

log processus

Un logiciel de saisie et de représentation des processus à la Stérilisation centrale de Schwäbisch Hall

Iljias Mislimi, Responsable suppléant Stérilisation centrale et chargé gestion-qualité



Quiconque entend maîtriser un processus doit pouvoir compter sur un logiciel adéquat, car seuls des processus structurés permettent d'assurer une bonne gestion de la qualité. En la matière, la Stérilisation centrale de la Clinique de la diaconie de Schwäbisch Hall a fait des expériences positives, qu'elle transmet à toute personne intéressée dans le cadre de séminaires.

LA STÉRILISATION CENTRALE DE SCHWÄBISCH HALL, EN GÉNÉRAL

Le service de stérilisation centrale de la Clinique de la diaconie Schwäbisch Hall Sàrl opère depuis 1992 au titre d'entité indépendante. Ses 14 collaborateurs assurent le retraitement de tous les dispositifs médicaux du site de Schwäbisch Hall, ainsi que, toujours plus fréquemment, de ceux de cabinets médicaux externes.

Les zones de nettoyage et de désinfection, d'emballage et de stérilisation se trouvent toutes au même niveau que les salles d'opération, ce qui raccourcit les trajets d'autant et contribue à une gestion professionnelle des processus. Précisons que le service s'occupe également de la préparation des chariots d'intervention nécessaires pour la planification quotidienne du BOP.

Un système de gestion-qualité, conforme aux normes EN ISO 9001/2000 et EN ISO 13485/2003, a été introduit et certifié en 2004. Il tenait également compte de la recommandation « Exigences en matière d'hygiène lors du

retraitement des dispositifs médicaux », publiée en 2001 par la Commission pour l'hygiène hospitalière et la prévention des infections auprès de l'Institut Robert Koch (RKI) et par l'Institut fédéral allemand pour les médicaments et les dispositifs médicaux (BfArM). Cette recommandation a été révisée en 2012 (*Bundesgesundheitsblatt* 2012 · 55:1244–1310). La Stérilisation centrale de Schwäbisch Hall fait donc partie du club fermé des services qui ont réussi à relever ce défi en Allemagne.

Un manuel interactif de gestion-qualité a d'ailleurs été introduit en 2004. Les différentes étapes de travail et le réseau de processus y ont été saisis au

moyen du logiciel ViFlow et sont à la disposition des collaborateurs à tous les postes d'emballage.

LOGICIEL SUR MESURE

La saisie et la représentation visuelle des processus de travail ont pour l'essentiel été déterminées par les responsables de la Stérilisation centrale, qui se sont toutefois entourés des conseils de collaborateurs experts dans certains domaines. L'enjeu consistait à regrouper les nombreuses instructions de travail en un seul élément, en respectant la devise « autant que nécessaire, mais aussi peu que possible », et à déterminer une forme graphique, le logiciel proposant en effet diverses possibilités de modélisation.

Ci-après, différents exemples de mise en œuvre.

En tant que processus / sous-processus :

- Toutes les activités effectuées par les collaborateurs, p. ex. allumer, charger et démarrer des appareils
- Audits internes / externes
- Revues de direction

En tant qu'organigramme :

- Structure organisationnelle (collaborateurs, équipe dirigeante, direction des soins, direction d'exploitation, etc.)

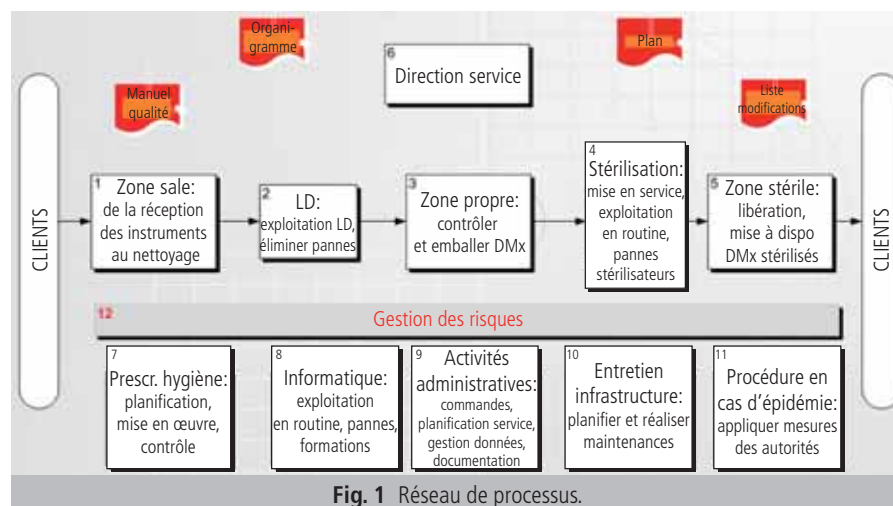


Fig. 1 Réseau de processus.

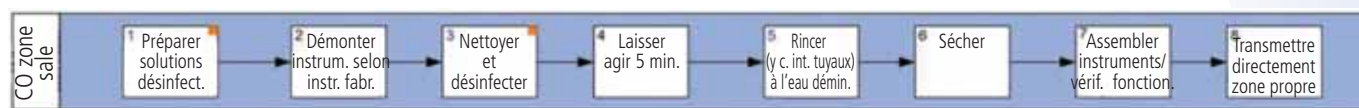


Fig. 2 Retraitement manuel.

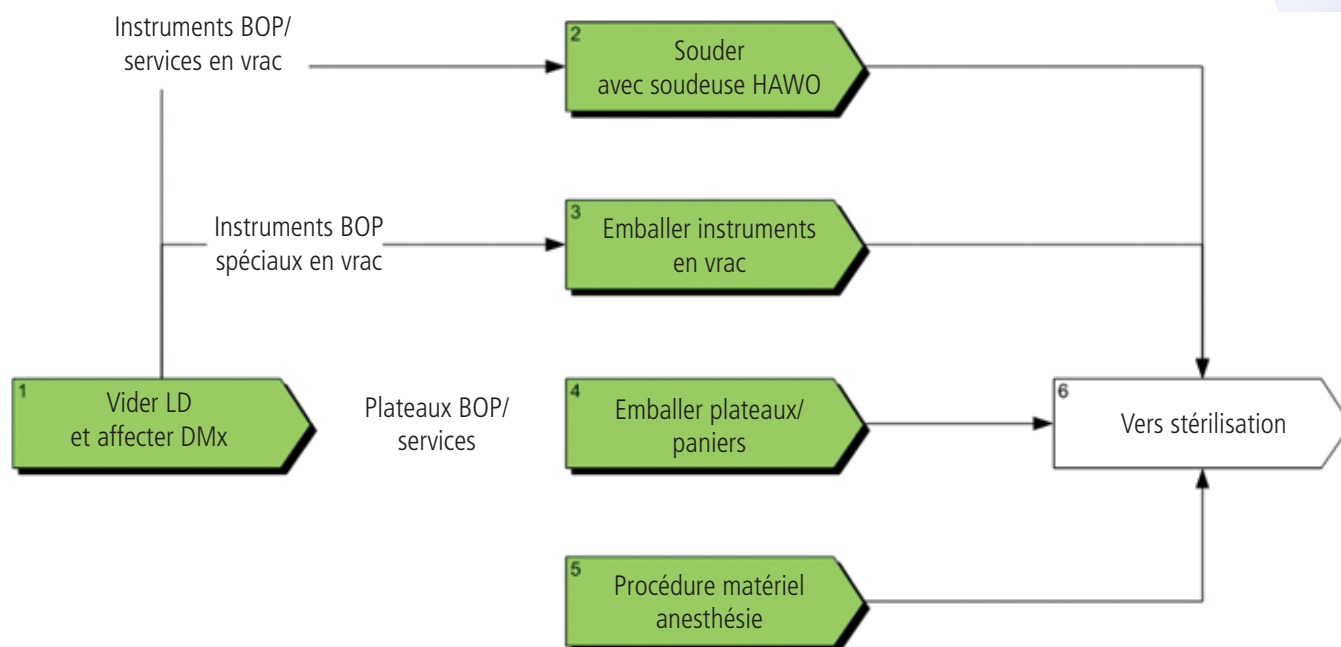


Fig. 3 Zone d'emballage.

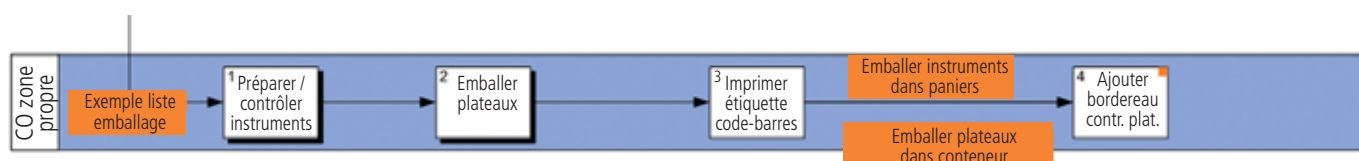


Fig. 4 Emballage de plateaux.

En tant que document lié :

- Compétences des collaborateurs, définies et compilées sous forme de liste
- Objectifs annuels et projets
- Liste des dispositifs médicaux à retraiter manuellement
- Préparation de solutions désinfectantes, description et images
- Particularités du site

En tant qu'image liée :

- Plan, plan de construction, locaux

En tant que commentaire ou conseil (tout ce qui peut être expliqué en une ou deux phrases maximum), p. ex. :

- Les listes d'emballage sont enregistrées dans l'EuroSDS, une version imprimée est disponible dans le classeur au poste d'emballage
- Contrats d'entretien avec des prestataires externes, conventions avec le service technique (se trouvent dans l'armoire n°2 du bureau)

- Rapports de validation et indications relatives aux contrôles périodiques
- Conventions avec des clients externes

OUTIL DE MODÉLISATION DES PROCESSUS PRÉSENTANT DE NOMBREUX AVANTAGES

Peu à peu, les énormes classeurs fédéraux ont disparu du service, les diagrammes de flux sont devenus plus clairs et les structures complexes étaient tout à coup compréhensibles.

ViFlow, le logiciel de modélisation des processus, a permis de visualiser de manière intelligible, d'analyser et d'optimiser les processus de travail au sein de la Stérilisation centrale de la Clinique de la diaconie de Schwäbisch Hall.

La représentation graphique de tous les déroulements a également débouché sur la constitution d'une plateforme d'information axée sur les processus, conviviale et accessible à tous les collaborateurs.

L'accès direct à des documents et programmes désignés, comme des instructions de travail ou

des formulaires, est donc possible. Toutes les instructions de travail – de la notice d'utilisation des substances dangereuses à la surveillance des dispositifs de contrôle – ainsi que les processus afférents ont été enregistrés et mis en lien, ce qui évite les fastidieuses recherches de documents ou la distribution d'instructions de travail.

Avantages du logiciel de modélisation des processus :

- Pas de données redondantes
- Inutile de tenir à jour les diverses listes de distribution
- Matrice des responsabilités (reporting)
- Disponibilité pour chaque collaborateur, à tous les postes d'emballage
- Description détaillée et pas à pas des activités
- Possibilité de basculer vers d'autres processus
- Utilisation d'hyperliens (accès direct aux documents rattachés, tels qu'instructions de travail, formulaires, Internet, ...)

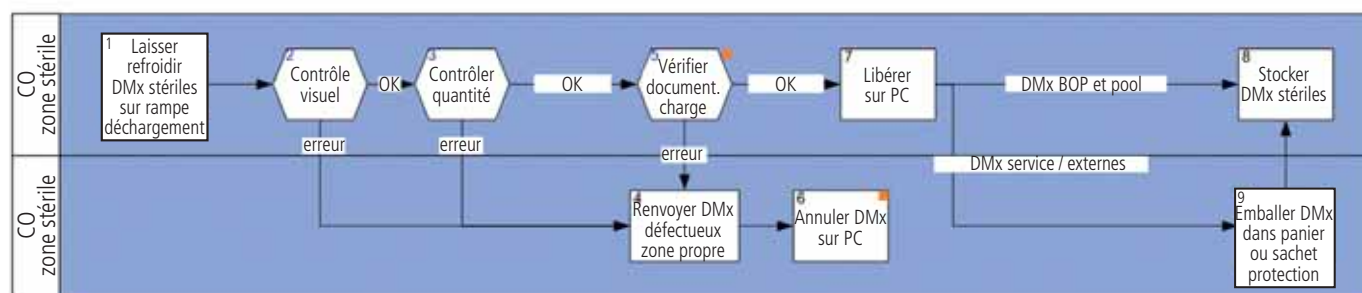


Fig. 5 Libération des charges.

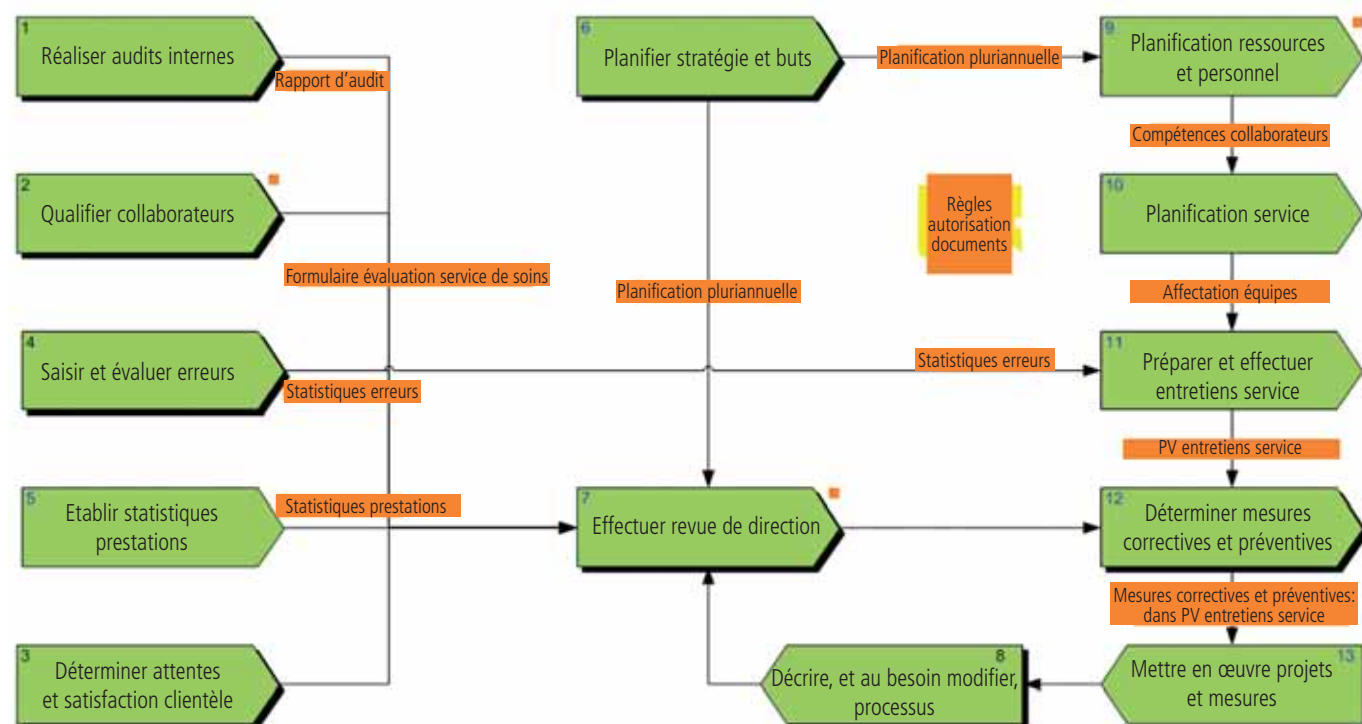


Fig. 6 Direction.

- Modifications rapides, garantes de la mise à disposition d'informations et de documents toujours à jour

Se basant sur Microsoft Office Visio®, ViFlow combine un logiciel graphique intelligent et les propriétés d'une base de données relationnelle.

Avantages :

- Tout est enregistré dans un seul et même fichier
- Les objets peuvent être renommés de manière centrale
- Les hyperliens peuvent être gérés de manière centrale, pour tous les objets
- Éviter les doublons, grâce à une représentation web détaillée
- Possibilité d'utiliser un module de reporting avec rapports détaillés à l'appui
- Possibilité d'enregistrer d'autres langues, sans devoir modifier les graphiques

UTILISATION DE VIFLOW DANS D'AUTRES DOMAINES, P. EX. BOP

De même que les processus d'une Stérilisation centrale se déroulent dans un ordre défini, de même les processus respectent un certain ordre dans d'autres domaines également, comme le BOP. La représentation des processus y est cependant nettement plus complexe, car ceux-ci impliquent diverses interfaces. Qui se trouve dans une salle d'opération, c'est-à-dire dans un espace confiné ? Le chirurgien, l'anesthésiste, l'infirmier anesthésiste, l'infirmier instrumentiste, le préparateur, le personnel de nettoyage et, ne l'oublions pas, le patient. Le logiciel ViFlow y a par conséquent toute sa raison d'être, puisqu'il permet d'enregistrer les standards de tous les acteurs concernés.

REPRÉSENTATION DES PROCESSUS DE L'ENSEMBLE DE LA CLINIQUE

L'article 135a (SGB V, Code de la sécurité sociale, livre V) règle l'obligation d'assurance-qualité dans le secteur de la santé publique en Allemagne : les prestataires sont en effet tenus de garantir et de développer la qualité des prestations qu'ils fournissent. Outre les médecins conventionnés, les centres de soins médicaux, les prestations de prévoyance ou encore les mesures de réhabilitation, les établissements hospitaliers agréés au bénéfice d'un contrat de service public au sens de l'article 111a, sont également tenus, en application des articles 137 et 137d, de participer à des mesures d'assurance-qualité interinstitutionnelles visant en particulier à améliorer la qualité des résultats ainsi qu'à introduire et à développer un système de gestion-qualité intrainstitutionnel.

Le texte de loi ne spécifie pas la forme de ce management de la qualité. Mais les processus

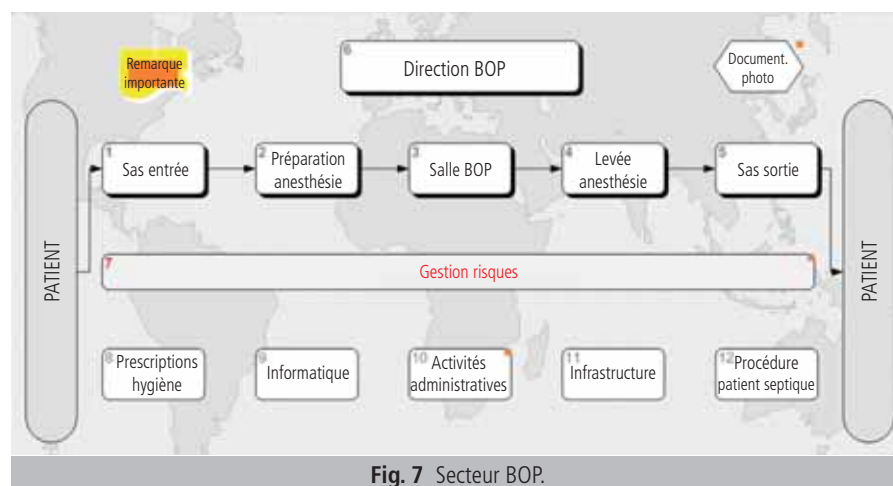


Fig. 7 Secteur BOP.

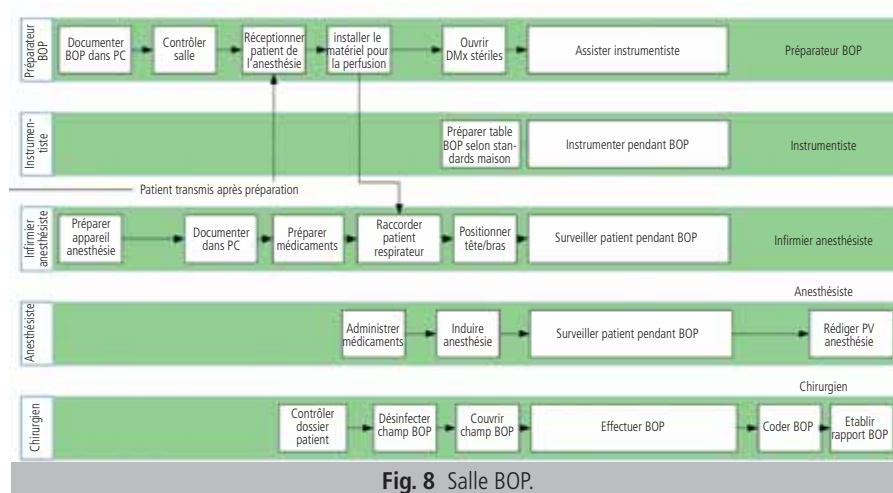


Fig. 8 Salle BOP.

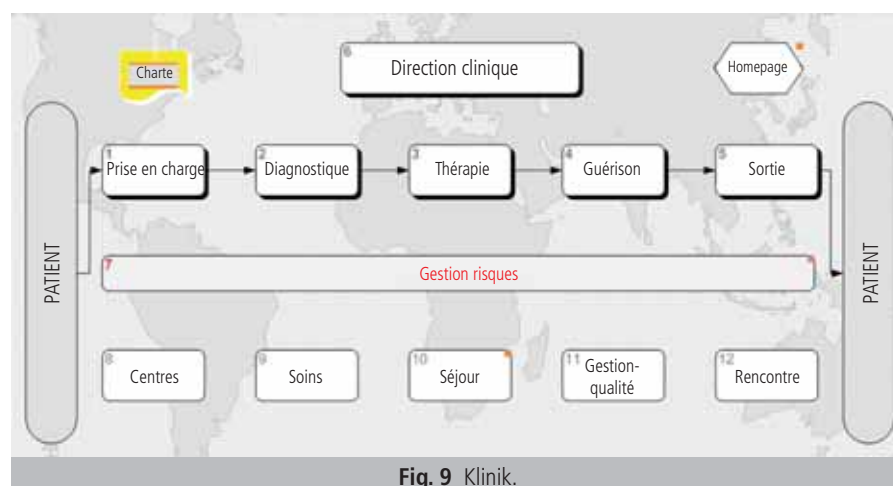


Fig. 9 Klinik.

des cliniques prises dans leur globalité suivent un déroulement clairement réglé, il semble là aussi judicieux de saisir ces processus et de les représenter au moyen de ViFlow.

AVANTAGES :

- Il suffit d'installer le logiciel permettant de constituer la base de données aux postes de

travail auxquels des processus sont modélisés. Dans la plupart des établissements, la mission consistant à mettre sur pied et à développer un système de gestion-qualité est en général centralisée et a été confiée à un service QM ou à un préposé QM interne. Dans ce cas également, il semble judicieux d'installer le logiciel, sauf peut-être si l'on

doit travailler parallèlement sur différents sites.

- Après avoir exporté/publié la base de données, elle peut être consultée à partir de n'importe quel ordinateur de l'hôpital doté d'un Internet Explorer Microsoft ou du ViFlow WebModel Viewer.
- L'utilisateur accède toujours à des données à jour : les documents sont en effet gérés et classés de manière centrale, et les anciennes versions sont mises à jour avant d'être enregistrées.

AMÉLIORATIONS POSSIBLES

L'évolution constante des techniques de communication ne cesse de nous placer devant de nouveaux défis. Le WebWizard (0 assistant) intégré à ViFlow peut être configuré de multiples manières ; il est l'outil qui permet de publier directement, sous forme de WebModel, les graphiques et les informations inhérents aux processus. Le WebModel ainsi généré peut être consulté au moyen du Microsoft Internet Explorer ou du ViFlow WebModel Viewer, sans intervention supplémentaire. Si d'autres navigateurs Internet sont utilisés, il se peut qu'il faille télécharger un logiciel adapté, mais un message apparaît dans ce cas. L'information selon laquelle il s'agit d'une version test ne concerne que les fonctions étendues (p. ex. fonction de recherche) ; la « simple » consultation n'en est pas affectée (un seul téléchargement suffit). A ce titre, on pourrait toutefois envisager quelques améliorations.

REVENONS À NOTRE STÉRILISATION CENTRALE

Désireuse de partager ses expériences, notre Stérilisation centrale organise, dans ses locaux et depuis des années, quatre **séminaires pratiques de gestion-qualité** par an, avec 10 participants au maximum. A ces occasions nous présentons les processus réels ainsi que des documents originaux, notamment le manuel gestion-qualité élaboré dans ViFlow. Dans le volet pratique, nous montrons les zones de nettoyage et de désinfection, y compris la réception des instruments, ainsi que le chargement des laveurs-désinfecteurs selon des schémas validés.

CONTACT

Ilijas Mislimi, Responsable suppléant Stérilisation centrale et chargé gestion-qualité
0791 753 4373
ilijas.mislimi@dasdiak.de
www.dasdiak-klinikum.de/zsva
Diakonie-Klinikum Schwäbisch Hall gGmbH
Diakoniestrasse 10, D-74523 Schwäbisch Hall |