



interverband für rettungswesen
interassociation de sauvetage
interassociazione di salvataggio

Manuel d'utilisation EMRIS

Clinical Incident Report System (CIRS)



Version: 3.1

Date: 9 mars 2020

Préambule



EMRIS est une plateforme pour l'annonce d'incident (CIRS) spécialement développée pour le secteur pré-hospitalier. Ce système a pour vocation de favoriser l'échange entre les services de secours et ainsi permettre une amélioration de la sécurité des patients.

Les services de secours qui participent au programme ont accès à une plateforme qui leur permet une saisie anonyme des rapports d'évènements, ainsi que leur traitement et évaluation.

Dans ce document sont expliquées les fonctionnalités ainsi que les propriétés du système.

Table des matières



Préambule	1
Table des matières	2
1. Autorisation	3
1.1 Utilisateur	3
1.2. Responsable qualité (QM)	3
1.3. Administrateur	3
2. Fonctions	4
2.1. Saisir une annonce	4
2.1.1. Rédacteur	4
2.1.2. Données générales sur l'incident	5
2.1.3. Description de l'incident	7
2.1.4 Degré de gravité de l'annonce	8
2.1.5. Degré de survenue du problème	8
2.1.6. Information au responsable qualité (QM)	8
2.1.7. Saisie	9
2.2. Visualiser une annonce	10
2.2.1. Interne à l'organisation	11
2.2.2. Autres organisations	18
2.3. Commenter les annonces	18
2.4. Statistique	19
2.3.1. Par mois	20
2.3.2. Par degré de gravité	20
2.3.3. Matrice d'évaluation	21
2.3.4. Par catégorie d'erreur	22
3. Autorisations	22
4. Spécifications techniques	23
4.1. Protection des données	23
4.2. Anonymat	23
5. Contact	23
Sommaire des illustrations	24

1. Autorisation



L'organe de direction des services de secours participants a la possibilité de créer différents utilisateurs. En fonction du groupe d'utilisateurs (voir section 3), les autorisations sont les suivantes :

1.1 Utilisateur

Lorsque le collaborateur souhaite ouvrir une session sur EMRIS, il lui suffit de cliquer sur le raccourci du bureau prévu à cet effet. Un identifiant et un mot de passe ne sont pas requis. Cette façon de faire garantit l'anonymat à la personne qui souhaite faire une annonce.



Illustration 1: Raccourci EMRIS

Si pour des raisons techniques au sein du service de sauvetage, l'installation du raccourci EMRIS sur le bureau ne peut avoir lieu, il y a la possibilité d'ouvrir une session à l'aide d'un nom d'utilisateur et un mot de passe générique (voir lien ci-dessous).

<https://www.emris.ch/auth/login>

1.2. Responsable qualité (QM)

Chaque responsable qualité, responsable opérationnel et membre de la direction dispose d'un compte personnalisé. Des fonctionnalités ainsi que des informations supplémentaires sont ainsi à disposition de ces profils. Les personnes concernées peuvent s'inscrire via le lien suivant ; <https://www.emris.ch/auth/login>

1.3. Administrateur

De façon similaire au responsable qualité, l'administrateur reçoit un compte utilisateur personnalisé. Afin de disposer des fonctions supplémentaires, l'administrateur doit au préalable s'enregistrer via le lien suivant ; <https://www.emris.ch/auth/login>

2. Fonctions



En fonction du groupe utilisateur (voir section 3) les fonctionnalités suivantes sont disponibles :



Illustration 2: Fonctionnalités dans EMRIS

2.1. Saisir une annonce

Au moyen du lien correspondant à l'action souhaitée dans le menu, l'utilisateur atteint le formulaire d'annonce. Afin de ne pas créer une surcharge de travail pour les collaborateurs qui souhaitent remplir une annonce, l'objectif est que la saisie d'un formulaire d'annonce ne dépasse pas 5 minutes.

Pour des raisons juridiques, il est essentiel que les annonces faites via cette plateforme ne concernent pas des cas où le patient a été blessé.

Le formulaire est structuré en 6 sections, que voici.

2.1.1. Rédacteur

A des fins de statistique et de classification, la personne qui rédige le formulaire d'annonce (rédacteur) doit indiquer sa fonction professionnelle. Cette information servira également à mettre en lumière des besoins de formation continue.

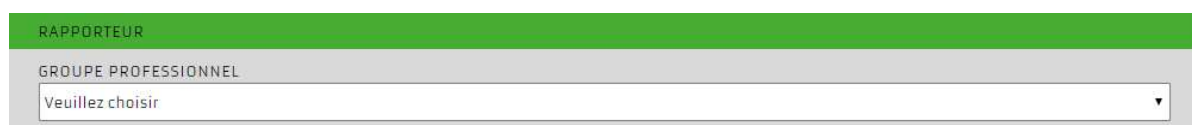


Illustration 3: Menu déroulant fonction professionnelle

Les catégories professionnelles suivantes sont disponibles dans la liste déroulante :

- Ambulancier dipl. ES
- Médecin d'urgence
- Ambulancier dipl. ES en formation
- Technicien ambulancier
- Auxiliaire de transport
- Autre

De façon générale, toutes les annonces sont faites anonymement. Si un collaborateur souhaite toutefois indiquer son nom, il peut le faire dans le champ prévu à cet effet (voir Illustration 4).



NOM

Anonyme

Renoncer à l'anonymat

Illustration 4: Anonymat

Lorsqu'on choisit de renoncer à l'anonymat, les champs ci-dessous apparaissent automatiquement :



NOM

anonyme

PRÉNOM

anonyme

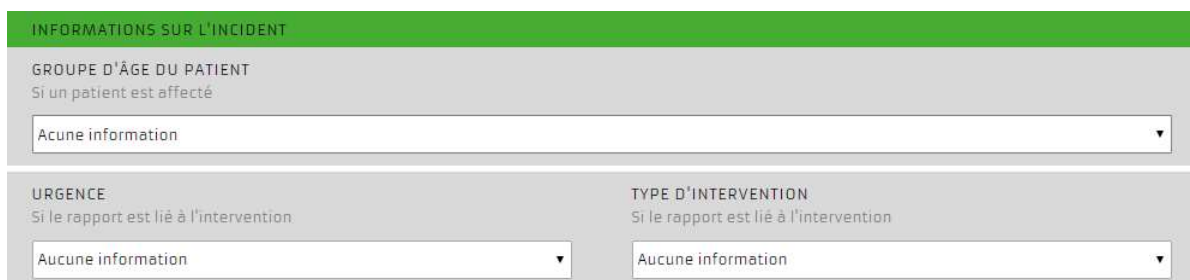
Illustration 5: Renoncement à l'anonymat

Lorsque le nom est renseigné, il faut observer les points ci-après :

- Par défaut l'annonce est anonyme (voir Illustration 4). Dans le cas où le collaborateur souhaite renoncer à l'anonymat, il doit le faire de manière active, c'est-à-dire cocher « Renoncement à l'anonymat »
- Le nom est visible uniquement en interne pour le responsable qualité du service de sauvetage
- Les collaborateurs d'autres organisations ne peuvent pas voir le nom

Le nom du rédacteur de l'annonce est effacé automatiquement du système dès que le responsable qualité choisi le statut « Terminé ».

2.1.2. Données générales sur l'incident



INFORMATIONS SUR L'INCIDENT

GROUPE D'ÂGE DU PATIENT
Si un patient est affecté

Aucune information

URGENCE
Si le rapport est lié à l'intervention

Aucune information

TYPE D'INTERVENTION
Si le rapport est lié à l'intervention

Aucune information

Illustration 6: Vue d'ensemble des données générales de l'incident

Les champs traitant des données générales sur l'incident ne sont pas obligatoires systématiquement mais doivent être remplis lorsque l'annonce se rapporte à une intervention en particulier. Ces renseignements doivent permettre une meilleure analyse des données et permettre de faire des liens entre les cas.

Tranche d'âge du patient

Les tranches d'âge du patient sont réparties comme suit :

- 0-1
 - 1-10
 - 10-20
 - 20-40
 - 40-60
 - 60-80
 - > 80
- La répartition de l'âge des patients se fait en principe par tranche de 20 ans. Cependant, comme la prise en charge pédiatrique varie fortement avec l'âge, une fourchette plus petite a été choisie.

Degré d'urgence

Les degrés d'urgence sont répartis comme suit :

- P1 (K1/K2)
 - P2 (K3)
 - P3 (K4)
- Le degré d'urgence de l'intervention est réparti selon les recommandations de l'IAS. La catégorisation selon le modèle de la CASU Schutz & Rettung Zurich (K1-K4) a été intégrée au menu déroulant. Ce procédé permet une saisie uniforme des degrés de priorité.

Type d'intervention

Le type d'intervention est réparti dans les catégories suivantes :

- Primaire
 - Secondaire
- Dans cette rubrique, seule est faite la distinction entre primaire et secondaire, dans l'idée de faire des liens entre les interventions planifiées, respectivement non-planifiées.

2.1.3. Description de l'incident

The image shows a form titled 'DESCRIPTION DE L'INCIDENT' with three main sections:

- TITRE DU RAPPORT**: Veuillez donner au rapport un titre court et significatif. Below this is a text input field.
- DESCRIPTION**: Veuillez décrire l'incident aussi précisément que possible, mais sans noms ni données opérationnelles. Below this is a larger text input field.
- MESURES POSSIBLES**: À votre avis, veuillez décrire comment de tels incidents pourraient être évités à l'avenir. Below this is another large text input field.

Illustration 7: Vue d'ensemble de la description de l'incident

Titre de l'annonce

Dans ce champ, le rédacteur a la possibilité de donner un titre percutant à l'annonce. Ce titre est ensuite visible dans la vue d'ensemble (voir section 2.2) et permet de rechercher avec plus d'aisance les annonces. Ce champ est obligatoire et le nombre de caractères est limité.

Description

Dans ce champ, le rédacteur peut décrire en détail le problème. Il est important de ne pas mentionner de données qui compromettraient l'anonymat (date, coordonnées du patient, localité, etc.). De plus, les informations saisies dans cette section ne doivent pas permettre de remonter au rédacteur ni à la mission. Ce champ est obligatoire.

Mesure permettant d'éviter un nouvel incident

Dans ce champ, le rédacteur peut faire une proposition qui permettrait d'éviter un incident similaire dans le futur. Ce champ n'est pas obligatoire.

2.1.4 Degré de gravité de l'annonce

GRAVITÉ

Veuillez évaluer la gravité de l'incident dans l'une des catégories suivantes

- 1) Aucun dommage financier / humain possible
- 2) Dommages <1'000 CHF / Complication minimal possible
- 3) Dommages < 10'000 CHF / Complications possibles dans le processus de guérison
- 4) Dommages < 75'000 CHF / Risque aigu pour le patient possible
- 5) Dommages > 75'000 CHF / Deces ou dommages physiques permanents possibles

Illustration 8: Degré de gravité de l'annonce

Le rédacteur choisit parmi les possibilités ci-dessus le degré de gravité de l'annonce. Cette catégorisation aide à l'évaluation de l'efficacité des mesures prises à la suite d'un évènement. Ce champ est obligatoire.

2.1.5. Degré de survenue du problème

FRÉQUENCE D'OCCURRENCE

Veuillez utiliser les catégories suivantes pour estimer la fréquence à laquelle un tel événement peut se produire

- 1) Improbable (1/10 par année)
- 2) Très rare (1/5 par année)
- 3) Rare (1/1 par année)
- 4) Possible (1/6 par mois)
- 5) Souvent (1/1 par mois)

Illustration 9: Degré de survenue du problème

Le rédacteur choisit parmi les possibilités ci-dessus en regard de la probabilité que l'évènement survienne à nouveau. Cette catégorisation est également une aide à l'évaluation de l'efficacité des mesures prises à la suite d'un évènement. Ce champ est obligatoire.

2.1.6. Information au responsable qualité (QM)

INFORMER LE RESPONSABLE QUALITÉ

Comment informer la personne responsable de la qualité?

Informer la personne responsable de la qualité avec retard (dimanche prochain) ▼

Illustration 10: Information au responsable qualité

Les possibilités suivantes sont disponibles :

- Informer le QM normalement (prochain dimanche) → E-Mail au QM dimanche à 00:00 heure
- Informer le QM immédiatement → E-Mail envoyé immédiatement

En plus des possibilités nommées ci-dessus, (Illustration 10) le QM est avisé automatiquement et sans délai, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Degré de gravité selon le rédacteur ≥ 4 (dégâts < 75'000 CHF/mise en danger aigüe du patient probable)

2.1.7. Saisie

Lors de l'envoi de l'annonce, la notification ci-contre apparait. Toute modification de l'annonce après confirmation de l'envoi par le rédacteur n'est plus possible.



Illustration 11: Notification lors de l'envoi de l'annonce

L'annonce n'est pas immédiatement visible pour le rédacteur car le QM doit d'abord vérifier que l'anonymat est garanti. Passé ce stade, l'annonce devient visible pour les utilisateurs concernés.

Après confirmation de la notification ci-dessus (Illustration 11), l'utilisateur arrive automatiquement sur la page de téléchargement de fichiers.

Fermeture de session

créer un rapport

afficher un rapport

Soutien

deutsch

français

IMPORTER DES FICHIERS

Les documents pertinents pour les rapports peuvent être téléchargés ici. Veuillez faire attention à l'anonymat ici aussi.

IDENTIFICATION

NUMÉROTATION AUTOMATIQUE 3

DESCRIPTION DE L'INCIDENT

TITRE DU RAPPORT Risque d'échange de médicaments

FICHIERS

Fichiers déjà téléchargés

Aucun fichier disponible!

IMPORTER DES FICHIERS

Formats autorisés: JPG, PNG, PDF

Scegli file Nessun file selezionato

Importer un fichier

Entrer un rapport

Illustration 8: Téléchargement de fichiers

Pour une meilleure compréhension de l'annonce, il subsiste la possibilité de télécharger des fichiers (tels que, documents, photos, graphiques, etc.) qui accompagneront ensuite l'annonce.

Marche à suivre :

1. Cliquer sur rechercher
2. Choisir le fichier (formats autorisés JPG, PNG, PDF)
3. Télécharger le fichier

Les documents téléchargés apparaissent ensuite dans la section « fichier ». La quantité de documents téléchargeables n'est pas limitée.

2.2. Visualiser une annonce

Un des buts d'EMRIS est de favoriser la transparence ainsi que l'apprentissage des expériences d'autrui. Pour cette raison, les annonces internes et externes au service de sauvetage sont visibles pour les groupes d'utilisateurs respectifs.

Lors de la visualisation d'une annonce, une distinction est faite entre interne / externe au service. Le choix de la catégorie souhaité peut se faire en sélectionnant un des liens ci-dessous :

propre organisation

autre organisation

Illustration 9: Choix du service interne / externe

2.2.1. Interne à l'organisation

En sélectionnant « Visualiser les annonces », l'utilisateur se trouve par défaut dans les annonces internes au service. Les annonces apparaissent comme suite :

The screenshot shows a web interface titled 'APERÇU DES RAPPORTS' with a language selector set to 'français'. Below the title is a grey box with instructions: 'Vous trouverez ci-dessous tous les rapports de votre service de sauvetage. En cliquant sur l'option appropriée, vous pouvez afficher, modifier ou supprimer le rapport.' Below this is a green header 'RECHERCHER DES RAPPORTS'. There are two search filters: 'CATÉGORIE D'ERREUR' with a dropdown menu showing 'Pas le choix', and 'RECHERCHE' with a text input field containing 'Texte de recherche'. Below the filters, it says 'NOMBRE DE RAPPORTS: 3'. A table displays the results with columns: NO, MOIS, DÉSIGNATION, GRAVITÉ, LIBÉRATION, STATUT, and ACTION. The table contains three rows of data.

NO	MOIS	DÉSIGNATION	GRAVITÉ	LIBÉRATION	STATUT	ACTION
3	02.2020	Mauvaise adresse - délai de sauvetage	2	0	Terminé	
2	02.2020	médicament confondu	2	0	Ouvert	
1	02.2020	Chute possible de la civière	3	1	Terminé	

Illustration 10: Vue d'ensemble des annonces

Cette section est subdivisée en deux parties ; l'une permet la recherche d'une annonce tandis que l'autre est une liste des annonces.

Rechercher une annonce

Via la saisie de mots-clés dans la fenêtre « recherche », il est possible de retrouver une annonce d'un sujet en particulier. Une fois que l'utilisateur valide la recherche au moyen de la touche « entrée », le processus de recherche est lancé et la liste se modifie en fonction des résultats obtenus. La recherche se fait sur la base du titre de l'annonce ainsi que la description. Si le curseur de la souris passe sur l'annonce, une courte prévisualisation apparaît automatiquement.

Il est également possible de faire une recherche en lien avec la catégorie d'erreur. Les catégories suivantes sont disponibles dans la liste de recherche :

- Facteur humain
- Technique
- Processus
- Organisationnel


Liste des annonces


Pour l'aspect visuel de la liste des annonces se référer à l'illustration 14. Lorsque la fonction de recherche n'est pas activée, toutes les annonces internes au service apparaissent d'après le numéro d'identification.




Les annonces peuvent être triées dans l'ordre croissant / décroissant au moyen de la fonction qui se trouve à gauche de l'intitulé de chaque colonne.

En fonction du groupe utilisateur, le système adapte les choix possibles dans la colonne « action ». Les actions suivantes sont disponibles :

En cliquant sur le symbole  il est possible de voir l'annonce sélectionnée en détail.

En cliquant sur le symbole  il est possible de retravailler l'annonce, pour autant que les prorogatifs soient accordés (groupe utilisateur). Cette fonction permet de modifier l'annonce, au cas où certains critères ne seraient pas respectés (anonymat p. ex) avant la publication pour certains groupes d'utilisateurs.

L'annonce peut être supprimée par un utilisateur autorisé au moyen du symbole  Cette action ne devrait être effectuée uniquement lorsqu'il y a eu dommage sur un patient et qu'une annonce EMRIS a été remplie. Pour tous les autres cas, il faut faire preuve d'une grande précaution avec l'utilisation de cette fonction, car l'acceptation et la crédibilité du système auprès des collaborateurs pourrait être remise en cause le cas échéant.

Vue détaillée

La vue détaillée comporte deux pages :



Illustration 11: Options vue détaillée

Par défaut, l'utilisateur arrive directement sur la vue détaillée qui se présente comme suit :



français	VUE DÉTAILLÉE RAPPORT NO. 3
IDENTIFICATION	
NUMÉROTATION AUTOMATIQUE	3
RAPPORTEUR	
GROUPE PROFESSIONNEL	Technicien ambulancier BF
NOM/PRÉNOM	-
INFORMATIONS SUR L'INCIDENT	
GROUPE D'ÂGE DU PATIENT	60-80
URGENCE	-
TYPE D'INTERVENTION	-
DESCRIPTION DE L'INCIDENT	
TITRE DU RAPPORT	Mauvaise adresse - délai de sauvetage
DESCRIPTION	dfafda
DOCUMENTS	Aucun document disponible
MESURES POSSIBLES	adf
ÉVALUATION	
GRAVITÉ	2) Dommages < 1'000 CHF / complication minimal possible
FRÉQUENCE D'OCCURRENCE	3) Souvent (1/1 Mt)
MESURES	
MESURES	-
DOCUMENTS	Aucun document disponible
MESURE MISE EN OEUVRE	Non
DATE	-
VISÉ	-
ÉVALUATION APRÈS LA MESURE	
GRAVITÉ	-
FRÉQUENCE D'OCCURRENCE	-

Créer un PDF En arrière

Illustration 12: Vue détaillée de l'annonce

Dans cette fenêtre, l'annonce apparaît sans pouvoir être modifiée. La première partie de la vue détaillée reprend l'annonce saisie par un collaborateur. La deuxième (mesures / évaluation), affiche les mesures et l'évaluation des mesures entreprises par le responsable qualité.

En cliquant sur le bouton « matrice d'évaluation » apparaît le graphique ci-dessous :

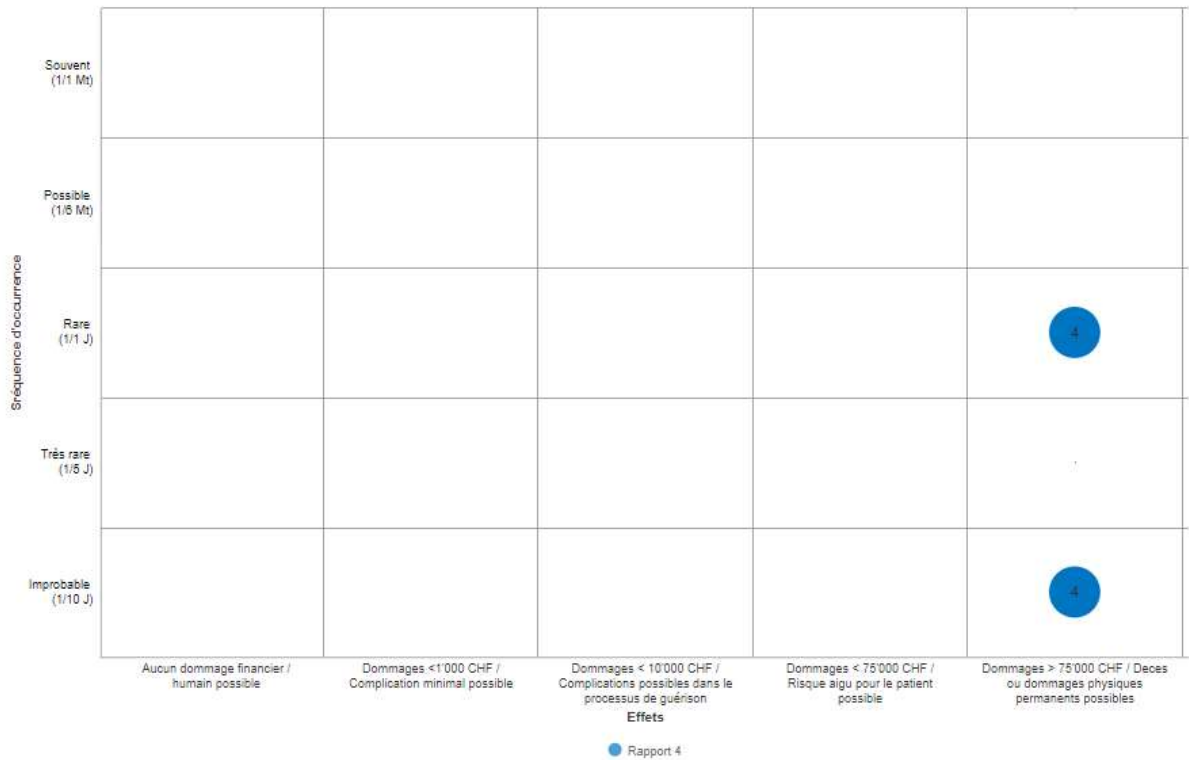


Illustration 13: Matrice d'évaluation dans la vue détaillée

La matrice d'évaluation permet de visualiser l'évaluation avant la mise en place d'une mesure définie versus l'évaluation après la mise en place de cette mesure. Pour une meilleure compréhension, les évaluations sont reliées entre elles par un trait. Si aucune mesure n'a été prise et / ou que l'évaluation après mise en place de la mesure n'a pas encore été saisie, alors il ne sera visible sur la matrice que l'évaluation avant mise en place d'une mesure.

Le compte responsable qualité (QM) a, en plus du compte utilisateur, la possibilité d'afficher un journal de bord pour l'annonce correspondante.

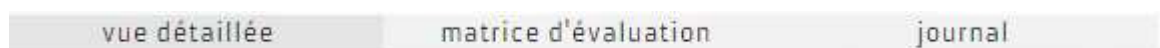


Illustration 14: Options QM

L'expérience nous a démontré que lors d'audites (en particulier avec la santé publique zurichoise) un journal de bord est particulièrement souhaité et devient même un critère obligatoire lors de certifications auprès des organes de contrôle.

français JOURNAL RAPPORT NO 2	
DONNÉES CLÉS	
DATE DE CRÉATION	semaine calendaire n° 08/2020
NOTIFICATION AU RESPONSABLE QUALITÉ	-
MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE	-
CHANGEMENTS DE STATUT	
DATE	STATUT
SEMAINE CALENDRAIRE N° 08/2020	Ouvert

Illustration 15: Journal de bord

Les informations suivantes sont renseignées dans le journal de bord :

- Date de saisie → Les semaines calendrier sont affichées afin de garantir l'anonymat
- Notification au QM → Date à laquelle le QM a été notifié par E-Mail
- Mise en place de la mesure correctrice
- Chaque modification du statut (ouvert, en cours, terminé)

Traitement d'une annonce

En sélectionnant le symbole « à traiter », l'utilisateur se voit offrir deux possibilités ; Traiter l'annonce ou évaluer l'annonce. Par défaut, c'est l'option de traitement de l'annonce qui est activée.



Illustration 16: Traitement de l'annonce

En choisissant le symbole correspondant à l'action désirée, l'utilisateur disposant des droits d'accès nécessaires peut traiter l'annonce. Lorsque l'utilisateur clique sur le symbole, l'annonce peut être traitée de façon similaire que lors de la saisie (voir 2.1.).

Évaluation de l'annonce

français EVALUER UN RAPPORT

IDENTIFICATION

NUMÉROTATION AUTOMATIQUE

DESCRIPTION DE L'INCIDENT

TITRE DU RAPPORT : médicament confondu
DESCRIPTION : fait
MESURES POSSIBLES : adf

STATUT DU RAPPORT

STATUT : Définissez le statut pour continuer le traitement
Publié : Décidez pour qui le rapport est visible

CATÉGORIE D'ERREUR

CATÉGORIE D'ERREUR : Définissez la catégorie d'erreur soulevée

MESURES

MESURES : Définissez la mesure à mettre en œuvre

DOCUMENTS IMPORTANTS

Aucun document disponible

>> Charger / gérer des fichiers

FONCTION DE COMMENTAIRE

Activer la fonction de commentaire pour les autres responsables qualité

MESURE MISE EN ŒUVRE

Activer le champ dès que la mesure est complètement mise en œuvre

DATE : Quand la mesure a-t-elle été mise en œuvre

VISÉ : Sera rempli automatiquement

ÉVALUATION APRÈS LA MESURE

GRAVITÉ
Veuillez évaluer la gravité de l'incident après avoir mis en œuvre la mesure dans l'une des catégories suivantes :

- 1) Aucun dommage financier / humain possible
- 2) Dommages < 1'000 CHF / Complication minimal possible
- 3) Dommages < 10'000 CHF / Complications possibles dans le processus de guérison
- 4) Dommages < 75'000 CHF / Risque aigu pour le patient possible
- 5) Dommages > 75'000 CHF / Décès ou dommages physiques permanents possibles

FRÉQUENCE D'OCCURRENCE
Veuillez utiliser les catégories suivantes pour estimer la fréquence à laquelle un tel événement peut se produire après la mise en œuvre de la mesure

- 1) Improbable (1/10 par année)
- 2) Très rare (1/5 par année)
- 3) Rare (1/1 par année)
- 4) Possible (1/6 par mois)
- 5) Souvent (1/1 par mois)

Illustration 17: Vue de l'évaluation de l'annonce

Un résumé de l'annonce est visible dans la partie supérieure de la section de l'évaluation.

Puis vient la partie dédiée à l'évaluation de l'annonce. Dans un premier temps, il faut attribuer un statut comme défini ci-dessous :

- Ouvert Le but du statut est d'offrir la plus grande transparence possible aux collaborateurs du service de sauvetage.
- En cours
- Terminé

Dans l'onglet du statut de l'annonce sous « partage », il est possible de choisir pour quel groupe d'utilisateur l'annonce devient visible. Ce choix est modifiable en tout temps. Les options ci-dessous sont possibles :

- Verrouillé
- Visible en interne du service
- Visible en interne ainsi que pour tous les QM des autres services de secours
- Publique (visible pour tous)

Dans la section « catégorisation de l'erreur », l'utilisateur peut attribuer une catégorie à l'erreur. La catégorisation permet d'une part une meilleure vue d'ensemble et d'autre part à des fins de statistique. Les catégories ci-dessous sont à choix :

- Facteur humain
- Technique
- Processus
- Organisationnel

Dans la section des mesures, on peut définir une mesure sensée diminuer / éviter dans le futur la survenue d'un cas similaire ou en réduire la sévérité du dégât potentiel.

Les documents pertinents peuvent être téléchargés dans les formats JPG, PNG et PDF. Ces documents sont rendus accessibles selon le niveau de partage choisi pour l'annonce.

Dès que la mesure est mise en place on peut ensuite activer la case de contrôle correspondante et saisir la date de la mise en place de la mesure. Le visa du QM est ensuite généré automatiquement par le système dans la case en face de la date de mise en place.

Au même titre que la saisie (voir 2.1.), une annonce doit être évaluée une fois que la mesure a été mise en place. Le but de cette évaluation est de faire ressortir les attentes par rapport à la mesure.

Effacer une annonce

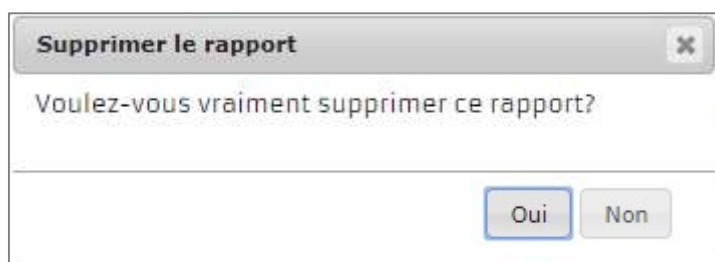


Illustration 18: Mise en garde – Effacer l’annonce ?

La fenêtre ci-contre apparaît lorsqu’on sélectionne la fonction « effacer ». L’action doit être quittancée.

2.2.2. Autres organisations

La liste des annonces externes au service affiche de façon similaire à la liste des annonces internes au service, toutes les annonces rendues publiques (voir 2.2.). L’utilisateur se voit offrir les mêmes fonctionnalités que pour les annonces internes au service à l’exception des fonctions « modifier » et « effacer ».

2.3. Commenter les annonces

La fonction commentaire devient active en cochant la case de contrôle dans le menu « évaluer l’annonce ». Le QM du service de sauvetage participant reçoit une notification par e-mail de cet état de fait.



Illustration 19: Activer la fonction commentaire

Les annonces dont la fonction commentaire est active sont visibles dans la vue d’ensemble de l’onglet « forum ».

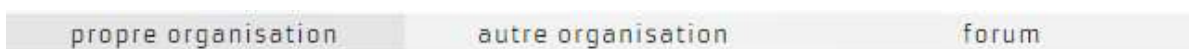


Illustration 20: Onglet forum

L’onglet forum se présente comme ci-dessous :

DÉSIGNATION	GRAVITÉ	STATUT	ACTION
Sauerstoffflasche fällt bei Umlagerung Patient zu Boden	5	En cours	 

Illustration 21: Vue d’ensemble du forum

En cliquant dans le champ de texte on peut saisir ensuite un commentaire.

français COMMENTER LE RAPPORT

IDENTIFICATION

NUMÉROTATION AUTOMATIQUE 16

DESCRIPTION DE L'INCIDENT

TITRE DU RAPPORT Sauerstoffflasche fällt bei Umlagerung Patient zu Boden

COMMENTAIRES

Créer un commentaire (vos informations personnelles seront affichées)

Créer un commentaire En arrière

COMMENTAIRES ENREGISTRÉS

Il n'y a aucun commentaire!

Illustration 22: Commenter une annonce

Lorsqu'un QM rédige un commentaire, ses coordonnées ainsi que son service de sauvetage sont affichées. L'idée est de permettre aux différents partis de communiquer en dehors de la plateforme (téléphone / e-mail / etc.)

Dès qu'un commentaire est saisi, le QM en charge de l'annonce reçoit une notification par e-mail.

2.4. Statistique

La section statistique permet aux utilisateurs ayant les droits d'accès nécessaires, d'extraire différents types de statistiques. Ceci garanti une certaine transparence envers des tiers (IAS p. ex). Les options suivantes sont disponibles :

par mois par gravité matrice d'évaluation

Illustration 23: Options de statistique

2.3.1. Par mois

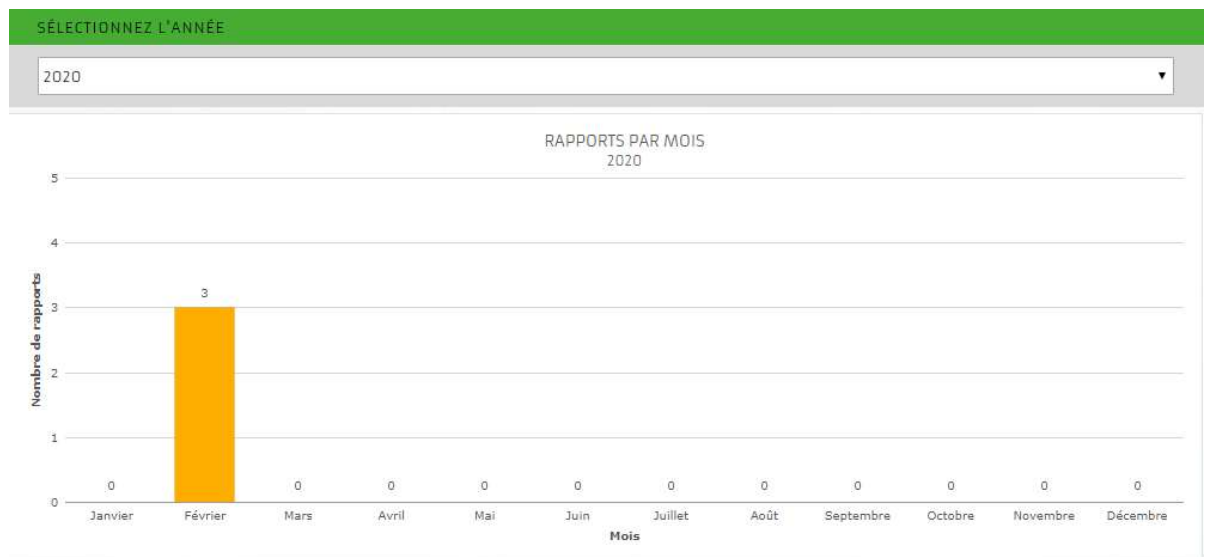


Illustration 24: Statistique par mois

La statistique est générée automatiquement. Elle renseigne sur le nombre d'annonces saisies par mois pour l'année sélectionnée. Le fait de pouvoir choisir l'année permet de générer également des statistiques rétroactivement.

2.3.2. Par degré de gravité

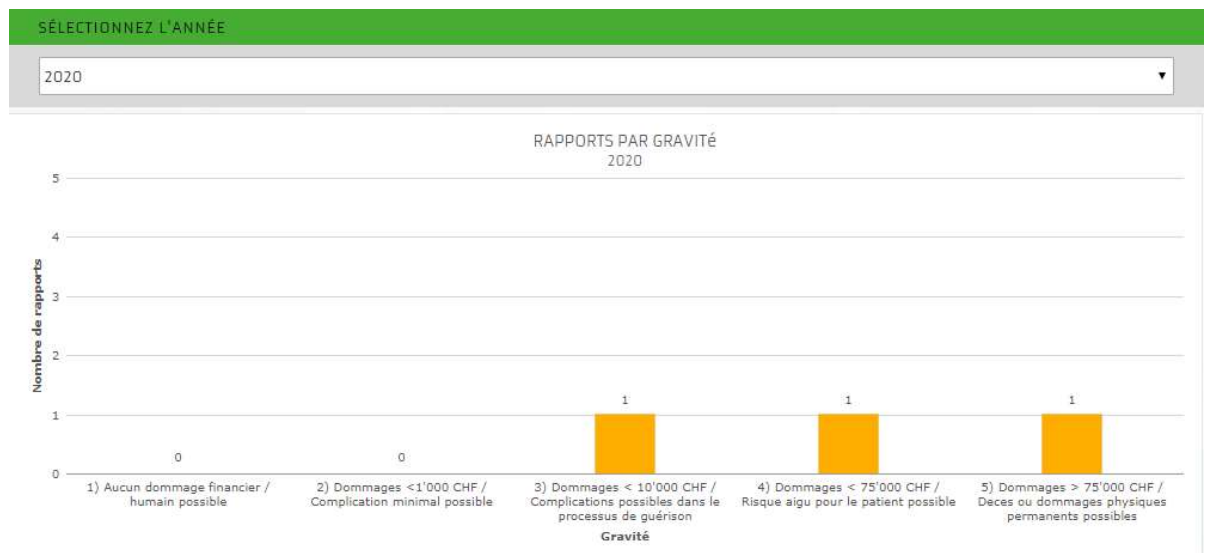


Illustration 25: Statistique d'après le degré de gravité

La statistique est générée automatiquement. Elle renseigne sur le nombre d'annonces saisies par degré de gravité (avant la prise de mesure) pour l'année sélectionnée. Le fait de pouvoir choisir l'année permet de générer également des statistiques rétroactivement.

2.3.3. Matrice d'évaluation

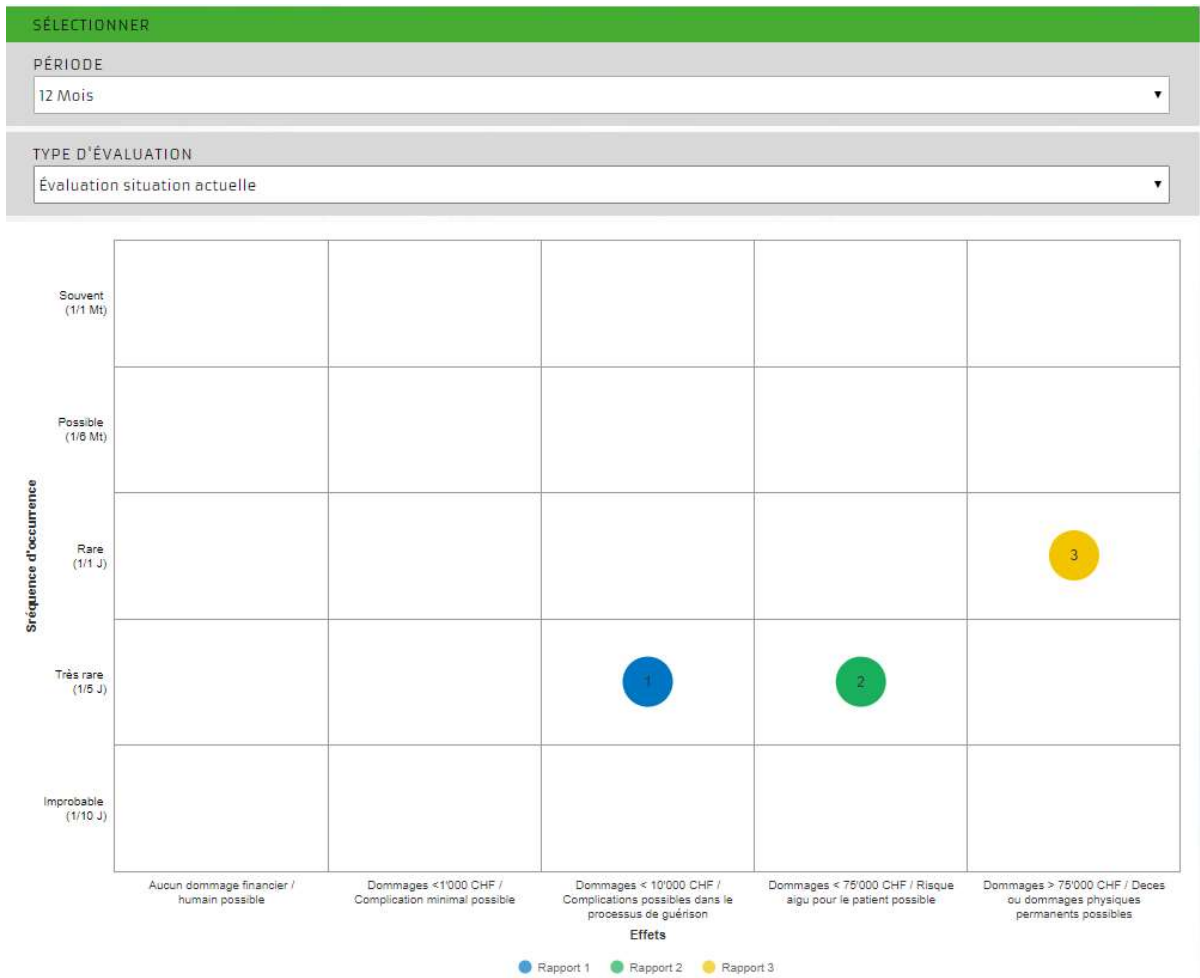


Illustration 26: Matrice d'évaluation

La matrice d'évaluation est une forme de statistique dynamique. Les statistiques suivantes peuvent être établies :

Espace-temps

12 mois
24 mois
36 mois

Toutes les annonces

Type d'évaluation

Évaluation avant la prise de mesure
Évaluation après la prise de mesure
Évaluation avant / après la prise de mesure
Évaluation état actuel

Chacune des options ci-dessus peut être combinées. Il est possible de rendre invisible une annonce sur le graphique (point de couleur) en cliquant dessus en bas dans la légende.

2.3.4. Par catégorie d'erreur

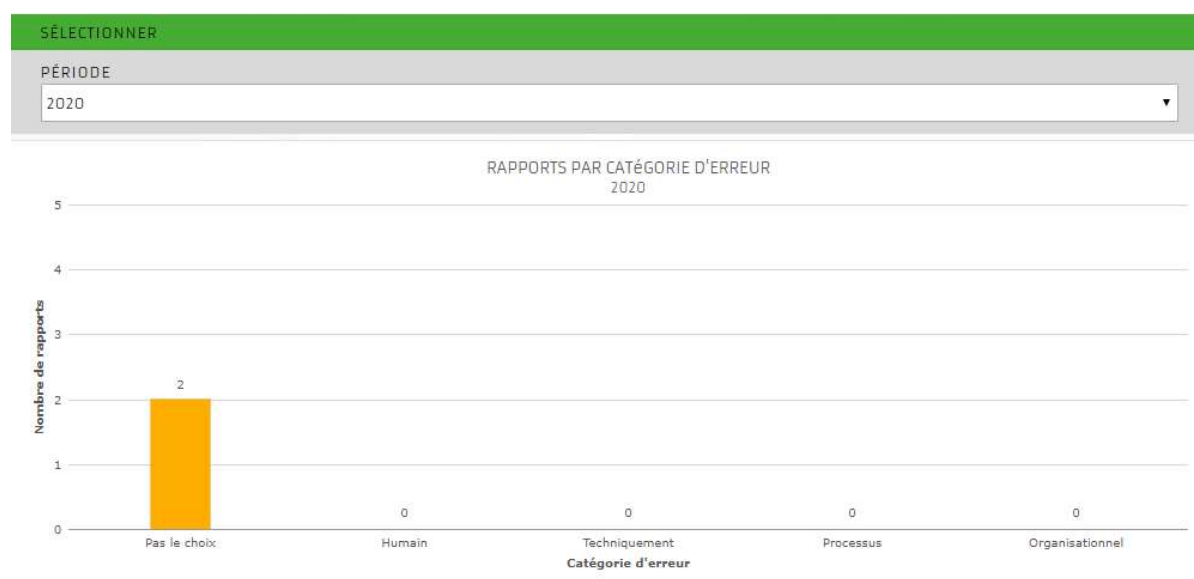


Illustration 27: Évaluation par catégorie d'erreur

3. Autorisations



Les utilisateurs sont répartis dans les trois groupes ci-dessous, ce qui leur donne certains droits pour les différentes fonctions.

Fonction	Administrateur	Utilisateur	QM Organisation
Rédiger une annonce CIRS	X	X	X
Voir les annonces	X	X	X
Éditer les annonces	X		X
Évaluer les annonces	X		X
Statistiques	X		X
Modifier le mot de passe	X		X
Administration	X		

4. Spécifications techniques



4.1. Protection des données

Les données des services de secours sont chiffrées (certificat SSL, semblable à l'E-Banking) avant d'être transmises à un serveur basé en Suisse.

4.2. Anonymat

Le fait de pouvoir se connecter via un raccourci sur le bureau ou un compte d'utilisateur générique permet de garantir l'anonymat. Lorsqu'un utilisateur dispose d'un compte personnalisé, il n'y a pas d'envoi des données utilisateur ce qui exclut la traçabilité et garantit ainsi l'anonymat dans tous les cas.

5. Contact



Pour toute information et le support :

Interassociation de sauvetage IVR-IAS

Roman Burkart
Bernastrasse 8
3005 Bern

031/320 11 44

info@emris.ch

roman.burkart@ivr-ias.ch

Sommaire des illustrations



Illustration 1: Raccourci EMRIS	3
Illustration 2: Fonctionnalités dans EMRIS	4
Illustration 3: Menu déroulant fonction professionnelle	4
Illustration 4: Anonymat	5
Illustration 5: Renoncement à l'anonymat	5
Illustration 6: Vue d'ensemble des données générales de l'incident	5
Illustration 7: Vue d'ensemble de la description de l'incident	7
Illustration 9: Degré de survenue du problème	8
Illustration 10: Information au responsable qualité	8
Illustration 11: Notification lors de l'envoi de l'annonce	9
Illustration 12: Téléchargement de fichiers	10
Illustration 13: Choix du service interne / externe	11
Illustration 14: Vue d'ensemble des annonces	11
Illustration 15: Options vue détaillée	13
Illustration 16: Vue détaillée de l'annonce	13
Illustration 17: Matrice d'évaluation dans la vue détaillée	14
Illustration 18: Options QM	14
Illustration 19: Journal de bord	15
Illustration 20: Traitement de l'annonce	15
Illustration 21: Vue de l'évaluation de l'annonce	16
Illustration 22: Mise en garde – Effacer l'annonce ?	18
Illustration 23: Activer la fonction commentaire	18
Illustration 24: Onglet forum	18
Illustration 25: Vue d'ensemble du forum	18
Illustration 26: Commenter une annonce	19
Illustration 27: Options de statistique	19
Illustration 28: Statistique par mois	20
Illustration 29: Statistique d'après le degré de gravité	20
Illustration 30: Matrice d'évaluation	21
Illustration 31: Évaluation par catégorie d'erreur	22