

Les systèmes d'habilitation des fournisseurs facilitent le contrôle de sécurité dans les centres hospitaliers

Le centre universitaire de santé McGill (CUSM) à Montréal a récemment annoncé qu'il avait adopté un nouveau programme d'habilitation des fournisseurs qui « garantira que tous les fournisseurs soient accrédités, qu'ils respectent les normes de sécurité des patients et de qualité du CUSM et qu'ils reçoivent une pièce d'identité officielle avec photo à chacune de leur visite [sic] à l'hôpital ». Cette technologie, qui est fournie par Vendorlink.ca, est déjà mise en œuvre dans les blocs opératoires de l'Hôpital général de Montréal, de l'Hôpital Royal Victoria, de l'Hôpital de Montréal pour enfants et de l'Hôpital neurologique de Montréal, ainsi qu'à l'Hôpital général de Kingston, en Ontario. Pour citer la directrice du département de la qualité, de la sécurité des patients et de la performance du CUSM, Patricia Lefebvre : « Comme les fournisseurs font partie intégrante des opérations quotidiennes de l'hôpital et passent un temps important dans les secteurs cliniques, il est important que les fournisseurs soient informés de nos normes de qualité et de sécurité des patients pour les appliquer en tout temps. »

Donna Stanbridge, directrice associée des soins infirmiers du CUSM, explique à son tour : « Les fournisseurs des hôpitaux sont essentiels, car leurs nombreux produits et services soutiennent les équipes soignantes. S'ils portent des pièces d'identité similaires à celles du personnel de l'hôpital, nous démontrerons que tous respectent les mêmes normes de sécurité. Tant les patients que le personnel sauront à qui ils ont affaires et auront l'esprit tranquille, car le processus d'accréditation de l'hôpital garantira la bonne préparation des fournisseurs et assurera la sécurité et la confidentialité des patients. »

Comment ça marche

Les fournisseurs s'inscrivent auprès de Vendorlink.ca, qui vérifie leurs qualifications et les enregistre moyennant une somme qui dépend du niveau d'accès requis, soit 249 \$ pour les visiteurs médicaux ayant besoin d'accéder aux secteurs des patients et 159 \$ pour les entrepreneurs qui n'ont pas besoin d'accès aux patients. Selon le niveau d'habilitation demandé, les fournisseurs peuvent être appelés à démontrer qu'ils ont reçu une formation gouvernementale sur la protection de la vie privée, à montrer leur carnet de vaccination, à se soumettre à une vérification des antécédents, à suivre une formation sur la lutte contre les infections ou à présenter une attestation de compétences. Une fois qu'ils ont fait vérifier leurs qualifications et se sont fait enregistrer, les fournisseurs présentent leur titre d'habilitation aux bornes d'enregistrement installées par le centre hospitalier pour obtenir un insigne autocollant temporaire.

Michelle Floh, PDG de Vendorlink.ca, une entreprise qui existe depuis novembre 2010, explique ce processus ainsi : « Il faut penser à une carte d'embarquement, dit-elle, comme celle qui est imprimée lorsqu'on entre les détails de sa réservation dans une borne d'enregistrement à l'aéroport. Dans le cas qui nous occupe, l'insigne autocollant affiche aussi la photo du visiteur, la raison de sa visite, le secteur où il se rend et s'il est habilité pour y accéder ». Quant à savoir ce qui adviendrait si une personne non autorisée se servait les détails d'un fournisseur existant, M^{me} Floh explique : « Grâce à la photo, on peut vérifier qu'il s'agit bien du titulaire de l'insigne et lui refuser l'accès si ce n'est pas le cas. »



Une borne de Vendorlink.ca délivre son insigne au fournisseur autorisé.

À l'heure actuelle, Vendorlink.ca exerce des activités uniquement au Canada, et son système a été adopté par 19 centres hospitaliers dans deux provinces. « Notre système est hébergé entièrement ici, dit Mme Floh. Vendorlink.ca est un système canadien. Nous ne communiquons pas de renseignements sur les usagers. Nous sommes canadiens, nos données sont hébergées au Canada, nos logiciels sont programmés pour le Canada de sorte à satisfaire aux normes de sécurité et de protection de la vie privée en vigueur au Canada. Les besoins en matière de protection de la vie privée sont très différents de ceux qui existent aux États-Unis. Pour commencer, nous avons des règlements nationaux aussi bien que des règlements provinciaux différents pour chaque province. » M^{me} Floh n'exclut pas une expansion aux États-Unis, mais elle affirme que, pour le moment, l'accent est mis sur un système canadien qui « s'associe aux centres hospitaliers pour prendre en charge toutes les étapes du processus. Tous les agents de contact sont responsables de la sécurité du patient et de celle de l'établissement. Notre compétence de base est la sécurité. »

Un service d'habilitation aux États-Unis

Aux États-Unis, un service d'habilitation similaire est offert par l'entreprise VCS (pour Vendor Credentialing Services), installée à Houston, au Texas et en activité depuis 10 ans. Toute similitude avec Vendorlink.ca mise à part, elle offre « aussi d'autres produits, notamment la vérification des qualifications des médecins et de celles du personnel et le contrôle des sanctions (listes de surveillance du gouvernement) », selon Matt Read, vice-président, Ventes et marketing, de VCS. « Nous pouvons utiliser des bornes d'enregistrement, mais aussi des téléphones intelligents. Le titre d'habilitation est téléchargé sur le téléphone intelligent. Le téléphone intelligent est présenté au lecteur optique, lequel imprime un autocollant avec la date, à coller sur l'insigne permanent délivré au moment de l'enregistrement. »

Un des avantages des systèmes d'habilitation est qu'ils peuvent être taillés sur mesure aux besoins de chaque client. « Les hôpitaux n'ont pas de règles immuables, dit M. Read. Notre système possède une certaine souplesse pour s'adapter aux besoins individuels de chaque établissement. » Ainsi, explique-t-il, « de nombreux systèmes ont du mal à prendre en charge les étudiants en dessous de 18 ans. Notre système peut être réglé comme l'établissement le souhaite, par exemple de façon à les traiter comme des étudiants en médecine plus âgés. C'est à l'établissement de décider ce qui lui convient. » Comme c'est le centre hospitalier qui choisit le niveau d'habilitation requis, « cela peut aider à maîtriser les coûts, par exemple si l'hôpital ne pense pas qu'une vérification complète des antécédents s'impose pour une catégorie donnée, disons les infirmières-conseils ». Par conséquent, dit M. Read, « nous offrons le meilleur rapport coût-efficacité sur le marché, avec une solution complète qui s'articule véritablement autour des besoins du client ».

Systèmes en œuvre dans les établissements de la clinique Mayo

James Stansel, coordonnateur des activités liées à la gestion de la chaîne d'approvisionnement au centre hospitalier de la clinique Mayo à Jacksonville, en Floride, est très familier avec l'habilitation des fournisseurs : il gère le système d'habilitation à Jacksonville et a récemment été chargé de faire de même à l'échelle de la fédération. Il y a un peu plus de quatre ans, le centre hospitalier de Jacksonville a commencé à utiliser Reprax comme outil d'habilitation.

Il y a deux bornes d'enregistrement, l'une à proximité du bureau des agents de sécurité et l'autre, dans le service de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Interrogé sur ce qu'un responsable de la sécurité doit savoir en envisageant de mettre en œuvre l'habilitation des fournisseurs dans son établissement, M. Stansel répond : « Il faut se renseigner à fond sur le fournisseur et s'assurer que son système répond aux besoins de l'établissement ».



Centre hospitalier de la clinique Mayo à Jacksonville

Selon M. Stansel, le système mis en œuvre à la clinique Mayo « permet aux services de s'assurer que les fournisseurs qu'on laisse entrer dans l'établissement répondent aux normes d'accès du secteur visité ». Par exemple, il continue, « si le représentant d'un fournisseur doit pénétrer dans un de nos blocs opératoires, nous savons qu'il ou elle a toutes les qualifications requises avant l'opération. Sinon, le service de sécurité ne le laissera pas entrer. »

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS :

Michelle Floh, PDG, Vendorlink.ca, 550 avenue Eglinton Ouest, C.P. 38188, Toronto (Ontario) M5N 3A8, Canada. Téléphone : 877-885-1420. Courriel : mbolek@vendorlink.ca

Matt Read, vice-président, Ventes et Marketing, VCS, 616 Cypress Creek Parkway, Suite 800, Houston, TX 77090, États-Unis. Téléphone : 281-863-9500. Courriel : mread@vcsdatabase.com

James Stansel, MBA, MAT, coordonnateur des activités liées à la gestion de la chaîne d'approvisionnement, Mayo Clinic, 4500 San Pablo Rd., Jacksonville, FL 32224, États-Unis. Téléphone : 904-953-1669. Courriel : stansel.james@mayo.edu