

Hôpital Sint-Jan Brugge-Oostende AV, Campus Henri Serruys, Belgique

## La numérisation de la saisie des prescriptions et de la gestion des transfusions sanguines au chevet du patient accroît **la sécurité du patient** à l'hôpital Sint-Jan AV d'Ostende

En ajoutant CyberLab et CyberTrack au SIL GLIMS existant, l'hôpital améliore l'efficacité dans les salles et au laboratoire, tout en réduisant les erreurs potentielles

**PERSONNES INTERVIEWÉES** » Dr. Suzy van Erum, Responsable du Laboratoire; Kathy Boydens, Assistante en Chef du Laboratoire; Wendy Jonckheere, Assistante Laboratoire; Didier Timmerman, Spécialiste ICT au Laboratoire



D'une capacité de 330 lits, l'hôpital Sint-Jan AV Campus Henri Serruys d'Ostende en Belgique forme le groupe hospitalier Sint-Jan Brugge-Oostende AV avec son homologue de Bruges, qui lui compte 900 lits. Le site de Serruys dispose d'un laboratoire complet et d'un effectif de 30 personnes, permettant des examens chimiques, microbiologiques et hématologiques; la biologie moléculaire et les types d'examens plus rarement réalisés sont traités sur le campus de Bruges. Le laboratoire du site de Serruys réalise des examens pour des médecins référents exerçant au sein de l'hôpital et à l'extérieur. Son objectif est de fournir un service et une qualité impeccables.

### LA QUALITÉ : UNE PRIORITÉ

Depuis plus de 12 ans, le laboratoire fonctionne selon des directives strictes de qualité. « La direction de l'hôpital apprécie que la qualité soit une priorité, et ce souci de la qualité est actuellement étendue à l'ensemble de l'hôpital », explique Kathy



Boydens, Assistante en Chef du Laboratoire. D'ici deux ans, l'hôpital prévoit un audit afin de se qualifier pour l'agrément de la Joint Commission International (JCI).

Pour atteindre plus facilement ses propres objectifs de qualité, le laboratoire avait adopté le système d'information de laboratoire (SIL) de première génération de MIPS. En 2005, il est passé à GLIMS, la version supérieure de ce système. « Il nous offre de multiples fonctionnalités et nous permet d'atteindre notre objectif : fournir un service de grande qualité », commente Dr. Suzy van Erum, Responsable du Laboratoire.

Des directives de qualité ont permis à l'hôpital Sint-Jan AV du Campus Serruys d'éviter les erreurs au laboratoire, dit Dr. van Erum, mais

« environ 75 % des erreurs au laboratoire peuvent être imputées à des erreurs commises pendant la phase de pré-analyse, comme en salle, lors des prélèvements. Il peut s'agir d'erreurs dans l'identification du patient, de l'utilisation de matériel incorrect de prélèvement, d'un prélèvement réalisé au mauvais moment, etc. »

#### CYBERLAB : GESTION SANS FILS DES PRÉLÈVEMENTS AU CHEVET DU PATIENT

Pour résoudre ces problèmes, MIPS a proposé d'intégrer à GLIMS son module de prescription connectée, CyberLab. Dr. van Erum se souvient : « Nous nous sommes rendu compte qu'en scannant au chevet du patient, nous obtiendrions de meilleurs résultats pour le flux de travail des prescriptions : nous avons été le

« Depuis la mise en place de CyberLab, les erreurs de pré-analyse ont chuté de 50 %. Mais ce n'est pas tout : nous avons aussi remarqué un accroissement de l'efficacité dans le laboratoire. »

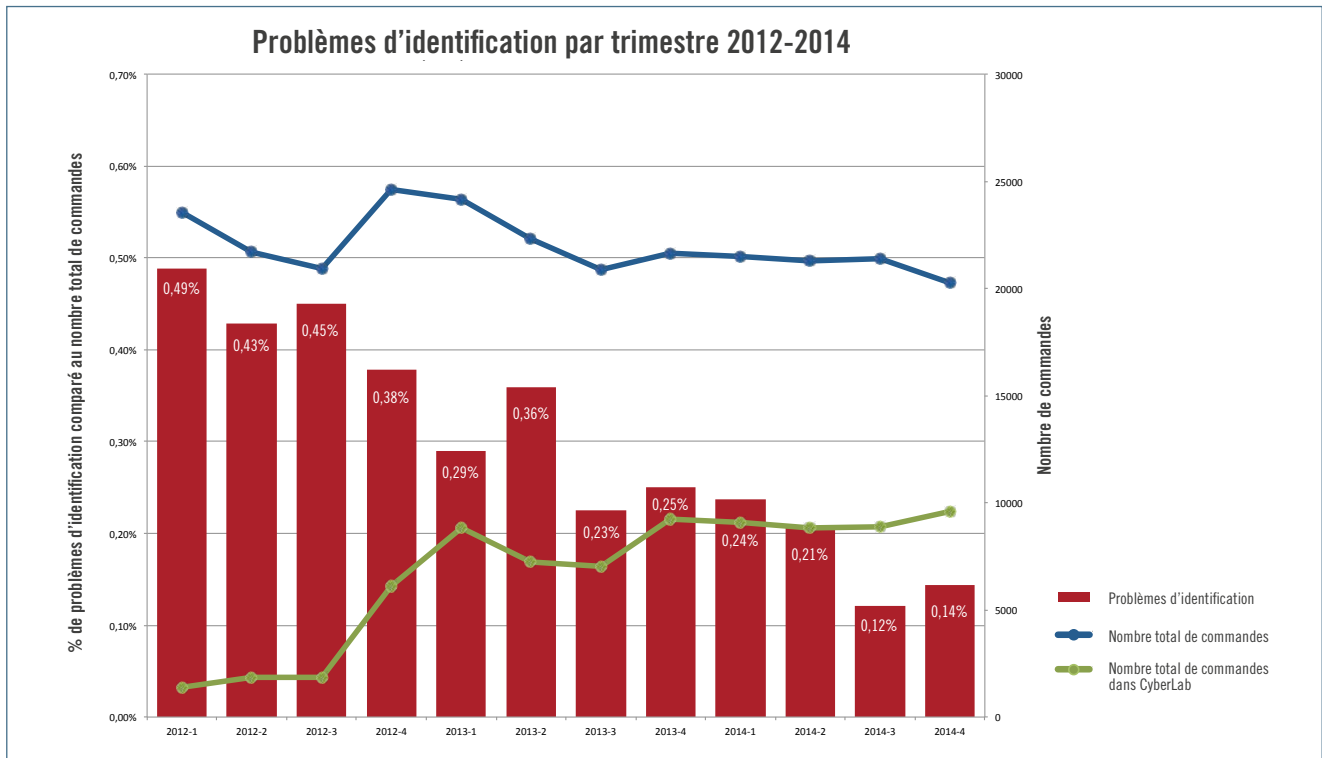
Dr. Suzy van Erum



premier laboratoire à mettre en place ce flux de travail. Nous avons aussi été le premier hôpital des Flandres à choisir une solution 100 % sans fils pour scanner et imprimer. Ceci rend l'utilisation d'un chariot pour PC superflue pour effectuer les prélèvements, ce qui facilite la tâche des infirmières et améliore l'hygiène, notamment en cas de maladies infectieuses. À l'origine, nous avons un peu d'appréhension quant à la fiabilité du système sans fil, mais nous avons ajouté quelques antennes dans certaines salles et cela a parfaitement fonctionné. »

Le lancement a commencé en 2011, avec la salle d'opération comme site pilote. Toutefois, l'organisation de la formation s'est avérée un challenge : comme l'explique Wendy Jonckheere, Assistante Laboratoire : « Nous avons découvert qu'il était très difficile de réunir tout le personnel pour la formation, nous avons donc décidé de former d'abord les infirmières en chef de chaque service, puis elles ont été accompagnées par des assistants de laboratoire pendant une semaine, et cela a bien fonctionné. » En 2012, tous les services utilisaient cette solution.

Grâce à la facilité d'utilisation du système CyberLab, le personnel infirmier peut saisir les prescriptions d'examen de laboratoire, qui doivent être ensuite validées par le médecin traitant. Pour chaque ordonnance,



des étiquettes avec des codes-barres et des informations complémentaires sont imprimées sur place et collées sur les tubes de prélèvement. Comme le nombre d'étiquettes correspond au nombre de tubes nécessaires, la question de savoir combien de prélèvements sanguins l'infirmière doit effectuer ne se pose pas.

Lors du prélèvement, le personnel infirmier dispose à portée de main de toutes les informations nécessaires, par exemple si un sérum doit être rafraîchi dans de la glace. L'étiquette de l'échantillon et le bracelet au poignet du patient sont tous deux scannés, et s'ils ne correspondent pas, l'ordinateur émet une alerte. Si tout est correct, les prélèvements peuvent être envoyés au laboratoire via le système de poste pneumatique. « Dès que les tubes parviennent au laboratoire, ils sont à nouveau scannés et, après centrifugation, ils sont immédiatement transférés dans les machines pour analyse ; les prélèvements provenant de cas d'urgence sont traités en priorité. Ainsi les résultats sont transmis très rapidement dans le dossier électronique du patient », décrit Kathy Boydens.

Alors que le personnel était un peu réticent au début à propos des bracelets et du scanner, ils ont vite perçu les avantages. « Il y avait notamment des inquiétudes concernant la traçabilité complète de chaque action », se souvient Wendy Jonckheere. « mais lorsqu'ils ont vu que nous utilisions ces informations pour discuter individuellement avec les infirmières de la manière d'améliorer leurs pratiques,

ils ont accepté le système. À présent, ils apprécient d'avoir toutes les informations et les instructions sous la main lors du prélèvement, cela les rassure. Kathy Boydens ajoute : « Depuis l'introduction de CyberLab, l'utilisation des bracelets est passée de 40 % à quasiment 100 %, ce qui a permis d'éviter de nombreux problèmes d'identification des patients. »

Chantal Soete, infirmière en salle d'opération, approuve : « La nouvelle méthode de travail nécessite un changement dans les mentalités, mais une fois que nous y sommes parvenus, cela a été vraiment simple. Maintenant nous saisissons toutes les occasions de numériser et devenons 'allergiques' aux papiers. »

De surcroît, les résultats sont impressionnants : « Depuis la mise en place de CyberLab, les erreurs de pré-analyse ont chuté de 50 % ! », dit Dr. van Erum. « Mais ce n'est pas tout : nous avons aussi remarqué un accroissement de l'efficacité dans le laboratoire et nous pouvons désormais travailler sans papiers, ce qui est mieux pour l'environnement. En même temps, toutes les données sont traçables à 100 %, depuis le prélèvement jusqu'à la distribution des résultats. » Didier Timmerman, Spécialiste ICT au laboratoire, ajoute : « Une fois la commande créée, toutes les données sont automatiquement disponibles dans GLIMS : il n'y a plus de saisie manuelle par les assistants de laboratoire. Et nous économisons le temps, passé autrefois à classer des formulaires papier et à vérifier les données saisies manuellement dans GLIMS. »

#### CyberTrack

- Traçabilité complète de l'ensemble du processus de transfusion, de la commande de la poche de sang jusqu'à l'enregistrement de la transfusion.
- Les médecins de tout l'hôpital peuvent consulter les données de transfusion enregistrées dans CyberTrack.
- Les statistiques aident à conserver la trace des indices de performance importants.

#### CyberLab

- Logiciel flexible pour la gestion des examens de laboratoire.
- Permet de scanner les données au chevet du patient et ainsi d'éviter des erreurs d'identification.
- Intégration homogène à des systèmes tiers.
- Solution 100 % sans fil pour scanner et imprimer.



En conclusion, bien que le laboratoire ait conservé le même nombre d'employés afin de garantir le bon suivi de ses activités, l'amélioration de l'efficacité permet de consacrer davantage de temps à d'autres tâches essentielles, comme l'assurance qualité.

### CYBERTRACK : TRANSPARENCE DE LA TRANSFUSION, DU DÉBUT JUSQU'À LA FIN

Vu le grand succès de la mise en place de CyberLab, l'hôpital a rapidement décidé d'ajouter le module de gestion des transfusions sanguines, CyberTrack. En se servant de l'expérience et de l'approbation de chacun – ainsi que des outils, comme les scanners de codes-barres – acquis grâce à CyberLab, le lancement de CyberTrack a pu se faire très rapidement dans l'ensemble de l'hôpital. En fait, une fois que CyberTrack a été introduit dans certains services, le personnel d'autres services en a fait aussi la demande.

CyberTrack assure au personnel infirmier un processus de transfusion transparent, du début jusqu'à la fin. L'infirmière prend d'abord le pouls, la pression artérielle et la température du patient. Si tout est normal, elle prépare ensuite la poche de sang, en la fixant au support. Les codes-barres sur la poche et sur le bracelet du patient sont scannés. S'ils ne correspondent pas, l'ordinateur émet une alerte. S'ils correspondent, l'infirmière peut commencer la transfusion. À intervalles prédéterminés, le système demande à l'infirmière de vérifier et de saisir les paramètres du patient. Lorsque la transfusion est terminée, les codes-barres sont de nouveau scannés et l'infirmière peut saisir des remarques, comme par exemple si la transfusion a dû être interrompue et pourquoi.

CyberTrack joue un rôle aussi important que CyberLab dans la sécurité du patient. Kathy Boydens explique : « En cours de transfusion sanguine, s'il y a un problème, les conséquences peuvent être graves. Auparavant, avant de

### Avantages de CyberLab et de CyberTrack

- Accroissement de la sécurité du patient en réduisant le risque d'erreurs humaines.
- Échange rapide d'informations entre le laboratoire et les médecins, entraînant des soins plus rapides pour le patient.
- Simplification du processus administratif et amélioration de l'efficacité au laboratoire et dans les salles de l'hôpital.
- Traçabilité de toutes les activités permettant à l'hôpital de respecter les exigences prévues par la loi.
- Étroite collaboration entre MIPS et le client, favorisant l'adaptation du système aux besoins spécifiques du laboratoire.

commencer une transfusion, une deuxième infirmière devait vérifier que tout allait bien. Cette vérification se fait désormais dans CyberTrack. »

« Nous avons aussi une meilleure vue globale : GLIMS conserve un journal de bord de toutes les poches de sang, à partir du moment où elles entrent dans le labo jusqu'à ce qu'elles soient retirées, tandis que CyberTrack enregistre les données de transfusion, qui sont consultables par tous les médecins », dit Dr. van Erum. « Et les statistiques nous permettent également de conserver une trace des indices de performance importants, comme la durée moyenne de la transfusion sanguine. »

Une fois encore, la qualité du laboratoire et les efforts en termes d'efficacité sont soulignés : « Nos collègues du campus de Bruges ont vu les avantages offerts par CyberLab et CyberTrack pour accroître la sécurité du patient. Je pense que nous allons bientôt les voir intégrer ces modules dans leur SIL également ! », conclut Dr. van Erum. •

**De gauche à droite:**  
DIDIER TIMMERMAN, Spécialiste ICT au Laboratoire, KATHY BOYDENS, Assistante en Chef du Laboratoire, WENDY JONCKHEERE, Assistante Laboratoire, DR. SUZY VAN ERUM, Responsable du Laboratoire

