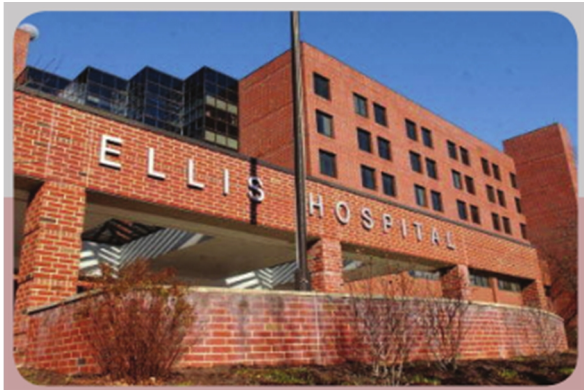


Étude de cas : Ellis Hospital

Faire participer tout le monde — même les médecins — à la sécurité



Ellis Hospital fait partie d'Ellis Medicine, un réseau de santé communautaire à 438 lits à Schenectady, dans l'État de New York. Tout en étant consciente de la nécessité d'instaurer un programme d'habilitation des fournisseurs pour se conformer aux recommandations de la Joint Commission et rehausser la sécurité dans l'établissement, l'administration hospitalière n'avait pas la main-d'œuvre nécessaire pour gérer un programme manuel.

LE DÉFI

Colleen Norberg, gestionnaire de l'approvisionnement d'Ellis Medicine, affirme que le centre hospitalier avait plusieurs raisons de vouloir se doter d'un programme

d'habilitation des fournisseurs. « Non seulement un tel programme aiderait-il notre service d'approvisionnement à contrôler les allées et venues des représentants, il nous aiderait aussi à répondre aux besoins en sécurité des patients en nous permettant de vérifier que les fournisseurs sont correctement immunisés et qu'ils possèdent la formation appropriée. »

Initialement, l'hôpital a distribué aux représentants des trousseaux d'enregistrement, demandant des justificatifs de leurs qualifications et leurs carnets de vaccination. Cependant, avec un système aussi encombrant, ces documents n'étaient souvent pas recueillis. En outre, les fournisseurs étaient tenus de se présenter au service de l'approvisionnement à leur arrivée, mais rien ne les empêchait d'aller et venir sans le faire. L'hôpital a également testé un système d'insignes. Les représentants qui se rendaient au bloc opératoire avaient un insigne rouge, alors que tous les autres portaient des insignes verts. En fin de compte, l'administration s'est rendu compte qu'elle ne disposait tout simplement pas du personnel voulu pour gérer efficacement toute la documentation nécessaire afin d'assurer le suivi des milliers de fournisseurs qui avaient à faire dans le centre hospitalier.

LA SOLUTION

Entendant parler du système d'habilitation des fournisseurs de ReptraX^{MC} à une réunion de la centrale d'achats Yankee Alliance, M^{me} Norberg a voulu l'explorer plus en détail. Le service de l'approvisionnement a travaillé avec l'administration hospitalière, le service de lutte contre les infections et le service de santé des employés pour se faire une meilleure idée des qualifications et immunisations qu'il fallait exiger des représentants. Après cette étape de planification, l'Ellis Hospital a fait installer le système ReptraX et, à partir de 2009, a imposé l'habilitation de tous les représentants de compagnies pharmaceutiques, de fabricants de dispositifs médicaux et d'autres fournisseurs. Il a fait installer des bornes d'enregistrement à des endroits clés, comme les entrées et les réceptions, partout dans le centre hospitalier ainsi qu'aux autres établissements d'Ellis Medicine : le Bellevue Women's Center, l'Ellis Healthcare Center et dans le service de l'approvisionnement du réseau de santé. D'autres ont été posées à l'entrée des secteurs sensibles, soit les blocs opératoires.

« Comme les représentants des fabricants de dispositifs orthopédiques travaillent en étroite collaboration avec les chirurgiens, les médecins ne voulaient pas qu'ils perdent leurs privilèges pour des questions d'habilitation. Il était important de les sensibiliser à l'importance de l'habilitation et de gagner leur appui. »

- Colleen Norberg, gestionnaire de l'approvisionnement
Ellis Medicine

Après la production des premiers comptes rendus par le système Reprax, l'administration a découvert que la conformité n'était pas encore au niveau. Les employés ne signalaient pas les représentants qui ne s'étaient pas enregistrés ou ne portaient pas d'insigne, car ils pensaient que le service de sécurité s'en chargeait. En même temps, M^{me} Norberg se rendait bien compte que le service de l'approvisionnement ne pouvait être seul responsable du programme. Elle savait que pour bien réussir, il fallait mobiliser le personnel tout entier.

M^{me} Norberg faisait partie d'une équipe chargée de sensibiliser les employés à l'importance de l'habilitation et à leur rôle pour veiller au respect du programme. Les employés étaient tenus de signaler tout représentant sans insigne au service de l'approvisionnement pour lui permettre de corriger la situation. De même, si un représentant se présentait sans rendez-vous, la politique obligeait les employés à lui faire faire un détour par le service de l'approvisionnement avant de le voir. Pour que tout le monde fût au courant de cette politique, elle faisait partie de l'orientation des nouveaux employés. Au début, on avait du mal à comprendre la solidité du rapport entre les médecins et les représentants — surtout chez les orthopédistes. Cependant, on a vite compris qu'ils étaient un public clé. « Comme les représentants des fabricants de dispositifs orthopédiques travaillent en étroite collaboration avec les chirurgiens, les médecins ne voulaient pas qu'ils perdent leurs privilèges pour des questions d'habilitation, explique Colleen Norberg. Il était important de les sensibiliser à l'importance de l'habilitation et de gagner leur appui. »

M^{me} Norberg a rencontré les chirurgiens, en présence de l'administration hospitalière, pour leur expliquer que le but du programme n'était pas simplement de faire des économies ou de créer des difficultés pour les représentants. Au contraire, il était destiné à rehausser la sécurité des patients, des employés et des visiteurs du centre hospitalier. Les chirurgiens ont été informés des qualifications requises et du fait qu'il était facile d'accéder à une borne d'enregistrement à proximité des blocs opératoires. Une fois ce sujet éclairci, la confiance a régné et il est devenu facile d'obtenir la coopération tant des chirurgiens que de leurs représentants.

La production de comptes rendus réguliers est une autre condition importante de la conformité. Ellis Hospital produit plusieurs comptes rendus par semaine afin de vérifier, par exemple, si les représentants possèdent les bonnes qualifications pour accéder à certains secteurs du centre hospitalier et, si ce n'est pas le cas, leur refuser l'entrée. En même temps, M^{me} Norberg produit un compte rendu quotidien pour restaurer les privilèges des représentants qui ont rempli les conditions d'habilitation. Selon elle, il est aussi important de passer en revue les comptes rendus pour s'assurer que les représentants demandent le bon niveau d'habilitation. Par exemple, un représentant pourrait s'inscrire pour se rendre aux bureaux administratifs, qui ont moins de conditions d'accès, puis visiter un autre secteur de l'hôpital, où les critères sont plus stricts.

« Non seulement un tel programme aiderait-il notre service d'approvisionnement à contrôler les allées et venues des représentants, il nous aiderait aussi à répondre aux besoins en sécurité des patients en nous permettant de vérifier que les fournisseurs sont correctement immunisés et qu'ils possèdent la formation appropriée. »

LES RÉSULTATS

Même les représentants des fournisseurs commencent à constater l'importance d'un système d'habilitation solide. Ainsi, le représentant d'un fabricant de dispositifs orthopédiques ne comprenait pas pourquoi il continuait à se voir refuser l'accès au bloc opératoire quand il avait présenté tous les justificatifs nécessaires et ses immunisations étaient à jour. Il s'est avéré que ses papiers étaient effectivement en règle, mais qu'il avait besoin de renouveler son immunisation contre l'hépatite B, car son titre était bas et il n'y était plus immun. Ce représentant était un visiteur fréquent du bloc opératoire, et une fois qu'on lui a expliqué la situation, il était reconnaissant et s'est fait rapidement vacciner.

Au cours des quelques dernières années, Ellis Medicine a fait l'acquisition de plusieurs cliniques et cabinets médicaux et se retrouve aujourd'hui à gérer 10 établissements différents, auxquels a été étendu le programme d'habilitation Reprax. Plutôt que de faire installer des bornes d'enregistrement supplémentaires, on a installé le système sur les ordinateurs administratifs. En prenant rendez-vous, les représentants communiquent avec le personnel administratif de l'établissement qui, après avoir vérifié leur habilitation, approuve le rendez-vous. À leur arrivée, ils n'ont qu'à se présenter à la réception.