



Hôpital général juif

La solution Trace Line^{MD} permet de créer un environnement transfusionnel en milieu hospitalier plus sécuritaire et d'offrir de meilleurs soins aux patients

L'Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis est l'un des hôpitaux de soins de courte durée les plus importants et occupés du Québec. Comptant 637 lits, il a, en 2007, reçu plus de 23 000 malades hospitalisés, plus de 300 000 patients externes et 67 000 visites à son service d'urgence, en plus d'avoir été le lieu de plus de 4 000 naissances. L'Hôpital général juif S.M.B.D. (HGJ), un hôpital d'enseignement associé à l'Université McGill de Montréal, dispense plus de 22 % de la formation pour la faculté de médecine de McGill. Il accueille également plusieurs autres programmes de cette université, dont le Centre SIDA McGill, le Centre de recherche translationnelle sur le cancer McGill, le programme de chirurgie et d'oncologie de la tête et du cou McGill et la Clinique de ménopause McGill.

En 2001, la commission Bédard, nommée par le ministre de la Santé du Québec afin d'évaluer la performance et l'efficacité des hôpitaux, a reconnu l'HGJ comme l'hôpital affichant la meilleure performance à Montréal, ce qui lui a permis de recevoir une prime financière à la performance.

Le défi

Par suite du scandale du sang contaminé au Canada, et en réaction aux recommandations formulées dans le rapport final de la commission Krever, en 1997, les hôpitaux du Québec et du Canada sont devenus plus redevables de la qualité et de la traçabilité des produits sanguins ainsi que de la qualité et de la gestion des services de transfusion.

À l'Hôpital général juif, où plus de 11 000 unités sanguines sont transfusées par année, la responsabilité de la sécurité du processus transfusionnel et des produits sanguins a incombé aux quelque 20 membres du service de transfusion de l'hôpital, et plus particulièrement aux membres de l'équipe de sécurité transfusionnelle. Le Ministère de la Santé du Québec avait également identifié certains hôpitaux dont les laboratoires de tests sanguins comptaient l'expertise, les qualifications et les processus sophistiqués nécessaires pour surveiller d'autres laboratoires sanguins au chapitre de la qualité des produits sanguins et de la sécurité transfusionnelle. L'HGJ est l'un de ces « centres désignés »

« Notre service s'était également vu confier la responsabilité de la surveillance de la qualité des services transfusionnels et de la sécurité des produits sanguins de l'un de nos établissements " affilié " (l'Hôpital général du Lakeshore), qui dispose de capacités complètes de banque de sang et utilise des produits sanguins mais n'a aucune installation de test locale ni stocks de produits, » explique Bonnie Selcer, infirmière enregistrée, Sécurité transfusionnelle clinique à HGJ. Elle ajoute que le rôle de l'équipe de sécurité à l'Hôpital général Lakeshore est principalement la formation en transfusion et la sécurité transfusionnelle, alors que son rôle

Client

Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis, Montréal

Solution

Trace Line^{MD} de MAK-SYSTEM

Avantages

- identification et résolution de problèmes soutenues par des statistiques de performance
- amélioration du processus de décision grâce à une meilleure information pour les infirmiers et les médecins
- réduction du risque d'incident et d'accident de transfusion
- amélioration considérable de l'étiquetage et de la lisibilité des échantillons
- amélioration de l'efficacité et de la conformité pour les rapports sur les incidents
- accroissement possible de la proactivité des cliniciens dans la sécurité transfusionnelle

auprès des autres établissements affiliés comprend également les tests d'échantillons ainsi que la distribution et le suivi des produits sanguins.

Un défi important que devait relever le service de transfusion était l'application logicielle maison, fonctionnant sous DOS, utilisée depuis 1986 pour gérer les activités transfusionnelles et la chaîne d'approvisionnement des produits sanguins. Cette application, assez rudimentaire, ne répondait plus aux besoins croissants en matière de transfusion de l'équipe et à son mandat de sécurité.

D'une part, le système nécessitait beaucoup de saisies manuelles, ce qui prenait beaucoup de temps et était une source considérable d'erreur, si tant que toute information saisie dans le système devait être vérifiée par un autre utilisateur afin d'en valider l'exactitude et l'exhaustivité. D'autre part, le système était notamment assez limité au chapitre de la profondeur et du niveau de détail de la saisie des résultats des tests en laboratoire et des informations qu'il fournissait aux fins de la surveillance de la performance des transfusions et de la création de statistiques pouvant servir à l'établissement de rapports et à l'amélioration des processus et des politiques.

L'une des limites importantes du système était son manque de « transparence » : l'information utile contenue dans le système n'était pas accessible à quiconque ne faisait pas partie du service de transfusion, par exemple les médecins et les infirmiers œuvrant dans les salles communes et les cliniques qui participent aux activités transfusionnelles et manipulent des produits sanguins tous les jours. Parmi ceux-ci se trouvaient les professionnels des services d'aphérèse, d'hématologie/oncologie et d'hémodialyse.

« Sans accès facile à l'information, comme l'historique de transfusion d'un patient, les stocks de produits sanguins et l'état des commandes, nécessaire pour orienter leurs activités et les aider dans la prise de décisions, les cliniciens devaient continuellement téléphoner au personnel de la banque de sang pour l'obtenir, ce qui était peu commode pour les deux groupes et exigeait beaucoup de leur temps », admet Mme Selcer.

Outre les problèmes liés au système de gestion du sang, le service de transfusion éprouvait également des problèmes liés au processus de transfusion. Par exemple, une copie papier du rapport de transfusion distribué avec chaque unité sanguine devait être remplie et retournée à la banque de sang afin de confirmer que la transfusion avait eu lieu. L'information contenue dans le rapport, y compris l'information vitale sur toute réaction pouvant être survenue par suite de la transfusion, était saisie dans le système par le personnel de la banque de sang. Il fallait souvent compter plusieurs jours avant de recevoir ces rapports et, dans 15 % des cas, ils n'étaient jamais reçus. Le personnel avait ainsi la difficile tâche de « présumer » que la transfusion avait été effectuée.

La solution

Afin d'aider les hôpitaux de la province à accroître la sécurité des produits sanguins et des processus transfusionnels, le Ministère de la Santé du Québec a décidé que toutes les banques de sang, y compris celle de l'Hôpital général juif, devaient utiliser le système de gestion de banque de sang Trace LineMD dans le but d'automatiser et de simplifier la chaîne d'approvisionnement des produits sanguins, notamment le suivi des produits, l'assurance qualité et les processus de quarantaine et de retraçage des donneurs.

Trace Line, élaboré par MAK-SYSTEM, un chef de file mondial des systèmes de banques de sang et de produits sanguins, utilise les notions d'hémovigilance et de pharmacovigilance pour protéger l'ensemble du processus de thérapie transfusionnelle contre les risques d'incidents et d'accidents de transfusion. À l'HGJ, le système a été déployé, et est maintenant soutenu de façon constante, par TechnoMed Solutions, qui est le seul responsable de Trace Line au Canada et est un partenaire de premier plan de MAK-SYSTEM pour le déploiement de Trace Line à l'extérieur du Canada, par exemple en Europe et aux États-Unis, où il est appelé PHS Blood Bank et est approuvé par la FDA.

« Le déploiement clinique de Trace Line est bien avancé », indique Christina Canticas, coordinatrice technique intérimaire et super-utilisatrice de Trace Line. Elle ajoute que l'équipe de sécurité transfusionnelle forme un super-utilisateur dans chaque salle commune ou service de l'hôpital participant aux activités transfusionnelles, et celui-ci forme les autres utilisateurs. Lorsqu'on l'a interrogé sur le rôle constant que joue TechnoMed Solutions dans le soutien du déploiement de Trace Line, Mme Canticas a conclu en ajoutant que « les membres du personnel de TechnoMed Solutions répondent sans délai à nos demandes de soutien, et ils comprennent très bien le système. Ils nous ont facilité l'accès au soutien en permettant aux utilisateurs de passer des demandes de soutien et d'obtenir des réponses par courriel. »

Les résultats

L'ancienne application de gestion de la banque de sang de l'HGJ ne fournissait que peu, sinon pas, d'informations statistiques. De ce fait, l'équipe de sécurité transfusionnelle ne disposait pas des renseignements nécessaires pour mesurer l'ensemble des activités transfusionnelles de l'hôpital et les niveaux de performance et ainsi gérer et rehausser la sécurité : on ne peut évidemment pas gérer ce qu'on ne peut pas mesurer!

Toutefois, grâce à Traceline, le personnel de la Sécurité transfusionnelle a facilement accès à une vaste gamme de données de système et de statistiques sur la performance, telles que le nombre de réactions aux transfusions, le nombre de réactions adéquatement codées afin de montrer des types et des symptômes de réaction précis, le nombre de rejets d'échantillons, les raisons des rejets, les niveaux d'utilisation pour chaque type de produit, l'identité des receveurs, la quantité gaspillée et par qui.

Commentant sur la valeur de ces statistiques, Mme Selcer affirme que « cette information est non seulement utile à des fins de rapport, mais elle accorde davantage de visibilité aux membres de l'équipe de sécurité et nous permet de voir plus clairement où se trouvent les problèmes et le type de formation, de politique ou d'amélioration des procédures est nécessaire pour rehausser le fonctionnement et la sécurité. »

Au-delà de la banque de sang, la majorité des avantages découlant du déploiement de Trace Line à HGJ se sont concrétisés en raison du fait que les infirmiers et les médecins travaillant dans d'autres services de l'hôpital et participant au processus transfusionnel ont désormais facilement accès, en ligne, aux renseignements exhaustifs sur les patients et les produits sanguins contenus dans Trace Line.

Disposant de plus de renseignements, les infirmiers peuvent facilement voir ce qui est arrivé à leurs patients en consultant leur historique de transfusion, par exemple, et ils peuvent vérifier les stocks de la banque de sang en vue de confirmer la quantité de produits en réserve pour les patients. Il y a ainsi moins d'appels téléphoniques du personnel clinique aux spécialistes de la banque de sang, ce qui fait économiser considérablement de temps et d'efforts aux deux groupes. Armés d'informations en temps opportun provenant de Trace Line, les infirmiers sont également mieux en mesure de s'assurer que les patients reçoivent les bons produits et que les produits répondent aux exigences spéciales (p. ex., sang irradié).

« Tout cela crée un environnement transfusionnel plus sécuritaire et nous permet d'offrir de meilleurs soins à nos patients » déclare avec enthousiasme Mme Selcer.

La disponibilité de Trace Line dans les secteurs cliniques de l'HGJ a également amélioré l'étiquetage des échantillons. Les infirmiers impriment maintenant les étiquettes directement à partir de l'écran de Trace Line qui affiche les renseignements sur le patient. Les étiquettes sont amenées près du lit et apposées sur les éprouvettes d'échantillon dès que le sang est prélevé : fini les machines adressographes antiques qui imprimaient des étiquettes difficiles à lire. De plus, les risques d'erreur sont beaucoup moindres.

Les médecins de l'HGJ bénéficient également de Trace Line, car il leur donne accès à plus de renseignements sur le patient pour les aider dans les diagnostics et la prise de décisions, et il réduit leur appui sur la présence d'infirmiers pour leur transmettre de l'information sur l'historique de transfusion des patients et l'activité courante. Trace Line se révèle particulièrement utile pour les consultants en hématologie de l'HGJ qui ne sont pas exposés aussi régulièrement à chaque patient que les médecins traitants. Grâce à Trace Line, ils peuvent rapidement voir le calendrier et les résultats des tests administrés à un patient, ce qui les aide à formuler des diagnostics et des conseils rigoureux.

Au moment de la rédaction des présentes, le déploiement de Trace Line auprès des utilisateurs cliniques était achevé à 60 % et il devrait, en bout de ligne, être accessible à plus de 700 utilisateurs.

« Trace Line fait passer l'accès à l'information et la gestion des transfusions hors de l'enceinte du laboratoire et habilite les professionnels des soins de santé (infirmiers et médecins) à participer de façon plus proactive à l'amélioration des soins et de la sécurité des patients » conclut Mme Selcer

TechnoMed
SOLUTIONS

À propos de TechnoMed Solutions

TechnoMed Solutions, une société de Brookfield Asset Management, offre des logiciels spécialisés de banque de sang ainsi que des services de déploiement et des services techniques aux établissements de soins de santé partout en Amérique du Nord. Près de 100 hôpitaux et établissements régionaux de soins de santé comptent sur les solutions spécialisées de banque de sang et d'hémovigilance de TechnoMed Solutions pour améliorer la sécurité des patients, réduire les déchets et améliorer l'efficacité de leurs services de transfusion sanguine.

TechnoMed Solutions
110 Cremazie Blvd. West
12th Floor
Montreal, Québec, H2P 1B9
1-877 338 0088