

Démarche qualité

La digitalisation au service des entreprises et de la qualité

La qualité de prise en charge et la maîtrise des risques sanitaires sont des enjeux essentiels dans l'exercice de l'activité. Parmi les différentes procédures qualité, on retrouve les désinfections, les contrôles de matériels ainsi que les entretiens mécaniques. La digitalisation intervient dans toutes les actions des ambulanciers et la volonté d'amélioration de la qualité et de sa traçabilité du contrôle des procédures n'y échappe pas. Retour sur une solution testée par des ambulanciers.

Développé par la société Novelios et actuellement en pratique dans certaines entreprises de transports sanitaires, le concept VESUV s'attaque à ces défis.

Le Concept

VESUV est une application collaborative de suivi des procédures qualité des ambulanciers. Elle permet de basculer définitivement toutes les procédures papier vers des procédures dématérialisées, accessibles sur tout support numérique (ordinateur /

de trois fonctions principales : la création de consignes à travers « l'éditeur de formulaires », l'exécution des procédures sur le parc de véhicules par les ambulanciers, le responsable de parc ou le superviseur Hygiène en fonction des organisations propres à chaque entreprise, et la supervision des actions (tableaux de bord / alertes) par le responsable d'exploitation par exemple.

Exécution des procédures sur les véhicules

L'application est accessible

“Une vision d'ensemble des opérations qualité menées.”

tablette / smartphone).

Elle facilite d'une part le suivi des contraintes sanitaires ARS et apporte d'autre part un pilotage efficace de toutes les procédures qualité en vigueur.

Elle permet de construire précisément le contenu de ces procédures qualité, de s'assurer de leur bonne exécution par les collaborateurs à la fréquence souhaitée et de détecter et corriger préventivement les dysfonctionnements levés par les contrôles.

Fonctionnement

L'application s'articule autour

sur smartphone depuis un navigateur web ou via les « application store » sur Android / IOS. Les ambulanciers peuvent s'y connecter à tout moment et en tout lieu. Ils sélectionnent le véhicule souhaité puis effectuent la ou les procédures demandées. L'application les accompagne efficacement dans le déroulement de la procédure en présentant au fur et à mesure les différentes opérations à réaliser. L'opérateur valide chacune des étapes en cochant ou en renseignant l'information demandée (date de péremption / prise de photo ...).



© Laurence Mary

Nettoyage hebdomadaire		1	semaine(s)
DESINFECTION	Information		
⊗ Réalisation de la désinfection		OK/KO	
⊗ Date péremption du produit désinfectant	Date limite		
NETTOYAGE	Information		
⊗ Nettoyage tableau de bord		OK/KO	
⊗ Passage aspirateur		OK/KO	
⊗ Nettoyage vitre intérieur		OK/KO	
⊗ Nettoyage tapis de Sol		OK/KO	
⊗ Photo du véhicule	Documents		

Contrôle du matériel ou des procédures de désinfection, la digitalisation permet une traçabilité précise.

Supervision

L'application propose différents tableaux de bord qui donnent une vision consolidée des opérations réalisées sur le parc de véhicule. Le gestionnaire peut consulter ces rapports directement sur l'application ou décider de les recevoir par mail, comme par exemple l'historique d'exécution des contrôles par véhicule et par procédure, le rapport d'alerte des matériels ou kit de soin à remplacer, le rapport d'alerte des procédures en retard, l'export de l'historique des opérations au for-

mat Excel...

En cas de contrôle réglementaire ou d'audit, ces différents rapports permettent de facilement justifier des actions de maîtrise sanitaire en vigueur dans l'entreprise.

Zéro papier

La dématérialisation des procédures, à travers l'abandon du papier, participe à une structuration de l'organisation de l'entreprise en proposant une traçabilité de toutes les pratiques métier. Un véritable outil de la démarche qualité. ■

		27 mai 19	3 juin 19	10 juin 19	17 juin 19
NETTOYAGE COMPLET					
Auteur		Mathieu CORNEC	Mathieu CORNEC	Mathieu CORNEC	Mathieu CORNEC
DÉSINFECTION					
Realisation de la désinfection		✓	✓	✓	✓
Désinfection tiroirs et placards		✓	✓	✓	✓
Désinfection des parois		✓	✓	✓	✓
Nettoyage du sol		✓	✓	✓	✓
NETTOYAGE					
Nettoyage tabouret de bord		✓	✓	✓	✓
Passage aspirateur		⊘	✓	✓	✓
Nettoyage vitre interieur		✓	✓	⊘	✓
Nettoyage tapis de Sol		⊘	✓	✓	✓
Commentaire		1 Tapis de sol manquant	tout est ok	produit périmé	RAS

Une consultation en temps réel de l'ensemble des données est possible à partir de la plateforme de l'application.

Questions à...

SÉBASTIEN MONGE

Gérant des Ambulances Monge et 41

L'entreprise Ambulances Monge et 41 compte aujourd'hui 40 véhicules et 34 collaborateurs.

Quelles sont les difficultés auxquelles l'application répond ?

- Le fait d'avoir plusieurs sites ne permettait pas facilement d'avoir une vision d'ensemble des opérations qualité menées (désinfection / contrôle matériel /...). Il fallait sur chacun des sites récupérer les papiers et autres feuilles de traçabilité.
- En plus des problèmes de stockage, la multiplicité des papiers faisait qu'on les récupérait au fil de l'eau sans toujours analyser leur contenu. En cas de problème, on allait chercher dans les cartons d'archive, non sans difficulté d'ailleurs, les feuilles pour tenter de comprendre son origine. Ça prenait du temps. On fonctionnait donc en mode réactif, suite à un problème, jamais par anticipation.
- Désormais grâce à VESUV, je n'ai plus du tout besoin de consulter les feuilles. Le rapport de synthèse que je reçois par mail me donne toutes les informations nécessaires. Si un véhicule n'a pas été contrôlé en temps et en heure, je le sais immédiatement et je peux aller voir mes salariés pour leur demander des précisions.
- De plus, maintenant je suis au courant de l'absence ou dysfonctionnement des matériels dans les véhicules. Je peux procéder à leurs remplacements bien plus rapidement qu'auparavant.
- Le fait d'abandonner le papier est un vrai soulagement : il fallait acheter les carnets ou les feuilles, les imprimer, les classer, les archiver... tout cela prend de la place, ça coûte de l'argent... Désormais, terminé tout cela, c'est super pratique !
- J'ai fait en sorte que mes trois référents opérationnels de chacun de



© Laurence Mary

mes sites reçoivent le mail de synthèse. Ils sont autonomes pour traiter les priorités si nécessaire.

- Également, j'ai pu constater qu'en cas de problème, il était difficile de trouver la cause, chacun se renvoyant la balle. Désormais la responsabilité du matériel n'est plus diluée. Grâce aux contrôles de prise en charge de l'application, on détecte beaucoup plus vite les problèmes. L'utilisation de Vesuv permet donc une responsabilisation des salariés.
- En cas de contrôle par les autorités (ARS, Gendarmerie...) je trouve extrêmement pratique de n'avoir qu'à envoyer un export excel ou PDF comme preuve des opérations réalisées plutôt qu'aller chercher toutes les feuilles dans les cartons...
- Lorsque j'ai racheté une seconde société en 2013, j'ai eu la désagréable surprise de constater a posteriori que certains (beaucoup...) de matériel était défaillant, que les kits de soin étaient souvent périmés. Je suis passé à deux doigts d'avoir un retrait provisoire d'agrément avec la grave conséquence d'arrêter l'activité et mettre tout le monde au chômage technique. Les salariés n'avaient pas l'habitude de contrôler régulièrement les boîtes... Nous avons dû en urgence refaire toutes les valises !

Quel conseil donneriez-vous à un ambulancier démarrant son activité ?

- Le meilleur conseil que je pourrai donner à un ambulancier démarrant son activité est de très rapidement mettre la qualité au cœur de son activité. Cela peut représenter une lourdeur ou des contraintes dans un premier temps mais cela est très payant sur une stratégie à moyen terme.
- Cela permet également d'améliorer significativement l'image de l'ambulancier qui était considéré jusqu'à encore récemment comme un simple « pousse brancard » plutôt qu'un acteur pertinent dans le monde médical. On est en train de faire changer les choses. Si vous avez une ambulance irréprochable, un brancard irréprochable, du matériel irréprochable, le regard change très positivement, vous ne passez pas pour un « guignol »
- J'ai été l'un des premiers à mettre en place la formation continue de mes salariés ambulanciers. Je vois d'ailleurs autour de moi de plus en plus de collègues instaurer cette formation continue dans leur entreprise. C'est même devenu obligatoire dans le Loir-et-Cher.



© Laurence Mary