

Prêt, présent et en règle

L'habilitation des visiteurs médicaux dans le secteur de la santé aux États-Unis prend de l'essor, mais elle est un concept nouveau au Royaume-Uni. George Anderson, directeur principal de service au Leeds Teaching Hospitals NHS Trust, qui a récemment fait installer un tel système, a parlé à NHE de ses avantages pour la lutte contre les infections et la sécurité des patients.

L'an dernier, une enquête intitulée *2013 Hospital Vendor & Visitor Access Control Survey*, menée par Internet aux États-Unis, a permis de constater que 86 % des hôpitaux et regroupements hospitaliers possèdent un programme structuré d'habilitation des fournisseurs.

Sur les 14 % qui restent, plus du tiers ont dit qu'ils allaient probablement mettre en œuvre un tel programme dans l'année. On ne dispose pas encore de telles données sur la situation au Royaume-Uni, car l'utilisation de systèmes d'habilitation des fournisseurs y est encore un phénomène nouveau, mais leur popularité va en croissant.

En avril, le Leeds Teaching Hospitals NHS Trust a annoncé qu'il était le premier au Royaume-Uni à mettre en œuvre Reprax, un système d'habilitation des visiteurs médicaux largement utilisé aux États-Unis pour accroître la sécurité des patients et lutter contre les infections.

Offert par IntelliCentrics, Reprax est un système Web qui donne aux centres hospitaliers le moyen de vérifier l'habilitation des visiteurs médicaux d'une manière simple et rapide. Il les aide à assurer le respect des politiques d'accès à leurs établissements et à établir des critères particuliers pour régir l'entrée aux différents secteurs du centre hospitalier. Il faut savoir qu'en moyenne, une trentaine de représentants de 500 entreprises se trouvent sur les lieux du trust à chaque moment donné.

« C'est eux les experts »

Selon George Anderson, directeur principal de service au Leeds Teaching Hospitals NHS Trust, la présence des visiteurs médicaux dans les salles d'opération est de plus en plus nécessaire, en partie en raison de la plus grande complexité des produits et des dispositifs utilisés. « Si nous devons nous servir d'un produit que nos médecins n'ont pas l'habitude d'utiliser, nous voulons qu'ils soient assistés par un expert. Il faut bien reconnaître que les représentants du fabricant sont des experts, autant que des vendeurs, du produit », dit M. Anderson.

Le nouveau programme fera en sorte que chaque personne admise dans les blocs opératoires à Leeds ait le même niveau d'habilitation que le personnel de l'hôpital. « Ainsi, surtout en ce qui concerne la prévention et la lutte contre les infections, cela garantit que toutes les immunisations, de la tuberculose au ROR, sont à jour, explique M. Anderson. Chose plus importante encore, cela garantit que les gens sont formés – qu'ils ont suivi un cours d'accès au bloc opératoire, qu'ils savent comment se comporter dans une salle d'opération en général – et cela nous met, nous en tant que trust, en meilleure position. Autrement, nous avons des représentants non habilités qui ne comprennent pas les procédures, qui causent parfois [des problèmes] ou qui pénètrent dans des zones où ils ne devraient pas être. »

Au début, le trust, qui prend en charge environ 1,5 million de patients au Leeds General Infirmary (LGI), au St James's University Hospital et dans quatre établissements plus petits, a mis en œuvre le système dans seulement une douzaine de ses cinquante et quelques blocs opératoires.

À ce jour, le système d'habilitation a reçu un accueil positif de la part des fournisseurs qui, en arrivant, se connectent à Internet, entrent leurs coordonnées et reçoivent un insigne imprimé avec, par exemple, le nom du bloc opératoire ou du médecin qui les attend.

Si le visiteur n'a pas l'habilitation requise pour pénétrer dans les blocs opératoires du trust, pas d'insigne.

M. Anderson explique : « Nous avons publié le niveau d'habilitation obligatoire pour pénétrer dans les secteurs des patients. Par exemple, dans nos blocs opératoires, nous avons une ligne rouge. Pour traverser la ligne rouge, le visiteur doit être habilité. S'il ne traverse pas la ligne rouge, il lui suffit d'avoir l'inscription de base, qui ne sert qu'à l'enregistrer, dit M. Anderson. L'une des grandes raisons d'utiliser ce système est que je n'ai jamais besoin de vérifier les titres d'habilitation – c'est fait à ma place. Ce n'est pas ma responsabilité, ni celle de nos réceptionnistes de vérifier l'identité et les qualifications de chaque visiteur. Cependant, au besoin, nous pouvons aussi ne pas en tenir compte. »

Le système d'insignes encourage le « changement d'attitude des employés » qui, d'après M. Anderson, devraient interpellé les personnes qu'ils ne reconnaissent pas et qui n'ont pas d'insigne.

Reprax comporte aussi une application qui envoie l'insigne au téléphone intelligent du visiteur (comme s'il s'agissait d'une carte d'embarquement), qu'il peut alors présenter pour entrer dans le bloc opératoire.

Mise en œuvre

À condition que le succès initial se poursuive, le système sera tout d'abord élargi aux autres blocs opératoires du trust, aux services de radiologie (qui nécessitent parfois des conditions stériles), puis à tous les secteurs des patients du trust.

« La première borne d'enregistrement [le dispositif utilisé par les visiteurs pour entrer leurs détails] nous sera bientôt livrée par Camax, dit M. Anderson. Pour l'instant, nous avons mis des imprimantes dans les blocs opératoires, car, chose intéressante, les bornes devaient être conçues de façon à pouvoir accommoder une imprimante. La plupart des bornes produites au Royaume-Uni n'ont pas ça, et il nous a fallu un petit bout de temps pour obtenir quelque chose d'aussi simple et d'aussi utile. Les bornes utilisées aux États-Unis impriment beaucoup plus de choses, mais ici nous avons dû faire quelques ajustements pour adapter les modèles. »

Il y aura une borne d'enregistrement à chaque point d'accès – deux à LGI, peut-être plus à St James. « Nous sommes en train de réfléchir au meilleur emplacement possible des bornes, explique M. Anderson. Nous ne voulons pas forcer les visiteurs à faire un grand détour pour s'enregistrer. »

Azadar Shah, directeur général d'IntelliCentrics au Royaume-Uni, déclare : « Alors qu'il s'agit pour l'instant d'un concept peu connu au Royaume-Uni, je pense que l'habilitation des visiteurs médicaux s'imposera dans les hôpitaux et les autres établissements publics cherchant à améliorer le respect de leurs politiques d'accès sécuritaire. »

QU'EN PENSEZ-VOUS?

opinion@nationalhealthexecutive.com