

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE MODE DEGRADE EN MISE A JOUR OU PANNE DE : CLINICOM, CROSSWAY ou MEDIQUAL	<i>Direction des Soins</i> QUA Po265 ENNOV Version n°3 Page 1 / 8
REDACTEURS NOM : Tereza BERNARD, Dominique CLAVERIE, Sophie CORDEIRO FONCTION : IDE DPI, Ingénieur et Responsable Informatique	VERIFICATEURS NOMS : Guillaume BEGU, Sylvie OUAZAN FONCTIONS : responsable sécurité du Système d'Information, Directrice Système d'Information	APPROBATEUR Nom : Sylvie OUAZAN FONCTION : Directeur Qualité et Système d'Information Date d'application : 01/02/2019

I - OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de définir les modalités organisationnelles en cas d'arrêt (panne ou coupure prévue pour mise à jour) du dossier patient informatisé : applications CLINICOM, CROSSWAY ou MEDIQUAL.

II - DOMAINES D'APPLICATION

Ensemble des unités et professionnels concernés par le dossier patient informatisé.

IV - DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

CLINICOM : Gestion Administrative du Patient (admissions/facturation)

CROSSWAY : Dossier Patient Informatisé

MEDIQUAL : module Urgences (Adultes et Pédiatrie) lié à CROSSWAY

Services prestataires : Laboratoires d'analyses médicales, Imagerie médicale, Pharmacie

V - DOCUMENTS DE REFERENCE (*Sans objet*)

VI - DESCRIPTION

Le mode dégradé est déclenché selon les modalités suivantes :

- 1) Sur instruction du Service Informatique par message à l'ensemble des services (« pop up » ou autres)
- 2) Et/ou sur instruction du Cadre ou du Directeur de garde

Le mode dégradé est mis en œuvre en s'appuyant sur les dispositions suivantes :

➔ Un kit physique (dossier rouge contenant la documentation s'appliquant à votre secteur, bon de demande d'analyses de biologie médicale, matériel à utiliser si besoin type service urgences , équipes..) est à disposition des équipes contenant les documents, matériels à utiliser lors d'un mode dégradé.

➔ Chaque secteur de soins doit conserver **un nombre de dossiers patients papier équivalent au moins au nombre de lit** du secteur. Ces dossiers se trouvent dans le bureau infirmier.

➔ Les points d'admission doivent avoir en quantité suffisante des planches d'étiquettes pré-numérotées pour pallier une panne CLINICOM.

➔ Un dossier informatique contenant les raccourcis nécessaires est présent sur le bureau des ordinateurs des postes de soins :

Icône



« En panne – procédure dégradée » sur les bureaux des postes fixes des postes de soins



Et à l'intérieur icône

pour ré-éditer des étiquettes patient.

1-ARRET POUR MISE A JOUR OU PANNE DU LOGICIEL CLINICOM

PENDANT LA COUPURE



Les admissions ne peuvent plus se faire dans CLINICOM.

Pas de modification de la prise en charge pour les patients déjà hospitalisés.

Les nouveaux patients admis au moment de la coupure n'apparaissent pas dans CROSSWAY.
Il convient alors :

- **Services réalisant les admissions des patients** : Application de la procédure dégradée INFOR P1 pour réalisation des admissions des patients avec les étiquettes pré numérotées
- **Dans l'unité de soins** : Utilisation des dossiers patients papier propres à chaque secteur de l'établissement, du bon de demande labo mode dégradé.

Au redémarrage CLINICOM :

Le service **Admission-Facturation et les accueils Urgences** créent les admissions de tous les patients arrivés pendant la coupure. Pour chaque dossier, il faut dans CLINICOM forcer le n° épisode avec le n° pré-numéroté utilisé pour le patient. Cette reprise permet de récupérer automatiquement dans CROSSWAY les résultats de laboratoire et d'Imagerie Médicale des patients.

Par contre, pour les modalités de reprise concernant les éléments de prise en charge médicales et paramédicales des patients hospitalisés pendant la coupure, se référer aux points « Redémarrage CROSSWAY » :

- A.1 Gestion des prescriptions médicamenteuses
- A.5 Gestion des éléments de prise en charge

2-ARRET POUR MISE A JOUR OU PANNE DU LOGICIEL CROSSWAY

A) ORGANISATION COMMUNE A L'ENSEMBLE DES UNITES DE SOINS Y COMPRIS SERVICES D'URGENCES ET SERVICES PRESTATAIRES

A.1 - GESTION DES PRESCRIPTIONS MEDICAMENTEUSES

Uniquement pour les services informatisés en la matière :

PENDANT LA COUPURE

Les prescriptions J-1, J et J+1 (document au format PDF reprenant l'ensemble des prescriptions des patients hospitalisés dans l'unité) sont sauvegardées, peuvent être visualisées à l'écran. Elles peuvent être éditées pour servir de support de saisie et être insérées dans le dossier de soins papier



La génération des PDF commence à heure fixe et dure au moins une heure. Donc, par exemple, si la panne survient à 20h35, les PDF prendront en compte les prescriptions réalisées jusqu'à 19h00.

Dès décision du passage en mode dégradé, une impression du PDF du jour « J » est à réaliser par l'équipe soignante - en vérifiant bien au préalable que la date inscrite en haut à droite corresponde bien à la date du jour - pour tracer les administrations médicamenteuses et les soins, selon les règles de bonnes pratiques employées lors d'un fonctionnement avec un dossier patient papier.

La création de dossier patient complet sera définie en fonction de la durée de la coupure.

Dispensation des médicaments

Les médicaments prescrits sur CROSSWAY avant la panne seront dispensés normalement aux heures d'ouverture de la Pharmacie.

Pour toutes nouvelles prescriptions ou modification de prescription d'un médicament non disponible dans les dotations des services, la demande se fera sur l'envoi d'un "bon vert" de commande de médicaments à la pharmacie.

Au redémarrage CROSSWAY :

Si l'informatique est rétablie pendant la vacation (poste de matin, poste d'après-midi, poste de nuit), les prescriptions établies sur le support de prescription papier doivent être mises à jour dans le dossier patient informatique et la traçabilité paramédicale réalisée.

Si l'interruption de l'informatique dure plus qu'une vacation, les prescriptions médicales toujours valides doivent être resaisies par l'équipe médicale ; la traçabilité paramédicale reste archivée sur les PDF – la traçabilité informatique reprend dès la reprise du logiciel.

Dans les deux cas, le support papier est conservé.

A.2- GESTION DES PRESCRIPTIONS D'EXAMENS COMPLEMENTAIRES

* ANALYSES DE BIOLOGIE MEDICALES :

Une fiche d'enregistrement « Fiche de prescription en cas de dysfonctionnement du DPI » est à disposition et est à étiqueter avec l'étiquette patient comportant le n° épisode.

Les résultats des examens sont transmis papier : il appartient à chaque unité de soins de rendre disponible aide-soignant, brancardier ou ambulancier pour aller régulièrement au laboratoire récupérer les résultats.

* ANALYSES D'IMAGERIE MEDICALE :

La demande est réalisée sur le bon de demande papier ad hoc.

L'accès direct sur IMPAX reste possible pour la lecture des résultats.

Si le logiciel RIS est coupé, les unités de soins sollicitent directement le service d'imagerie médicale pour obtenir les résultats.

Au redémarrage CROSSWAY :

Les résultats Labo et d'Imagerie médicale remonteront automatiquement dans la mesure où :

- l'unité de soins aura identifié correctement la demande avec une étiquette patient ou pré-numérotée,
- le laboratoire/l'imagerie médicale aura enregistré la demande sur le bon IPP et sur le numéro d'épisode qui figure sur l'étiquette patient ou pré-numérotée.

PENDANT LA COUPURE

A.3 - GESTION DES PRESCRIPTIONS RELATIVES A UNE TRANSFUSION :

Cette procédure est à appliquer également si TRACELINE est en panne et/ou arrêté pour mise à jour.

PENDANT LA COUPURE

Le logiciel TRACELINE ne peut pas être utilisé directement.
Il convient de procéder comme suit :

- Réalisation de la traçabilité papier des administrations des PSL sur les bordereaux de délivrance des produits émis par l'EFS

Au redémarrage CROSSWAY :

Transmission des bordereaux au secrétariat de l'Hémovigilance qui assurera la reprise des données.

A.5 - GESTION DES ELEMENTS DE PRISE EN CHARGE :

PENDANT LA COUPURE

Lors d'une mise à jour (arrêt programmé), il convient d'imprimer la veille les éléments nécessaires pour assurer la prise en charge des patients (dernier courrier de consultations, d'hospitalisation, RCP,etc)

Tracer sur la fiche d'enregistrement « Saisie des mouvements des patients en mode dégradé », les transferts-sorties des patients

Uniquement pour les services informatisés sur la prescription médicamenteuse :

Il est également possible d'éditer les observations médicales à partir de **l'icône « En panne – procédure dégradée » sur les bureaux des postes fixes des postes de soins**

Au redémarrage CROSSWAY :

Les éléments de prise en charge médicale (données médicales, prescriptions..) et paramédicale (pancarte, grille de saisie, traçabilité administration traitement médicamenteux, mouvements...) sont à saisir par les unités de soins selon :

Si l'informatique est rétablie pendant la vacation (poste de matin, poste d'après-midi, poste de nuit), les prescriptions établies sur le support de prescription papier doivent être mises à jour dans le dossier patient informatique et la traçabilité paramédicale réalisée.

Si l'interruption de l'informatique dure plus qu'une vacation, les prescriptions médicales toujours valides doivent être ressaisies par l'équipe médicale ; la traçabilité paramédicale reste archivée sur les PDF – la traçabilité informatique reprend dès la reprise du logiciel.

Dans les deux cas, le support papier est conservé.

Pour les urgences adultes et pédiatriques, il sera nécessaire à minima de saisir le diagnostic, l'acte et la décision médicale.

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE MODE DEGRADE EN MISE A JOUR OU PANNE DE : CLINICOM, CROSSWAY ou MEDIQUAL	<i>Direction des Soins</i> QUA Po265 ENNOV Version n°3 Page 5 /8
----------------------------------	---	--

B) ORGANISATION DES CONSULTATIONS EXTERNES

* Uniquement pour les services informatisés utilisant PDR de Crossway

Des fichiers PDF sont générés chaque nuit à 00h40, sur les PC identifiés dans les services de consultations.

Ces fichiers contiennent, pour chaque agenda PDR de la spécialité, les rendez-vous attendus jusqu'à la fin de la semaine courante. Cette liste permettra l'accueil des patients.

PENDANT LA COUPURE

Depuis l'icône procédure dégradée, il faut accéder au répertoire <service> dans lequel se trouve le dernier PDF généré le jour J à 00:40 qui reprend, planning par planning, les rendez-vous du service, de J au vendredi de fin de semaine (ex. : un fichier généré le mardi à 00h40 présentera les RDV de la semaine du mardi au vendredi).

C) SPECIFICITES ORGANISATIONNELLES DES URGENCES ADULTES ET PEDIATRIQUES

C1-URGENCES ADULTES

1/ Récupérer le matériel dédié à la procédure dégradée et/ou à l'afflux massif patients

- « Kit procédure dégradée MEDIQUAL » = valisette contenant le matériel nécessaire à la gestion du mode dégradé : post-it, marqueurs, exemplaires types des supports papiers à utiliser (triptyque des Urgences, bon de demande d'analyses de biologie médicale, support de prescriptions « Structure des Urgences Adultes » pour les services de Médecine, support de prescriptions pour les Chirurgies modèle 5 jours, tableau de recensement des lits)
- Un tableau représentant l'organisation architecturale et fonctionnelle du service (découpage des différentes zones et boxes)

ATTENTE	SUH				SAUV
	SUH1 Dr / Interne : IDE :	SUH2 Dr / Interne : IDE :	SUH3 Dr / Interne : IDE :	SUH4 Dr / Interne : IDE :	
SUA	SUH5 Dr / Interne : IDE :	SUH6 Dr / Interne : IDE :	SUH7 Dr / Interne : IDE :	SUH8 Dr / Interne : IDE :	SAS BIOTOX
	SUA1 Dr / Interne : IDE :	SUA2 Dr / Interne : IDE :	SUA3 Dr / Interne : IDE :	SUA4 Dr / Interne : IDE :	SAS Ambulance
Légende :	✓ = vu par le médecin ○ = destination	• = labo en attente ○ = résultats labo reçus X = Imagerie en attente ☒ = Imagerie réalisé			

2/ Pour chaque patient accueilli et pris en charge :

L'IOA devra :

- Prendre un post-it de couleurs (bleu, vert, orange, rose=rouge) en fonction de la gravité identifiée par l'IOA et le médecin coordinateur
- Y coller l'étiquette patient ou étiquette pré-numérotée si CLINICOM est également concerné par la panne
- Y noter
 - o le motif d'hospitalisation
 - o la filière de prise en charge (SUA/SUH/SAUV/BIOTOX)
 - Le positionner sur le tableau dans la zone d'attente ou d'admission et de prise en charge du patient
 - Classer les dossiers par ordre de priorité dans les bannettes prévues à cet effet à l'accueil
 - Tracer sur un cahier/papier libre l'identité des patients triés (l'étiquette patient ou étiquette pré-numérotée) avec le motif de consultation à l'arrivée

L'IDE-IDE CO/aide-soignant/médecin-interne devra :

- Prendre le dossier à l'accueil
- Déplacer le post-it sur la zone où le patient sera pris en charge
- Renseigner le post-it au fur et à mesure de la prise en charge selon la légende suivante :
 - ✓ = vu par le médecin
 - = labo en attente
 - = résultats labo reçus
 - X = examen Imagerie en attente
 - ☒ = examen Imagerie réalisé

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE MODE DEGRADE EN MISE A JOUR OU PANNE DE : CLINICOM, CROSSWAY ou MEDIQUAL	<i>Direction des Soins</i> QUA Po265 ENNOV Version n°3 Page 6 /8
----------------------------------	---	---

○ = destination

3/ Le patient est transféré ou sortant : ramener le dossier à l'AGA pour traçabilité habituelle dans la main courante et conservation du duplicata du dossier des Urgences Adultes.

Les dossiers papiers sont conservés environ 3 mois dans un local des Urgences Adultes et ensuite par les Archives Centrales.

4/ L'IDE CO/cadre de nuit renseigne la disponibilité en lit sur support papier dédié

5/ Une fois les logiciels rétablis :

- L'AGA devra reprendre les dossiers pour enregistrement des patients via CLINICOM si celui-ci était en arrêt
- L'IOA devra renseigner la page IOA de MEDIQUAL pour chaque patient selon la traçabilité effectuée dans le point 2
- Les internes et médecins devront renseigner les diagnostics, les actes et les destinations des patients, et les AGA effectuer les mutations ou sortie de patients

C2-URGENCES PEDIATRIQUES

1/ Récupérer le matériel dédié à la procédure dégradée et/ou à l'afflux massif patients

- « Kit procédure dégradée MEDIQUAL » = valisette contenant le matériel nécessaire à la gestion du mode dégradé : post-it, marqueurs, exemplaires types des supports papiers à utiliser (trptyque des Urgences, bon de demande d'analyses de biologie médicale, support de prescriptions)
- Un tableau représentant l'organisation architecturale et fonctionnelle du service (découpage des différentes zones et boxes)

DECHOC	Filière Médecine	BOX 1	BOX 2	BOX3	BOX4	
		Filière Traumatologie	Filière Médecine	Filière Médecine	Filière Médecine	
SALLE D'ATTENTE / SURVEILLANCE						
Légende : <input checked="" type="checkbox"/> = vu par le médecin • = labo en attente ○ = destination ○ = résultats labo reçus X = Imagerie en attente X = Imagerie réalisé <input checked="" type="checkbox"/> = Imagerie réalisée						

2/ Pour chaque patient accueilli et pris en charge :

L'AGA en association avec l'Auxiliaire Puéricultrice ou la Puéricultrice devra :

- Prendre un post-it
- Y coller l'étiquette patient ou étiquette pré-numérotée si CLINICOM est également concerné par la panne
- Y noter le motif d'hospitalisation
- Le positionner sur le tableau dans la zone d'attente ou d'admission et de prise en charge du patient
- Classer les dossiers par ordre de priorité dans les bannettes prévues à cet effet à l'accueil

La puéricultrice / AP / médecin-interne devra :

- Prendre le dossier à l'accueil
- Déplacer le post-it sur la zone où le patient sera pris en charge
- Renseigner le post-it au fur et à mesure de la prise en charge selon la légende suivante :
 - = vu par le médecin
 - = labo en attente
 - = résultats labo reçus
 - X = examen Imagerie en attente
 - = examen Imagerie réalisé
 - = destination

3/ Le patient est transféré ou sortant : ramener le dossier à l'AGA pour traçabilité habituelle dans la main courante et conservation du duplicata du dossier des Urgences Pédiatriques.

4/ La puéricultrice /cadre de nuit renseigne la disponibilité en lit sur support papier dédié

5/ Une fois les logiciels rétablis :

- L'AGA devra reprendre les dossiers pour enregistrement des patients via CLINICOM si celui-ci était en arrêt

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE MODE DEGRADE EN MISE A JOUR OU PANNE DE : CLINICOM, CROSSWAY ou MEDIQUAL	<i>Direction des Soins</i> QUA Po265 ENNOV Version n°3 Page 7 /8
--------------------------------------	---	--

- La puéricultrice devra renseigner la page IOA de MEDIQUAL pour chaque patient selon la traçabilité effectuée dans le point 2

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE MODE DEGRADE EN MISE A JOUR OU PANNE DE : CLINICOM, CROSSWAY ou MEDIQUAL	<i>Direction des Soins</i> QUA Po265 ENNOV Version n°3 Page 8 /8
--------------------------------------	---	---

VI - DOCUMENTS ASSOCIES

- Procédure "Fonctionnement en cas de panne informatique imprévue ou planifiée", INFOR- P01
- Procédure dégradée CROSSWAY-Prescriptions médicamenteuses établie par le service informatique
- Dossier du patient
- Fiche d'enregistrement « Fiche de prescription en cas de dysfonctionnement du DPI », P-C-P1A4-P001-FE03
- Support papier des patients pris en charge aux Urgences Pédiatriques, DS P11-FE01
- Fiche d'enregistrement « Mouvements des patients en mode dégradé », DS-P11-FE02

VII - REVISION DE LA PROCEDURE

- 1) *Le cas échéant après toute application de la procédure à l'occasion des retours d'expérience qui seront faits par la Direction Qualité et /ou la Direction du Système d'Information*
- 2) *Après constatation d'un dysfonctionnement ou d'un risque*
- 3) *Après un audit*