

## L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE DES UNITÉS DE SOINS

### :: FOCUS ::



Cabinets de ville et DPI  
Etablissement



Les applications  
de Portail Patient



L'informatisation d'un  
service Urgences

### :: ZOOM :: Éditeurs

COMPUTER  
ENGINEERING

### :: EXPERSITE ::

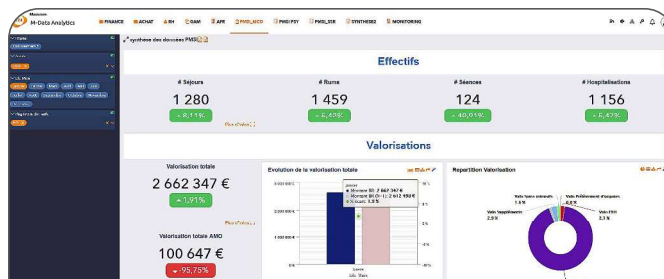
AGILIUM /  
ALMA

BERGER  
LEVRAULT

### MATCH 3::3 SUIVI ADMINISTRATIF ET PMSI, QUELS INDICATEURS ?

Nous vous proposons de découvrir  
régulièrement différentes approches éditeurs  
avec une mise en lumière de 3 concepts...  
en 3 captures !

MAINCARE SOLUTIONS / ALICANTE



# EHPAD DE L'OUSTAL : un système Qualité optimal géré via les solutions Agilium

My SIH magazine a eu l'occasion de s'entretenir avec Mme Marie BANQUET - **Qualificienne de l'établissement** - pour mieux comprendre les raisons du choix AGILIUM et constater le niveau d'exploitation de ces logiciels via différents retours d'expérience.

## my SIH magazine :: Pouvez-vous nous présenter votre établissement ?

Marie BANQUET (M.B.) : L'Oustal est une maison de retraite médicalisée située à LABRUGUIERE, dans les environs de Castres dans le Tarn (81). Attachés aux principes d'Humanitude de Gineste Marescotti, nous proposons 137 lits dont 2 unités dites Alzheimer de 12 lits chacune, l'une étant labellisée Pôle d'Activité de Soins Activités, ainsi qu'une pharmacie à usage interne. Depuis 2004, nous sommes certifiés ISO 9001, notre dernier renouvellement portant sur la Version 2015 de la norme. Cette certification ISO concerne l'ensemble du périmètre : l'accueil, le soin et toutes les formes de dépendance dont la psycho-dépendance ainsi que les supports d'activités (animation, restauration, lingerie, etc.). L'informatisation de notre démarche Qualité avec la solution AGILIUM a été l'un des axes d'amélioration continue de cette certification. Aujourd'hui, nous disposons de procédures, de formulaires, d'indicateurs, etc. pour toutes nos activités cartographiées en processus.



*L'établissement de L'Oustal-d'en-Thibaud (137 lits) est certifié ISO 9000 V2015 sur l'ensemble du périmètre de son activité dont l'accueil, le soin, la psycho-dépendance et toutes les autres formes de dépendance ainsi que les supports d'activités (animation, restauration, lingerie ...).*

## my SIH magazine :: Quels constats ont été à l'origine du choix d'une solution SMQ ?

M.B. : Auparavant, tout était géré via la suite Microsoft Office (essentiellement Word et Excel) avec des dossiers Windows partagés en réseau. Le processus de mise à jour et de traçabilité des documents n'était pas optimal. Il était extrêmement difficile de savoir si tous les utilisateurs disposaient de la dernière version en vigueur d'un document. Il était donc essentiel pour nous de migrer vers un système plus sûr. Nous avons participé à plusieurs démonstrations de logiciels de gestion de la qualité et notre choix s'est porté sur la solution AGILIUM. Par ailleurs, nous souhaitons mettre en place plus facilement le management par la qualité, mieux faire tourner la roue de Deming (communication, processus, indicateurs, audits, évaluations, la boucle de feed back, satisfaction clients, etc.).

## my SIH magazine :: Cette solution gère donc toute votre traçabilité documentaire ?

M.B. : Effectivement. Nous exploitons plus précisément deux modules logiciels Agilium : SMQ Process pour la gestion des processus Qualité et SMQ Doc pour la gestion du cycle de vie de la documentation. Ces outils sont aujourd'hui essentiels dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue. Nous perdons peu de temps dans la gestion, le suivi et l'amélioration de notre Système de Management de la Qualité (SMQ), notamment grâce à une gestion efficace des Audits et des non-conformités.

## my SIH magazine :: Qu'en est-il de votre historique documentaire ?

M.B. : Tous nos documents modèles (procédures, protocoles, etc.) ont été intégrés à la solution et, désormais, ils évoluent exclusivement sur Agilium. Dans le cadre de la gestion du cycle de vie documentaire, nous disposons, au travers de la solution, d'un workflow entièrement paramétrable intégrant a minima les phases de rédaction, relecture et validation. Les documents restent dans leur format natif (bureautique ou autre). Pour définir un circuit de validation il suffit de sélectionner un document modèle et de l'enre-

gistrer dans la GED. Le cycle de validation est automatiquement pris en compte via le modèle. Les utilisateurs ont accès au document applicable en cours de validité pendant que, parallèlement, les personnes chargées de la mise à jour documentaire ont accès à la « future » version en cours de rédaction ou d'approbation.

### **my SIH magazine :: Ce changement a-t-il été facilement accepté par les équipes ?**

**M.B. :** Grâce au travail collaboratif et à la gestion documentaire intégrée au logiciel, chaque collaborateur est impliqué dans la démarche. Il est ainsi plus au fait des problématiques Qualité relatives à son service. Grâce à la solution Agilium, cette appropriation de la démarche Qualité est une réalité et ce, pour l'ensemble des corps de métiers de l'équipe : médecin coordonnateur, Pharmacien, IDEC, Infirmier, aide-soignant (ASD, AMP, ASG), agent d'entretien, cuisinier, animatrice, psychologue, psychomotricienne, ergothérapeute, kinésithérapeute, secrétaire médicale, Direction, etc. Grâce à Agilium, toute l'équipe a pu progresser sur les exigences Qualité de l'entreprise et s'intéresser aux indicateurs de performance définis conjointement. Le suivi des demandes d'amélioration est plus efficace et l'atteindre des objectifs Qualité plus réaliste au travers de réels plans d'actions bien au-delà de quelques lignes actées dans un document Word ou Excel.

### **my SIH magazine :: la solution Agilium couvre un périmètre plus large que le « document » ?**

**M.B. :** En effet, au-delà de la gestion documentaire, la solution Agilium prend en charge la gestion des événements indésirables. Les dysfonctionnements, améliorations et actions sont suivis via le module SMQ Process. Les plans d'actions sont totalement dynamiques avec un système de workflow permettant d'assurer un suivi optimal. La gestion des dysfonctionnements répond parfaitement à la définition ISO avec la possibilité d'associer à un événement plusieurs actions affectées à différents responsables. Chaque utilisateur est averti directement de l'action à réaliser en rattachement à l'événement, que cet événement soit la conséquence d'un audit ou d'une déclaration.

### **my SIH magazine :: Quelles autres fonctionnalités ont été apportées par la solution Agilium ?**

**M.B. :** De nombreux états statistiques – directement intégrés au logiciel – sont disponibles via différents filtres : temps écoulé entre une déclaration et sa clôture, synthèse des clôtures prévisionnelles et effectives, etc. Lors de la clôture d'un dysfonctionnement ou d'une amélioration, il est demandé de procéder à une évaluation (efficace, peu efficace, abandonné, etc.) afin de savoir si l'objectif initial a été atteint. Il y a aussi de nouvelles fonctionnalités en lien avec les audits. Les audits annuels sont planifiés, chaque processus est audité une fois par an. Une fois qu'un audit est planifié, AGILIUM génère automatiquement une action à laquelle tous les constats d'audit à venir seront rattachés, jusqu'à la clôture de l'événement. Pour le moment nous gérons 15 processus dont deux



externalisés (pris en charge en totalité ou partiellement par un prestataire externe). Au niveau ISO, il est essentiel de maîtriser cette contrainte d'externalisation avec, le cas échéant, un accès externe sécurisé au SMQ. Dans notre cas, cela concerne les draps plats et les alèses sachant que nous disposons par ailleurs de notre propre système interne pour le linge des résidents.

### **my SIH magazine :: le système est-il installé localement ?**

**M.B. :** Le système est utilisé sur des PC fixes par une centaine de personnes et nous avons commencé à déployer des tablettes pour faciliter l'accès, à minima, en consultation de documents au niveau de l'unité de soins. La solution est de type SaaS directement hébergée par AGILIUM. Nous disposons d'un contrat de maintenance et les améliorations sont intégrées au fil de l'eau sur les deux modules que nous exploitons. Par exemple, à la suite des modifications récentes ayant concerné la gestion des audits et la planification, AGILIUM invite chaque utilisateur à un webinaire pour présenter les évolutions.

### **my SIH magazine :: Qu'en est-il des demandes correctives et évolutives ?**


**M.B. :** Nous communiquons au travers du module AGILIUM « Bug Tracker » pour la déclaration des dysfonctionnements, les demandes d'explication sur l'utilisation, les demandes d'amélioration, etc. La réactivité est quasi immédiate avec la possibilité de suivre un fil de discussion directement rattaché à la demande qui, elle-même, suit un workflow spécifique de traitement.

### **my SIH magazine :: La solution a-t-elle plus particulièrement joué un rôle dans le contexte actuel de crise sanitaire ?**

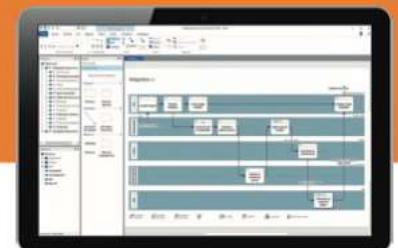
**M.B. :** Nous avons effectivement pu optimiser notre prise en charge. L'avantage indéniable a été de disposer de workflow totalement paramétrables. Cela nous a permis de mieux identifier les nouvelles exigences, les nouveaux besoins et surtout les nouveaux risques. Globalement, les responsabilités sont mieux définies et le système est beaucoup plus réactif. Nous perdons beaucoup moins de temps à rechercher qui fait quoi, pourquoi et depuis quand !



## La plateforme logicielle dédiée à la Qualité



**Cartographiez vos processus.**  
**Facilitez le suivi de vos audits, non-conformités et plans d'action.**  
**Centralisez la production et l'accès à vos documents.**  
**Managez vos plans d'action de manière collaborative.**  
**Collectez des informations de manière simple et automatisée.**



Agilium MODELER - Agilium AMELIORATION CONTINUE  
Agilium SMQ DOC - Agilium PLANS D'ACTION  
Agilium ENQUETE

**AG** | **AGILIUM**  
smq.agilium.com