



LES

Pépites

de l'AHSM

UN KIT MANAGER POUR UN PILOTAGE TRANSVERSAL

Direction des soins
Service qualité gestion des risques
CHSM Privas

CATÉGORIE
SANITAIRE

CONSTAT INITIAL

Les données chiffrées sont récoltées dans chaque service, de manière hétérogène. Cela complexifie le travail de synthèse pour élaborer les bilans et les actions à mener, ou pour établir des référentiels. Le manque d'outil permettant un recueil homogène entraîne ainsi une vision descendante des référentiels, provenant seulement de l'encadrement et non de toutes les parties.

Il est devenu nécessaire d'avoir un outil permettant une communication transversale, afin d'identifier les écarts de pratiques entre les services et de pouvoir accompagner les équipes, avec un suivi des actions menées.

SOLUTION ENVISAGÉE

Un portail informatique a été conçu pour permettre le partage des données et du suivi. Sélectionner et affiner des indicateurs utiles, descendants et ascendants, partageables au sein de l'encadrement médical et paramédical, est primordial, afin d'obtenir un outil de pilotage et d'aide à la décision accessible à tous.

Les responsables infirmiers peuvent désormais partager avec leurs équipes et leurs responsables hiérarchiques et les médecins, des données, des indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins, qu'ils recueillent eux-mêmes.

Ces rapports standardisés permettent par ailleurs de produire de nombreux indicateurs utiles au pilotage de l'établissement.

POINTS FORTS • Puissant levier managérial • 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

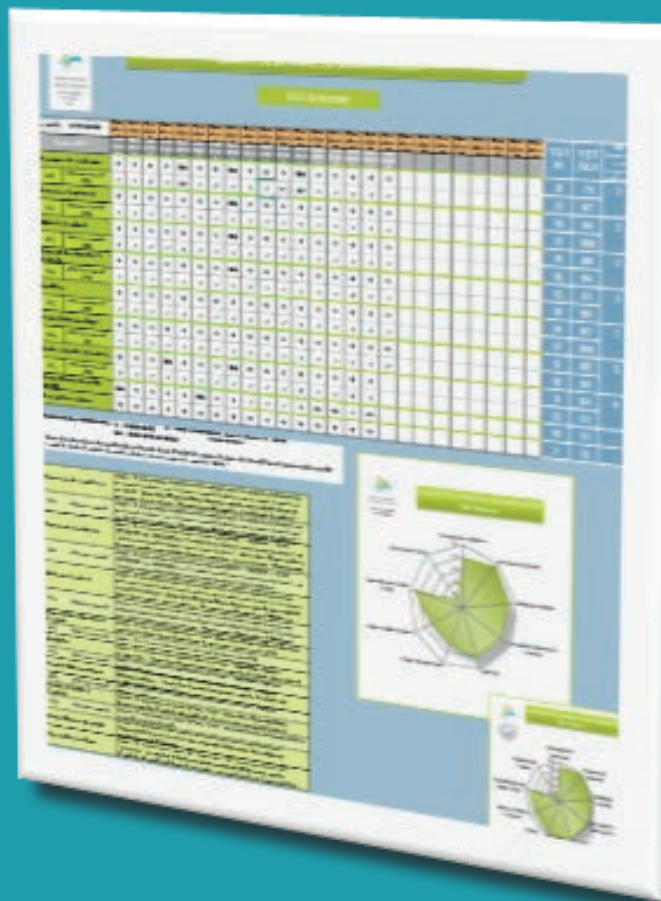


CHALLENGES RELEVÉS

- 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
SAINT-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