

«Grâce à PYX4, nous harmonisons les pratiques, soulageons la mémoire, et sécurisons le parcours patient.»



PROCESS

TÉMOIGNAGE CLIENT

- Assistance Publique
des Hôpitaux de Paris -

André RIEUTORD

Pharmacien & Chef de service



OBJECTIFS

- Proposer une gestion documentaire et des standards plus vivants
- Sécuriser le parcours patient

RESULTATS

- Des internes autonomes sur des problématiques ponctuelles
- Des responsables de formation concentrés sur la transmission de sujets plus importants
- Une démarche encouragée par la Haute Autorité de Santé

LE CONTEXTE

Le service de la Pharmacie de l'hôpital Antoine-Béclère à Clamart comprend une équipe de 60 personnes. Il est dirigé par André RIEUTORD depuis 2009.

PYX4 : Comment s'est construite votre idée d'acquisition d'un outil de gestion des processus métiers ?

A l'origine, je m'étais investi dans un projet de **gestion documentaire**. Au fur et à mesure de son avancée, j'ai réalisé à quel point il était difficile de maintenir une base documentaire à jour et de la partager à un ensemble d'individus.

En 2009, j'ai découvert le concept de **management par les processus**, qui a révolutionné ma façon de travailler et d'aborder l'animation managériale. Nous avons lancé et concrétisé le projet "trouver un document en moins de 5 min" avec cette approche.

Dans une suite logique, ayant appréhendé les atouts du management par processus, j'ai commencé à rechercher un **outil de gestion des processus**.

PYX4 : Qu'est-ce qui vous a motivés à choisir PYX4 comme outil de modélisation ?

Lorsque j'ai débuté mes recherches d'un outil, j'ai rencontré les équipes de PYX4 et nous avons conduit une **étude de faisabilité**, avec une grille d'analyse intégrant également la dimension RH, notamment les **rôles et responsabilités**.

Dans le **milieu hospitalier**, les cycles de décision sont longs. J'ai convaincu le **Directeur Logistique** de l'intérêt de notre approche, et il a appuyé le projet, ce qui nous a considérablement aidé à le faire avancer.

La suite PYX4 a été retenue en raison de son **accessibilité**, sa **méthodologie simple à appréhender** et sa **flexibilité**.

PYX4 : Sur quels processus porte le déploiement de PYX4 ?

Le projet vise à proposer une **gestion documentaire et des standards (i.e. procédures) plus vivants**, grâce à l'approche processus multi-niveaux.

Le périmètre est la **plate-forme logistique**: magasins hôtelier, DMS et pharmacie.

Le **processus macro** concerné est : approvisionner / commander / réceptionner / délivrer.

4 **processus** sont modélisés à ce jour:

- Commander/délivrer un médicament stupéfiant
- Réceptionner/Contrôler/Délivrer les poches de nutrition parentérale pédiatrique
- Commander/Réceptionner / délivrer un dispositif médical stérile
- Commander un médicament urgent
- Commander/Délivrer un médicament dérivé du sang [en cours]



Les documents sont stockés sur une plateforme institutionnelle externe ou tout simplement sur le réseau avec accès limité avec un lien grâce à Webdav. Comme cela, **les mises à jour se font automatiquement dans PYX4**, ce qui nous permet de **centraliser la documentation à jour directement sur les procédures concernées**.

PYX4 : Comment se passe votre projet ? Comment avez-vous favorisé l'adhésion de vos collaborateurs à l'outil ?

Nous sommes actuellement en **phase de déploiement** auprès des équipes, et dans la **conduite du changement**.

Nous avons commencé par utiliser l'outil activement avec les équipes « intérimaires », tels que nos **internes en pharmacie** qui ne sont quelquefois là que 6 mois. Le but premier est de mettre à leur disposition une **source documentaire facilement accessible**. Cela nous a permis d'**alléger l'investissement des permanents dans la formation** de ce personnel temporaire, ce qui représente pour eux un avantage indéniable.

Quelques permanents de notre structure sont formés à la **méthode SADT***, ce qui nous aide à structurer notre approche. Certains membres de notre équipe, tels que des **préparateurs en pharmacie**, se sont très bien approprié l'outil, et l'une d'entre elle a été formée en conséquence, avec une **certification green belt en Lean**.

PYX4 : Depuis la mise en place de PYX4, avez vous observé des changements dans votre travail au quotidien ?

L'outil est **intuitif**, et **facile d'utilisation** avec sa **recherche par tags**. Sans formation particulière, un interne peut retrouver ce qu'il faut faire sur des problématiques ponctuelles, comme par exemple, "délivrer un médicament stupéfiant".

Si ces sujets sont abordés en formation sans être directement mis en pratique, le public formé oublie rapidement comment procéder. Grâce à PYX4, **les internes sont capables de trouver de façon autonome toute la marche à suivre ainsi que les documents associés** même si cela se produit 4 ou 5 mois après leur arrivée.

Ceci nous permet de nous concentrer sur des informations à forte valeur ajoutée lors des formations. Par conséquent, le personnel permanent qui anime ces formations bénéficie également de la mise en place de l'outil, dans le sens où il lui permet de se **concentrer sur la transmission de sujets plus intéressants et importants**.

PYX4 : Comment PYX4 vous permet-il de mieux répondre aux exigences de la Haute Autorité de Santé ?

L'outil nous aide dans notre visée d'excellence opérationnelle et de sécurisation du parcours patient. Nous venons d'être certifiés par la **HAS** pour 4 ans. L'approche processus étant en elle-même alignée avec cette norme [i.e patient traceur], nous préparons avec sérénité la prochaine échéance. Le fait de **présenter l'organisation systémique des activités dans PYX4 est très bien accueilli et la démarche encouragée**.

PYX4 : Quelles évolutions voyez-vous à votre utilisation de PYX4 ?

Après le démarrage, nous avons procédé à l'étape de **consolidation des processus existants** pour **conduire le changement** au sein de l'équipe et **faciliter l'appropriation**. Nous allons bientôt démarrer la modélisation d'un processus supplémentaire, autour des médicaments dérivés du sang.

Au niveau de la suite logicielle à proprement parler, nous envisageons à moyen terme d'utiliser des fonctionnalités d'**amélioration continue** des processus de PYX4, via le module **PYX4 Improver**.

Note: Ce projet a été présenté au Club des Pilotes de Processus par André Rieutord en 2013 - "Les processus réussissent quand ils ont un sens et qu'ils améliorent la « vraie vie »"

* SADT: Structured analysis and design technics - techniques structurées d'analyse et de modélisation]