

Implantation d'un logiciel de gestion de la conformité en établissement de santé

Gautier Rousseaux¹, Suzanne Atkinson^{1,2}, Denis Lebel^{1,2}, Iciar Piaget², Jean-François Bussières^{1,2,3}

¹ Unité de recherche en pratique pharmaceutique, CHU Sainte-Justine, Montréal, Québec

² Département de pharmacie CHU Sainte-Justine, Montréal, Québec

³ Faculté de pharmacie, Université de Montréal, Montréal, Québec

Contexte

La pharmacie est une profession très réglementée. Il existe plusieurs centaines de critères de conformité issus du cadre juridique et normatif. Auditer les pratiques et assurer un suivi des écarts auprès de toutes les parties prenantes afin de réduire les risques d'accidents est un défi quotidien.

Objectif

L'objectif est de décrire l'implantation d'un logiciel de gestion de la conformité en établissement de santé.

Méthode

Il s'agit d'une étude transversale descriptive, menée dans un établissement mère-enfant de 500 lits. À l'aide du logiciel retenu (Omni-Assistant®, Omnitech Innovations Inc., Canada), l'implantation a été menée selon les étapes suivantes :

- Formation de base,
- Création de l'identité des usagers et des locaux,
- Activation de la base test,
- Exploration des fonctionnalités,
- Implantation d'une activité par module,
- Production de vidéos pour le partage de connaissance,
- Rédaction de politiques et procédures.

Au fil de l'implantation, les modifications à apporter et les difficultés rencontrées ont été recueillies.

Résultats

Omni-Assistant® est une application web hébergée à l'extérieur de l'établissement comportant 14 modules de travail. Sept ont été retenus et quatre implantés au sein de notre établissement au départ :

- M1 – optimiseur de tâches,
- M2 – gestion documentaire et centre de formation,
- M3 – locaux et équipements,
- M4 – points de contrôle,
- M12 – inspections et audits

Jusqu'à maintenant, l'outil s'avère prometteur pour centraliser la gestion des écarts pour une majorité des éléments de la pratique pharmaceutique. Toutefois, des modifications doivent être apportées par le fournisseur à la base de données, à la navigation en poste fixe et en tablette afin d'en optimiser la navigation et l'utilisation.

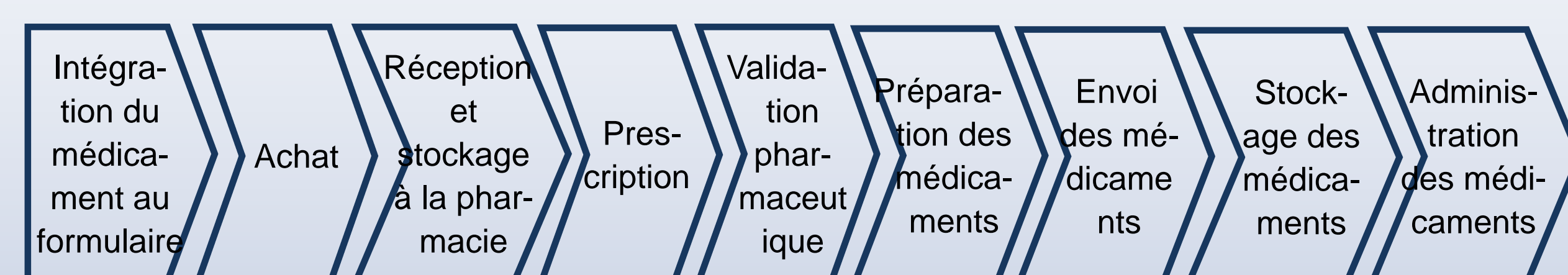


Figure 1 - Circuit du médicament simplifié

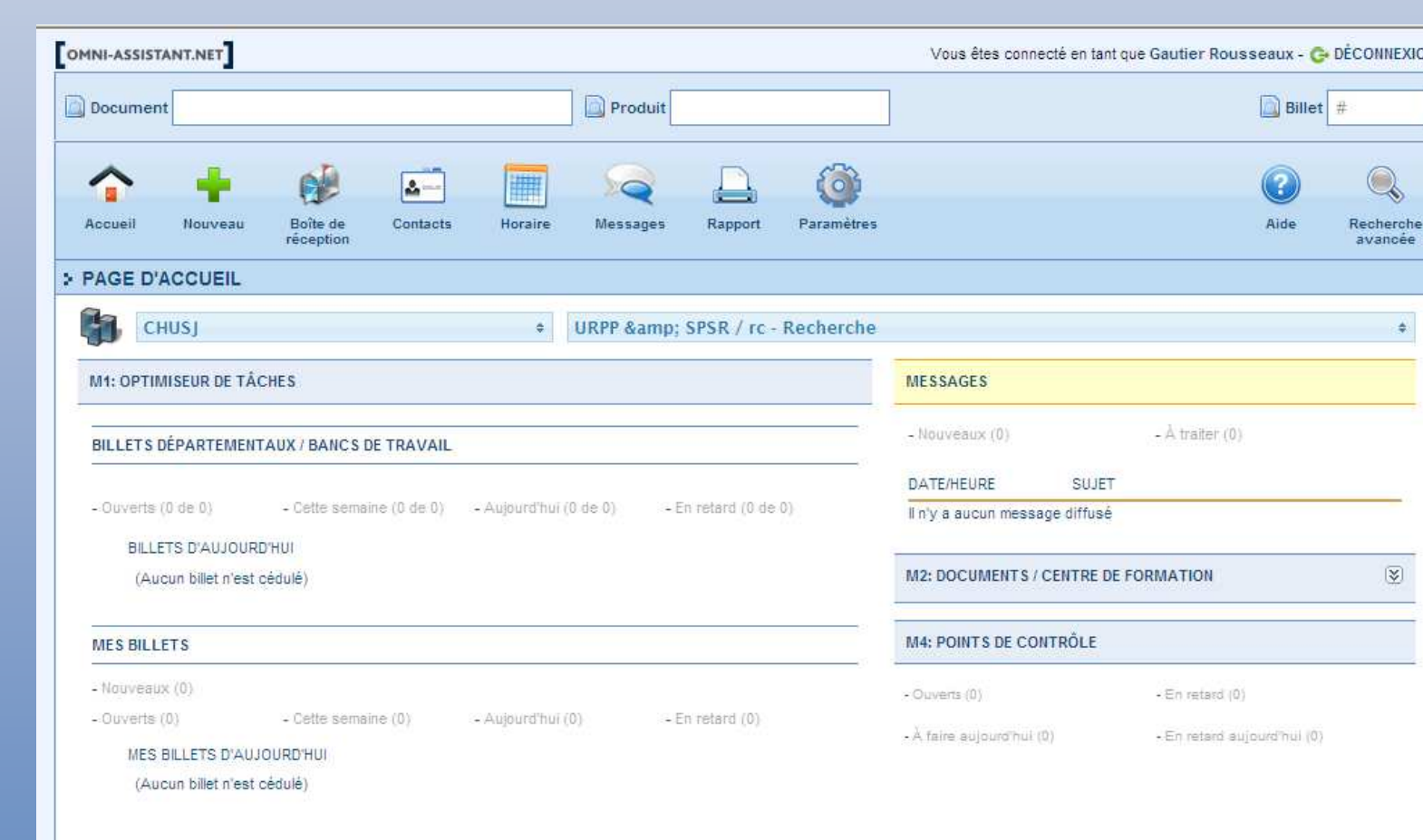


Figure 2 - Aperçu de la page d'accueil d'Omni-Assistant®

Contact : jf.bussieres@ssss.gouv.qc.ca Financement : aucun Conflit d'intérêt : aucun
Affiche présentée au congrès de la Société canadienne des pharmaciens hospitaliers 2016, 30 janvier - 3 février 2016, Toronto (Ontario), Canada

Tableau I Récapitulatif des modules d'Omni Assistant et de leur utilisation au sein de la pharmacie du CHU Sainte-Justine

Modules	Titres des modules	Présentation Omni-Assistant®	Utilisation au Centre Hospitalier de Sainte-Justine	Avantages	Inconvénients
M1	Optimiseur de tâches	Planificateur de tâches très avancé	Planification de tâches récurrentes d'entretien et de suivi des requêtes et de tâches ponctuelles.	Permet de définir des récurrences sur une période déterminée. Archivage et traçabilité des	Système de récurrence peu flexible en cas de modification.
M2	Gestion documentaire et centre de formation	Recherche documentaire et suivi du circuit de révision et d'approbation des documents	Pour les pol/pro, va permettre de faire la traçabilité des lectures et formations. Pour les FOPR, permet de suivre les modifications apportées au document et par qui (traçabilité du cycle d'approbation).	Début d'utilisation	NA
M3	Locaux et équipements	Définition des équipements et de leur localisation	Définition et localisation des équipements afin de faciliter l'application de tâches et le suivi des	Permet la localisation précise et l'identification des équipements.	NA
M4	Points de contrôle	Suivi du contrôle de l'environnement de travail	Suivi des températures, pressions et humidité des locaux et équipements de la pharmacie principale et de la pharmacie en oncologie par des capteurs automatiques.	Peut être couplé aux capteurs automatiques. Fait l'historique des températures et enregistre les actions correctrices en cas de valeur anormale. Envoi de messages d'alerte par courriel en cas de données manquantes ou anormales.	
M5	Non conformités Actions correctives/ Actions préventives	Gestion et suivi des non conformités et des actions correctives ou préventives mises en place.	Non utilisé actuellement.	NA	NA
M6	Service à la clientèle	Gestion des contacts, des demandes et des plaintes	Non octroyée.	NA	NA
M7	Ventes « Customer relationship management »	Gestion des contacts et du tunnel de vente	Non octroyée.	NA	NA
M8	Feuilles de temps	Gestion des feuilles de temps	Non octroyée.	NA	NA
M9	Formulaires électroniques	Gestion des formulaires électroniques (questionnaires)	Non utilisé actuellement.	NA	NA
M10	Archivage des spécimens laboratoires	Archivage et classification des échantillons de laboratoire	Non octroyée.	NA	NA
M11	Inventaire	Gestion de la qualification des produits et de l'inventaire	Non octroyée.	NA	NA
M12	Inspections et audits	Gestion et suivi des inspections et des audits	Utilisé dans le cadre de l'audit du circuit du médicament dans les étages Tournée 2015.	On peut relier les requis à des billets, des documents et des points de contrôle pour attester de leur conformité	Problème de réinitialisation de la page lors du remplissage de la grille d'où une perte de temps
M13	Registre des analyses	Répertoire de toutes les analyses du laboratoire	Non octroyée.	NA	NA
M14	Outils experts de pathologie	Analyse de pathologie	Non octroyée.	NA	NA

FOPR : Feuilles d'ordonnances pré-rédigées NA : Non applicable

Conclusion

Cette étude décrit l'implantation d'un logiciel de gestion de la qualité et des risques dans un département de pharmacie hospitalier. Ce type d'outil apparaît utile et nécessaire à l'identification et la prise en charge efficace des écarts de pratique.