



CONSTAT INITIAL

Sur le terrain, les professionnels ne se sentent pas toujours complètement acteurs des projets institutionnels ou de service, par manque d'outils tels des indicateurs de suivi qualitatifs ou quantitatifs des activités de soins.

Le suivi repose quasi exclusivement sur des données descendantes, fournies par le service d'information médicale, de gestion administrative, etc. ou sur des systèmes hétérogènes de suivi, complexifiant le travail de synthèse.

Un outil de terrain commun aux unités de soins permettrait une appropriation du suivi des projets, du niveau d'atteinte des objectifs par toutes les parties prenantes, pour une meilleure vision des actions d'amélioration à mener.

SOLUTION ENVISAGÉE

Un portail informatique a été conçu pour permettre le recueil des données et le partage du suivi. Les responsables infirmiers peuvent désormais partager avec leurs équipes, leurs responsables hiérarchiques et les médecins, des données en lien avec la qualité et la sécurité des soins, qu'ils recueillent eux-mêmes.

Ces rapports standardisés permettent par ailleurs de produire de nombreux indicateurs utiles au pilotage et d'aide à la décision accessible à tous. Cet outil de communication est transversal : il permet de sélectionner et affiner des indicateurs utiles, descendants et ascendants, partageables au sein de l'encadrement médical et paramédical.

POINTS FORTS • Puissant levier managérial, qui promeut la responsabilisation et l'autonomie • Possibilité de mettre en place des actions correctives ciblées • Recueil au plus près des réalités du terrain • Renseignement quotidien des tableaux de données • Communication facilitée aux équipes des indicateurs de suivi de l'établissement, de la HAS et de l'ARS • Interface graphique facilitant la lecture et la compréhension des données

RÉSULTATS • Appropriation de la démarche par les équipes • Amélioration significative de certains indicateurs • Le benchmarking entre les unités crée une émulation vers un esprit de progrès collectif • Démarche qualité constatée par les experts de la HAS

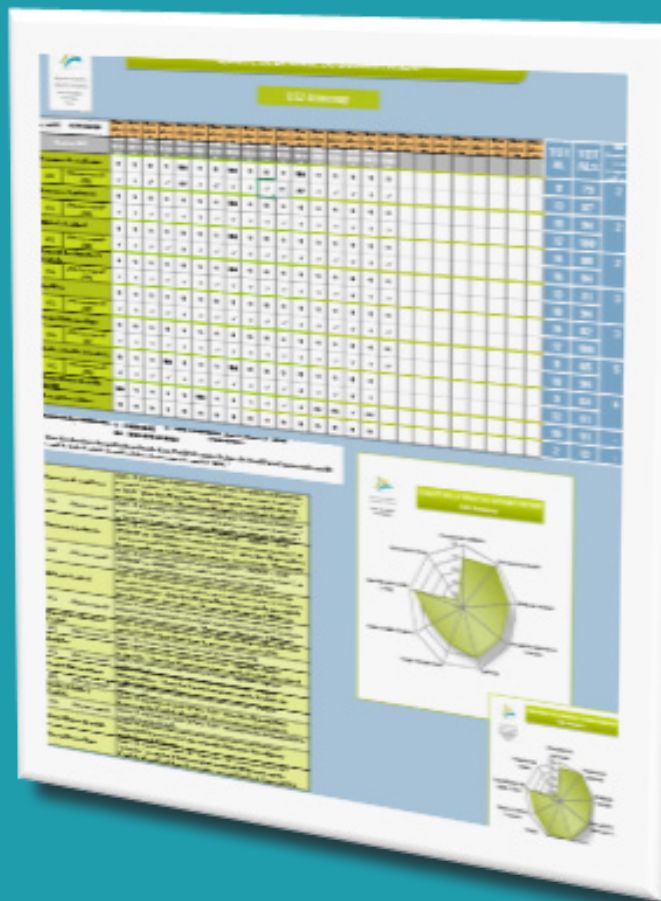


CHALLENGES RELEVÉS

- Création des divers indicateurs recueillis : chutes, hygiène, suivi et tenue des dossiers de soins... et des indicateurs produits pour l'encadrement, aussi bien quantitatifs que qualitatifs : pratique clinique, organisationnel, charge en soins, sentinelles...
- Intégration des remarques des utilisateurs durant l'année 2017

PERSPECTIVES

- Enrichir le portail et affiner les indicateurs de suivi
- Développer le portail pour les unités extra hospitalières et l'ambulatoire
- Rendre ce portail commun à tous les établissements de l'Association hospitalière Sainte-Marie



Association Hospitalière
SAINTE-MARIE 190 ANS

Contact projet : Laurence Mouyon, Directrice des soins
au CHSM Privas, laurence.mouyon@ahsm.fr

Contact presse : Évelyne Ducros, service communication
du CHSM Privas, evelyne.ducros@ahsm.fr