culture qualité, sécurité de l'hôpital... ».

Une écoute à la hauteur

« Autre aspect fort appréciable, nous avons une réelle prise en compte par l'équipe Kalitech, accompagnée d'une réactivité très importante en termes d'évolution du produit. Les performances de l'outil ont donc augmenté, enrichies par des retours client, notamment sur le module gestion des risques et gestion de projets. Ce dernier, par exemple, a énormément évolué et il contient maintenant tous nos projets, nos plans d'actions, toutes nos évaluations des pratiques professionnelles, les fiches de la Haute Autorité de santé..., renchérit Aude Mallais, et tout cela sur la base d'un fonctionnement internet interactif ».

Pour terminer, elle nous confie attendre maintenant la sortie très prochaine du module "cartographie des risques". Elle en a suivi une démonstration bien prometteuse. « C'est certain, ce module est en mesure de répondre aux besoins d'un responsable en charge de la qualité et de la gestion des risques dans un établissement de santé ».