



# DIANALABS - MEDISUPPORT



## Une collaboration positive et efficace avec l'Hôpital de La Tour

Laboratoire d'analyses médicales genevois, créé en 1988, Dianalabs offre une gamme complète d'analyses médicales pour couvrir tous les besoins de la médecine ambulatoire et hospitalière. Au travers de ses publications et présentations, Dianalabs est reconnu internationalement pour la qualité de son dépistage des maladies infectieuses. Dianalabs s'est distingué particulièrement en sérologie dans le suivi de la grossesse et dans l'univers de la microbiologie. Le laboratoire fait partie du réseau suisse Medisupport. Fort de plus de 700 collaborateurs, Medisupport offre au corps médical suisse ainsi qu'à la population, une expertise en analyses de laboratoire, en génétique, en pathologie, en hygiène et dans tous les domaines de la biologie. Homogène par sa maîtrise des technologies informatiques et analytiques, par les valeurs communes de ses quarante médecins, biologistes, pharmaciens pour l'aide à l'interprétation des pathologies complexes, le réseau offre une palette incomparable de services pour le corps médical et ses patients.

Entretien avec **Marc-Antoine Bagnoud**, Directeur laboratoire Meyrin, coordinateur du laboratoire Dianalabs auprès de l'Hôpital de La Tour



### Quelles sont les forces du laboratoire Dianalabs et du réseau Medisupport ?

**Marc-Antoine Bagnoud :** Le réseau Medisupport a démontré une grande capacité d'innovation lorsqu'il a entrepris d'étendre ses parts de marché en Suisse romande. Il a apporté des

solutions informatisées nouvelles à l'ensemble des prescripteurs du territoire. Ses réponses offrent aux établissements hospitaliers

des systèmes automatisés plus efficaces grâce à une combinaison de solutions électroniques. De plus, le groupe Medisupport et le laboratoire Dianalabs soutiennent les services hospitaliers en mettant à leur disposition des systèmes de laboratoires délocalisés (Point-Of-Care Testing). Nous leur fournissons des automates simples destinés aux tests rapides et d'urgences. Les équipes des soins infirmiers peuvent ainsi disposer de résultats fiables et bien plus rapides que l'envoi d'échantillons au laboratoire et l'attente de leur traitement.

**Dans quelle mesure Medisupport a-t-il évolué sur la base des attentes et des besoins des établissements de santé ?**

**M.-A. B. :** Nous connaissons les besoins spécifiques des établissements hospitaliers liés aux résultats d'examens menés en laboratoire. Il est important pour l'hôpital que les données de laboratoires puissent être rapidement disponibles et intégrées au dossier du patient. Medisupport a su développer un projet dédié à ces attentes.

**Votre collaboration avec l'Hôpital La Tour a débuté en 2012. Comment vos relations avec les équipes de l'hôpital ont-elles évolué ?**

**M.-A. B. :** Notre partenariat a officiellement débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2012, mais nos équipes étaient présentes au sein de l'établissement dès novembre 2011 pour assister les membres de l'hôpital à la préparation de notre arrivée. Nos premiers contacts étaient clairement marqués par la volonté, pour les équipes de l'hôpital, de tester leurs nouveaux partenaires et de s'assurer de la qualité de leurs compétences. Nous savions l'importance de notre rôle auprès de l'hôpital et de ses patients. Nous avons donc engagé une équipe de techniciens de laboratoire expérimentés dans le domaine hospitalier. Rétrospectivement, je peux dire que cette équipe avaient parfaitement joué son rôle par un comportement très professionnel et un démarrage irréprochable des activités.

**Comment êtes-vous parvenu à créer une interface commune aux dossiers de soins informatisés de l'hôpital et de Dianalabs ?**

**M.-A. B. :** Cet élément était une condition explicitée dans le cahier des charges des opérations. Pour être retenu, Dianalabs devait être en mesure d'établir une connexion efficace entre nos solutions et le système informatique de gestion de patients choisi par l'établissement. Ce système Alert® PFH a été mis en place durant

notre arrivée au sein de l'hôpital. Nos informaticiens en interne ont su collaborer avec les équipes portugaises d'Alert®, notamment sur le langage utilisé, le Health Level 7 (HL7). Ils ont également assuré l'interfaçage de cette solution avec l'autre logiciel de laboratoire de l'hôpital, édité par une entreprise belge.

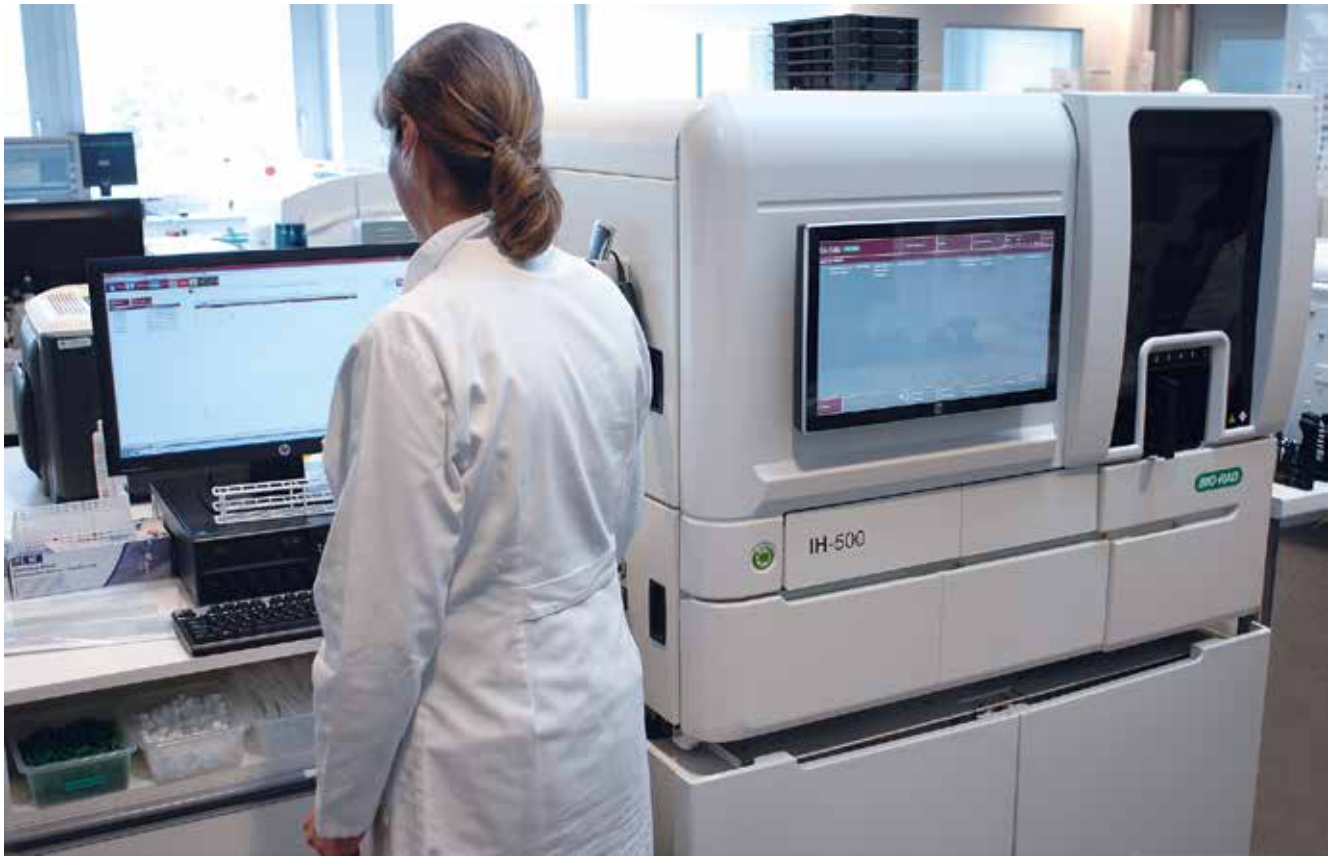
**Comment définiriez-vous le système Point-Of-Care Testing (POCT) ?**

**M.-A. B. :** Le POCT est un laboratoire délocalisé dont la traduction littérale signifie la réalisation de tests au lit du patient. Afin que ce système soit efficace, il doit être géré par des professionnels de laboratoire. Dans le cadre de notre partenariat avec l'Hôpital La Tour, nous avons convenu que le personnel hospitalier restait l'utilisateur du POCT. La responsabilité de son efficacité, notamment au niveau des automates, de la maintenance, du contrôle de qualité et des connexions entre appareils et logiciels, revient à nos propres équipes. L'hôpital dispose ainsi d'un laboratoire hautement fonctionnel et pleinement respectueux des normes de laboratoire qui sont au cœur de l'expertise de nos équipes.

**Quels sont les avantages de ce système ?**

**M.-A. B. :** Le POCT permet aux équipes hospitalières de disposer de résultats d'examens très rapides grâce aux automates de proximité très simple d'utilisation. Dans des situations d'urgence ou pour des raisons pratiques liées à la fluidité du parcours patient, le POCT prend tout son sens car il permet la diffusion d'un résultat d'examen fiable quelques minutes seulement après un prélèvement. Il peut être utilisé efficacement pour les urgences mais également d'autres services. Le fait qu'il nécessite un volume d'échantillonnage moins important qu'un examen de laboratoire standard rend le POCT particulièrement pertinent pour la maternité ou la néonatalogie et les prélèvements faits sur des nouveaux-nés.





**Le personnel de l'hôpital a-t-il dû être formé ?**

**M.-A. B. :** Oui, ces formations ont été assurées par une équipe dédiée du réseau Medisupport auprès du personnel infirmier de l'hôpital. Nous assurons des actions régulières, notamment pour chaque nouveau professionnel intégrant les équipes hospitalières. Notre présence au sein de l'hôpital nous permet également de rapidement repérer d'éventuelles mauvaises pratiques ou incompréhension et ainsi de mieux accompagner les équipes. Ces formations sont définies et organisées en collaboration étroite avec les responsables des services concernés. En raison de sa nouveauté au sein de l'Hôpital La Tour, le POCT a demandé une grande collaboration entre le laboratoire et le personnel infirmier afin d'en expliquer les intérêts et les difficultés au quotidien... Seuls les membres du service des urgences avaient déjà expérimenté un système équivalent.. Après les premières utilisations, les équipes ont bien compris l'importance de la réactivité offerte par ce système et elles ont été motivées à poursuivre son développement. Ces échanges ont été rendus possibles grâce à l'invitation de la direction des Soins Infirmiers à participer aux réunions régulières des responsables des services infirmiers. Durant ces rendez-vous, j'ai pu expliquer à plusieurs reprises l'importance et les apports du POCT et la raison d'éventuelles erreurs. Il est important de les traiter en priorité car elles peuvent rapidement inquiéter les utilisateurs compte tenu de sa nouveauté à l'époque.

**Votre partenariat avec l'Hôpital La Tour concerne également les demandes en transfusions sanguines. Quelles sont vos missions dans ce domaine ?**

**M.-A. B. :** Sur ce volet, nous nous intégrons dans une organisation cantonale centrée sur les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG),

seul établissement recevant des donneurs de sang dans le canton. Le laboratoire de l'Hôpital La Tour dispose d'une autorisation de stockage des échantillons de sang pour ses besoins.. De ce fait, nos équipes commandent aux HUG les produits sanguins nécessaires aux activités de la Tour. Nous disposons des équipements nécessaires au transport sécurisé et à la traçabilité de ces échantillons. Dans le cadre de l'activité chirurgicale, nous pouvons ainsi fournir les produits nécessaires pour traiter le saignement abondant d'un patient. Ce sujet a été un point important pour l'hôpital qui nécessite une compétence éprouvée dans ce domaine. Medisupport a répondu à cette exigence grâce aux compétences spécifiques du personnel engagé..

**Quelle est la clé de la réussite d'une telle collaboration entre un laboratoire et une institution hospitalière ?**

**M.-A. B. :** L'écoute et l'échange sont fondamentaux. Aucune ambiguïté n'est permise car laborantins, soignants et médecins exercent des métiers différents et doivent apprendre à connaître les impératifs et les besoins de chacun. Il est alors crucial de développer un langage commun entre tous les acteurs impliqués et encourager une certaine compréhension de la vision de l'ensemble de nos collaborateurs. La transfusion, par exemple, est un domaine très critique régi par de nombreuses normes à respecter scrupuleusement. Dans ce contexte, il est primordial que nos équipes informent le personnel hospitalier de l'importance de toutes les données à indiquer lors de nos procédures. Enfin, mes contacts avec le responsable Qualité de l'hôpital, en charge du volet des soins infirmiers, nous ont permis de mettre en commun les procédures de transfert des échantillons et d'autres éléments critiques.

# Témoignage — Hôpital de La Tour

« L'efficacité et la réactivité du laboratoire sont des éléments essentiels pour les hospitaliers »

Entretien avec **Fahrat Ben Saad**, directeur des soins infirmiers

## Pour quelles raisons l'Hôpital La Tour a-t-il décidé de recourir aux solutions de Dianalabs et Medisupport ?

**Fahrat Ben Saad** : Le choix de Dianalabs a été pris par la Direction Générale de l'établissement pour remplacer le laboratoire Unilabs. Nous maintenions une collaboration de qualité avec notre précédent partenaire, mais le comité de Direction avait tenu à assurer ce changement, notamment pour des raisons économiques. Avec le directeur adjoint de l'hôpital, nous avons supervisé la période de transition entre ces deux laboratoires.

## Comment cette transition s'est-elle déroulée ?

**F. B. S.** : Durant cette phase de transition, plusieurs réunions ont été organisées avec la direction de l'établissement et les dirigeants et laborantins de Dianalabs. Notre objectif était de nous assurer que le transfert des activités se fasse le plus naturellement possible. Dans un premier temps, nous avons traité une problématique liée aux capacités de Dianalabs en approvisionnement en produits sanguins pour les transfusions. Afin de répondre pleinement aux exigences de l'hôpital, Dianalabs a décidé d'engager d'anciens collaborateurs d'Unilabs déjà présents au sein de l'Hôpital La Tour. Marc-Antoine Bagnoud, responsable du laboratoire de Meyrin de Dianalabs, a été l'une des pièces maîtresses de la réussite de cette phase de transition. Il s'agit d'un biologiste apprécié du personnel hospitalier et qui a habilement géré le transfert des activités entre les deux laboratoires. Il a fait preuve d'une grande capacité d'écoute et de beaucoup de disponibilités auprès des équipes hospitalières pour garantir la continuité des pratiques.

## Comment Dianalabs a-t-il répondu aux attentes de l'hôpital en matière de connexion avec le dossier de soins informatisé ?

**F. B. S.** : Le laboratoire a assuré une connexion de grande qualité entre ses outils informatiques et le dossier de soins informatisé Alert® de l'hôpital. Ainsi, les prescriptions du dossier médical sont

automatiquement envoyées au laboratoire. Sur ce point également, Dianalabs a donc agi avec rapidité et professionnalisme.

## Le laboratoire a également déployé le système Point-Of-Care Testing (POCT). Quels sont les atouts de ce système dans la prise en charge des patients pour les équipes soignantes ?

**F. B. S.** : Ce système est présent dans plusieurs services, mais sa plus-value majeure concerne le service des urgences de l'hôpital. Avec le laboratoire, nous réalisons par exemple des examens des enzymes cardiaques du patient et obtenons un résultat en quelques minutes avec le POCT. Avec une méthode classique, ce type d'examens prend plus de temps. L'hôpital est donc désormais en mesure d'établir un diagnostic plus rapidement et, ainsi, mieux réagir quant à la prise en charge du patient.

## Des formations ont-elles été nécessaires pour le personnel soignant ?

**F. B. S.** : Dianalabs a mis à disposition de l'hôpital un binôme dédié à la formation du personnel. Ces formations couvraient l'ensemble des pratiques liées à l'utilisation du système POCT.

## Quelle est la clé d'une collaboration réussie entre un laboratoire et un établissement de santé ?

**F. B. S.** : L'efficacité et la réactivité du laboratoire sont des éléments essentiels pour les hospitaliers. Les équipes apprécient d'être écoutées et que leurs besoins soient rapidement pris en compte. Elles sont ainsi assurées de disposer des réponses les plus adaptées dans les plus brefs délais. L'hôpital ne rencontre aujourd'hui aucune difficulté dans ses collaborations avec l'équipe du laboratoire. Au quotidien, il s'agit de professionnels courtois, attentifs et efficaces. Nous constatons une nette amélioration des activités de laboratoire, comme en témoigne la diminution récente des plaintes et incidents liés à ce domaine.



# dianalabs

Analyses médicales