SER GROUP

BEST PRACTICE



« Enfin, nous sommes assurés que nos documents sont actualisés et rapides à trouver. »

Peter Denninghoff, Politique de développement, Centre Hospitalier intercommunal LWL de Dortmund

ENTREPRISE	LWL, Intercommunalité de Westphalie-Lippe
SUJET	Manuel qualité électronique KTQ pour les établissements de santé
SECTEUR	Intercommunalités
EMPLOYÉS	16 000
SIÈGE DE L'ENTREPRISE	Münster, Allemagne
PORTÉE DU PROJET	Neuf centres hospitaliers LWL en Westphalie

LWL
Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

DÉFI

- Un manuel de gestion de la qualité exhaustif et accessible à tous manquait à l'ensemble des collaborateurs des centres hospitaliers LWL
- Mise à jour fastidieuse des documents de gestion de la qualité
- Volume de travail excessif pour la préparation des audits réguliers de suivi KTQ

OBJECTIF

- Rendre tous les documents relatifs à la gestion de la qualité et toutes les bases de travail fixées par écrit accessibles rapidement et dans leur intégralité
- Simplifier la mise à jour du manuel qualité
- Intégrer des organigrammes correspondant aux procédures et des documents d'aide
- Réduire la durée de préparation des audits de suivi réguliers

SOLUTION

- Élaboration d'un manuel qualité KTQ sur la base du manuel qualité Doxis4 pour documenter les procédures de qualité des centres hospitaliers
- Élaboration, modification et vérification des documents de gestion de la qualité dans le cadre d'un workflow jusqu'à leur validation
- Solution en ligne avec accès pour l'ensemble de l'établissement

BEST PRACTICE

DESCRIPTION DU PROJET

SITUATION DE DÉPART

Le nouveau manuel qualité hospitalier doit être centralisé au format numérique et permettre l'accès, dans la mesure du possible, de tous les employés des hôpitaux LWL aux bases de travail fixées par écrit. Ce document rassemble non seulement les organigrammes de procédure mais également d'autres documents d'aide nécessaires, tels formulaires, modèles de papier à lettre à en-tête, etc. En outre, les responsables qualité doivent bénéficier d'un soutien pour l'élaboration, la publication et la mise à jour du manuel qualité. Le temps de travail nécessaire à la préparation des audits de suivi réguliers dans le cadre de la certification KTQ doit également être réduit.

ARGUMENTS EN FAVEUR DE SER

- Expertise dans le domaine hospitalier et de la santé
- Développement d'une solution personnalisée répondant aux besoins de LWL
- Proximité géographique entre les établissements LWL et le site SER de Münster

SOLUTION

- Solution logicielle pour la documentation relative au système de gestion de la qualité, qui couvre le cycle de vie des documents de qualité dans son intégralité.
- Système rédactionnel éprouvé, flexible, ajustable et pratique pour les auteurs des textes de gestion de la qualité.
- Indexation automatique des nouveaux documents ou documents modifiés lors de leur intégration au manuel qualité, avec des mots-clés enregistrés dans les propriétés du document.
- Tous les documents publiés deviennent automatiquement accessibles via un navigateur web.

VOLUME DE DOCUMENTS

Actuellement : 5500 documents relatifs à la gestion de la qualité

UTILISATEURS

Utilisateurs rédacteurs : 40, utilisateurs lecteurs : environ 2500

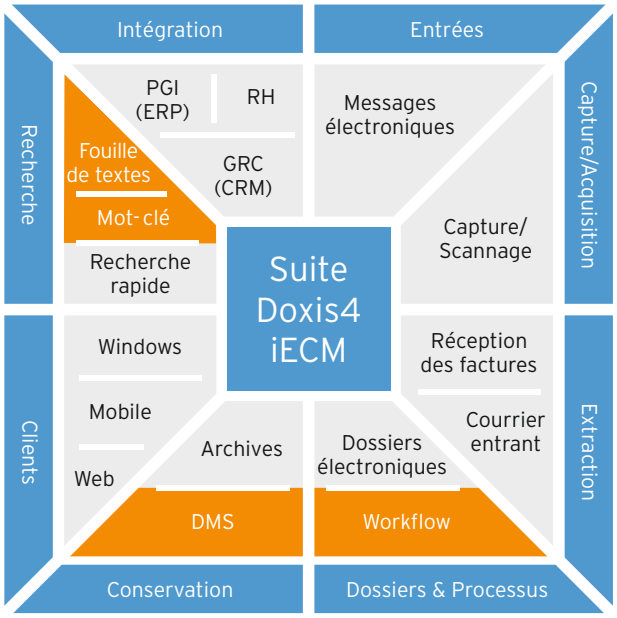
MISE EN ŒUVRE

- Présentation d'un prototype trois semaines après la réunion de démarrage entre SER et LWL.
- La première étape est achevée mi-2010 avec la mise en activité du manuel électronique KTQ dans les centres hospitaliers LWL de Lippstadt/Warstein, Dortmund/Hemer, Münster/Lengerich et Hamm.
- Déploiement du manuel qualité KTQ dans cinq autres centres hospitaliers LWL.

UTILITÉ

- Le manuel qualité KTQ électronique bénéficie aux auteurs, aux collaborateurs et aux visiteurs KTQ.
- Outil de gestion des connaissances simple d'utilisation pour tous les documents relatifs à la gestion de la qualité.
- Les documents qualité sont accessibles via un classement structuré par unité organisationnelle (service, unité de soins, etc.), via la structure typique du manuel qualité hospitalier, ou encore directement via la fonction de recherche plein texte.
- Auparavant, les responsables qualité passaient beaucoup de temps à rechercher et imprimer « à la main » tous les documents pertinents. Désormais, il leur suffit de quelques clics pour retrouver les documents nécessaires aux audits de suivi.

MODULES Doxis4



Les modules Doxis4 utilisés par les centres hospitaliers LWL sont surlignés en orange