

Étude de cas : The Nebraska Medical Center

Rehausser la sécurité des patients par la mise au point d'un programme d'habilitation qui ne perd pas de vue le fournisseur



Le Nebraska Medical Center, situé à Omaha, au Nebraska, est un centre médical universitaire présent au palmarès national. Cet hôpital agréé à 627 lits, qui emploie 4 900 personnes, est le plus grand établissement de santé au Nebraska. En 2012 et 2013, il s'est classé premier au palmarès des établissements de santé du Nebraska établi par l'*US News and World Report*.

LE DÉFI

Alors que la Joint Commission n'a pas recommandé l'habilitation des non-employés en 2008, le service de conformité du Nebraska Medical Center, tourné vers l'avenir, a mesuré la gravité de la situation et a jugé qu'il

était important d'appliquer aux représentants de ses fournisseurs les mêmes critères d'immunisation et d'habilitation qu'à ses employés. Cela aiderait le centre hospitalier à rehausser la sécurité de ses patients et de ses employés et à prévenir les infections.

L'hôpital a d'abord tenté de mettre au point son propre programme d'habilitation, mais sans grand succès. Les fournisseurs étaient censés s'enregistrer au service de l'approvisionnement à leur arrivée à l'hôpital, où le personnel, après avoir vérifié qu'ils avaient bien rendez-vous et qu'ils possédaient les immunisations nécessaires, leur délivrait un insigne temporaire. Cependant, cette procédure prenait du temps, et de nombreux visiteurs refusaient de s'y prêter. Pourquoi? Parce que le service de l'approvisionnement était situé à deux coins de rue de l'entrée la plus proche de l'hôpital et à quatre coins de rue de son entrée la plus éloignée, et que ce n'était simplement pas commode.

LA SOLUTION

L'administration a décidé qu'il lui fallait adopter un système d'habilitation des fournisseurs ayant déjà fait ses preuves : le système Reptrax^{MC} d'IntelliCentrics. L'hôpital cherchait un programme d'habilitation qui serait moins onéreux tant pour son personnel que pour les représentants. Après avoir pris contact avec d'autres centres hospitaliers dans la région, l'équipe a appris que Reptrax était déjà mis en œuvre dans deux autres hôpitaux à Omaha. De plus, quatre hôpitaux dans l'Iowa ont convenu d'utiliser le même système.

« Nous avons pour but de créer un environnement plus sûr, ce qui est impossible sans la participation de chacun. Voici pourquoi il était important de lever les obstacles à la participation des fournisseurs », affirme Bob Ruis, gestionnaire en approvisionnement du Nebraska Medical Center. « En outre, le fait que sept hôpitaux et centres hospitaliers de la région utilisaient le même système a aidé à faciliter le processus d'habilitation des représentants. »

« Ce qui importe le plus en mettant au point le programme d'habilitation d'un hôpital, c'est de ne pas perdre de vue le fournisseur. En fait, il est important que ceux qui gèrent ce genre de programmes s'inscrivent comme fournisseur pour avoir une meilleure idée de ce que vivent les représentants. »

— Bob Ruis, gestionnaire en approvisionnement
The Nebraska Medical Center

Pour assurer le succès du programme, l'hôpital a entrepris un programme de sensibilisation à l'échelle de l'organisation pour expliquer pourquoi l'habilitation des fournisseurs était importante et demander aux employés de signaler au service de l'approvisionnement tout visiteur sans insigne. Les membres de l'équipe se sont également exprimés aux réunions de la direction et ont organisé des séances de formation des formateurs pour les chefs de service. Ils ont envoyé un courriel groupé à tout le personnel, en expliquant qu'il appartenait aux employés de s'assurer que les fournisseurs étaient enregistrés et portaient l'insigne adéquat. Enfin, l'hôpital a fait installer 10 bornes d'enregistrement à différents endroits pour faciliter la vie aux représentants.

Le programme d'habilitation est géré par le service de l'approvisionnement, en collaboration étroite avec les ressources humaines et le service de la conformité, puisqu'il a un effet sur la sécurité autant des patients que des employés de l'hôpital. Les établissements ayant adopté Reprax ont un avantage sur le plan des meilleures pratiques d'habilitation : le système Reprax indique le pourcentage d'établissements au pays qui exigent une qualification donnée. Avant d'ajouter une nouvelle qualification à son système, l'équipe du Nebraska Medical Center tient compte tant du pourcentage d'hôpitaux qui s'en servent à l'échelle nationale que du fait que la qualification est exigée ou non par d'autres hôpitaux dans la région. Par ailleurs, le service de l'approvisionnement consulte les experts des ressources humaines dans les cas où une exception doit être faite en raison de circonstances spéciales, par exemple une femme qui, étant enceinte, ne peut pas se faire vacciner.

« Nous avons pour but de créer un environnement plus sûr, ce qui est impossible sans la participation de chacun. Voici pourquoi il était important de lever les obstacles à la participation des fournisseurs. »

LES RÉSULTATS

Cinq ans se sont déjà écoulés depuis la mise en œuvre du programme d'habilitation des fournisseurs du Nebraska Medical Center, et celui-ci a été pleinement adopté par l'hôpital. L'équipe se sert des comptes rendus de Reprax pour fixer des repères mensuels servant à déterminer le nombre de représentants qui visitent l'établissement et leur degré de conformité. Par ailleurs, ces rapports arment l'équipe des données nécessaires pour mener les conversations difficiles avec les fournisseurs qui ne respectent pas les règles.

Et, sans tenir des réunions régulières avec les autres utilisateurs de Reprax dans la région, M. Ruis est régulièrement en contact avec un autre grand réseau de santé à

Omaha, son partenaire à l'Accountable Care Alliance, ce qui aide les deux organisations à s'accorder sur l'uniformité des mesures d'habilitation des représentants. Lorsque plusieurs établissements hospitaliers dans une région exigent les mêmes qualifications, les représentants ont moins de difficultés à se mettre en conformité et à le rester.

Selon M. Ruis, ce qui importe le plus en mettant au point le programme d'habilitation d'un hôpital, c'est de ne pas perdre de vue le fournisseur. Il recommande à tous ceux qui gèrent ce genre de programmes de s'inscrire comme fournisseur pour avoir une meilleure idée de ce que vivent les représentants.

« Ne pas perdre de vue le fournisseur vous facilite la tâche, explique M. Ruis. Dans un système qui en tient compte, les fournisseurs ont plus de chances de respecter les règles et de participer à la solution des problèmes. »