

Etablissement : Centre médical de Forcilles
Statut : PSPH
Département : 77
Contact : Monique Frouin, directeur adjoint responsable assurance qualité
frouin@forcilles.com, 01 60 64 60 11

THEME

ORGANISATION

TITRE DE L'EXPÉRIENCE

La sécurisation des traitements en radiothérapie externe

DIAGNOSTIC DE DÉPART

Bien avant l'identification des dysfonctionnements d'EPINAL, TOULOUSE, le centre médical de Forcilles a souhaité renforcer la sécurité des traitements en radiothérapie externe et se doter des meilleurs moyens disponibles au niveau mondial.

GRANDES ETAPES DE LA DÉMARCHE

Février 2006 : audit interne → véritable manque d'outils

L'objectif était la création d'un dossier patient unique, total sans papier et inter opérable entre les différents acteurs de la prise en charge et du futur système d'information de santé selon les normes d'inter opérabilité retenues.

Le centre de Forcilles a acquis en 2006 le système Impac®.

Compte tenu de l'ensemble de cette culture, aujourd'hui le processus de radiothérapie intègre un « work-flow » (gestion électronique des processus) totalement sans papier. Les systèmes sont interfacés et sécurisés entre eux.

Forcilles s'est appuyé sur l'informatisation pour développer une expertise sur la qualité organisationnelle et la tenue d'indicateurs.

6 mois de mise en place pour une équipe de 20 personnes : toutes les étapes de processus de traitement en radiothérapie ont été sécurisées et le système mis en place.

OUTILS UTILISÉS

- [Circuit du patient work-flow](#) et compte rendu de traitement
- [Processus d'identito-vigilance](#)

MOBILISATION ET COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

- La mise en place du système a été organisée autour d'un plan de formation incluant tous les acteurs du soin en radiothérapie.
- Le comité de retour d'expériences (CREX), réuni périodiquement, analyse les causes et facteurs d'évènements précurseurs qui peuvent conduire à un accident ou à une baisse de la qualité et propose des actions concrètes immédiates de correction.
- Il est important que la communication soit ciblée.
- Psychothérapie collective.

RÉSULTATS OBTENUS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Résultats :

- 24 mois après la mise en place : obtention d'un dossier virtuel sans papier grâce aux outils de communication existants.
- Aujourd'hui le processus de radiothérapie est totalement informatisé (circuit de validation, tâches à accomplir entre les différents acteurs, réduction des délais).
- Création de nouveaux postes.
- Tout type d'erreur est tracé.

Difficultés :

- Changement des habitudes.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

Enseignements tirés :

- La situation de crise sanitaire que traverse la radiothérapie actuellement nécessite un suivi spécifique avec une gestion automatique des suivis et relances et une diminution des délais de prise en charge.
- La mise en place des CREX a été une simple étape dans une culture qualité ancrée dans l'établissement.
- Ce sont les facteurs organisationnels qui créent les incidents et les mauvaises pratiques.

Avantages :

- A permis un management de proximité
- Moins de stress
- Meilleure communication entre les agents

Inconvénients :

- Beaucoup d'informations à faire transiter avec fluidité

Facteurs clés de réussite :

- La formation
- L'implication des acteurs
- La démarche consensuelle