

PROCÉDURE

EN CAS DE PROBLEME LIE AU SYSTEME D'INFORMATION

1 OBJET

L'objet de cette procédure et ce mode opératoire est d'expliquer les mesures à prendre en cas de panne du système d'information d'un établissement hors CHRU.

2 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

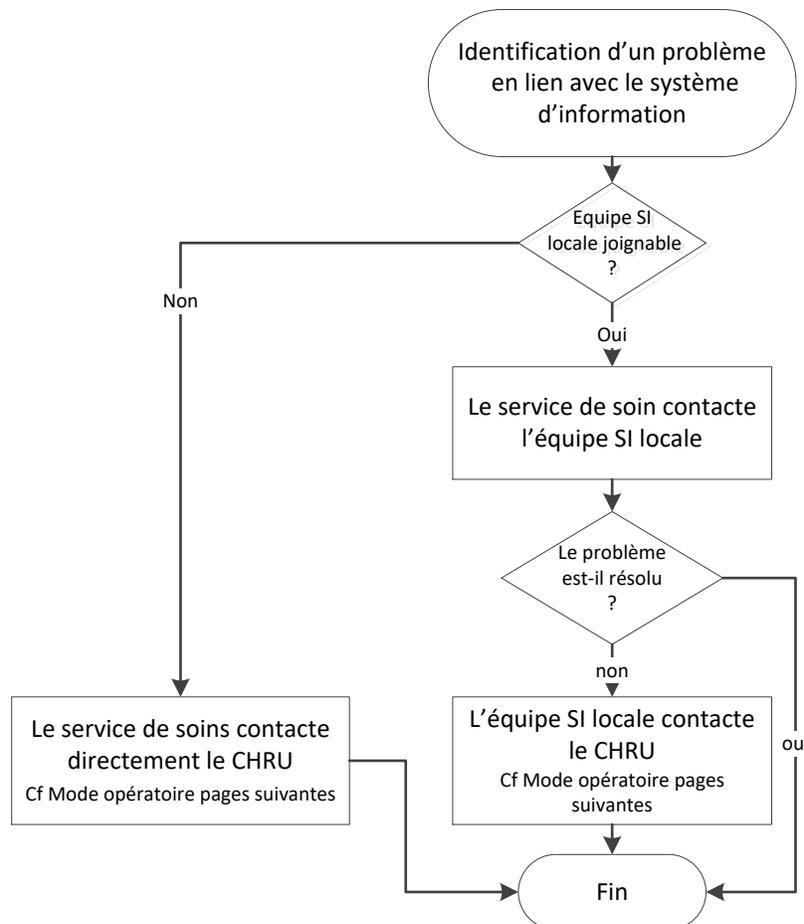
Liste des contacts (téléphone et fax) de chaque établissement.

3 DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique aux problèmes de système d'information en lien avec les comptes rendus de résultats : lisibilité, intégration dans le dossier patient, délai de retour... pour la biologie conventionnelle et la biologie délocalisée.

Le mode opératoire s'applique à toutes les pannes ayant un impact sur les flux d'identités et de résultats. Les mesures diffèrent selon l'envergure de la panne.

4 MÉTHODOLOGIE



Mode opératoire

	Option 1	Option 2	Option 3
Réseau			
Fax sur réseau			
Fax hors réseau			
Tél sur réseau			
Tél hors réseau			
Mail			
Impact biologie conventionnelle et délocalisée	Flux d'identité et de résultats en panne		
Procédure			
Légende : bleu fluo : à réaliser par le CH – Jaune fluo : à réaliser par le CHRU			
Étape 1 Prévenir le CHRU	<p>Jour : Lundi au vendredi 9h à 17h (hors jours fériés) Le service informatique du CH prévient le cadre supérieur de biologie en précisant l'heure de début de panne : 02.47.47.99.82 En son absence la ligne est basculée.</p> <p>Nuit : Lundi au vendredi 17h à 9h et samedi-dimanche-jours fériés H24 Le service de soins du CH prévient les techniciens de : Biochimie Trousseau : 02.47.47.47.47 poste 75689 et Hématologie Trousseau : 02.47.47.81.20</p>		
Étape 2 Prévenir laboratoires + équipe informatique du CHRU	<p>Jour : Lundi au vendredi 9h à 17h (hors jours fériés) Le cadre supérieur de biologie ou la personne qui répond en son absence prévient</p> <ul style="list-style-type: none"> - les cadres d'Hématologie et Biochimie Trousseau ou Bretonneau selon le centre hospitalier en panne par mail - le chef de pôle : mereghetti@univ-tours.fr - le référent coordination coopération de biologie : mg.pujol@chu-tours.fr - l'informatique du CHRU: 02.47.47.36.82 et equipe_labos@chu-tours.fr - le responsable processus informatique : piver_e@univ-tours.fr <p>Nuit : Lundi au vendredi 17h à 9h et samedi-dimanche-jours fériés H24 Le technicien du laboratoire d'hématologie prévient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'interne d'Hématologie Trousseau par téléphone <p>L'interne d'Hématologie Trousseau prévient par mail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'équipe laboratoire informatique du CHRU : equipe_labos@chu-tours.fr - le chef de pôle : mereghetti@univ-tours.fr - le cadre supérieur de biologie : c.lahay@chu-tours.fr - le référent coordination coopération de biologie : mg.pujol@chu-tours.fr - le responsable processus informatique : piver_e@univ-tours.fr 		
Étape 3 Enregistrer	Les laboratoires enregistrent manuellement les prélèvements.		

Etape 4 Imprimer, déposer et transmettre les résultats	En cas de résultats urgents et/ou pathologiques		
	Option 1	Option 2	Option 3
	Les laboratoires impriment et transmettent les comptes rendus sur n'importe quel fax mentionné dans la liste des contacts. <i>Se reporter au fichier « Liste tél fax du CH »</i>	Les laboratoires impriment et transmettent les comptes rendus sur les fax hors réseau mentionnés dans la liste des contacts. <i>Se reporter au fichier « Liste tél fax du CH »</i>	Les laboratoires transmettent les résultats urgents sur le(s) téléphone(s) hors réseau : <i>Se reporter au fichier « Liste tél fax du CH »</i>
	Pour tous résultats		
<p>Pour Bretonneau Les laboratoires déposent les comptes rendus papier à l'ABC. L'ABC remet les comptes rendus papier aux coursiers pour transmission par les navettes programmées.</p> <p>Pour Trousseau Les laboratoires de Biochimie et d'Hématologie mettent à disposition des coursiers les comptes rendus papier lors du dépôt des prélèvements pour transmission par les navettes programmées.</p>			
Etape 5 Contrôler les flux après retour à la normale	L'équipe laboratoire informatique du CHRU vérifie le bon fonctionnement des flux en lien avec équipe informatique locale.		
Etape 6 Communiquer sur le retour à la normale	L'équipe laboratoire informatique du CHRU prévient : <ul style="list-style-type: none"> - les cadres de laboratoires - le chef de pôle : mereghetti@univ-tours.fr - le cadre supérieur de biologie : c.lahay@chu-tours.fr - le référent coordination coopération de biologie : mg.pujol@chu-tours.fr - le responsable processus informatique : piver_e@univ-tours.fr 		
Etape 7 Reprendre l'activité	Biologie conventionnelle <ul style="list-style-type: none"> - Relance automatique des flux - L'équipe laboratoire informatique du CHRU transmet les résultats dématérialisés produits pendant la coupure dans la mesure du possible. 		
	Biologie délocalisée		
	Appareils de biologie délocalisée	Mode de transmission des résultats après retour du réseau	
	ABL 90	Automatique	
	AQT 90	Automatique	
	I-Stat	Automatique après pose l'I-Stat sur la base par l'IDE ou le cadre du service de soins du CH	
Horiba	A envoyer manuellement un par un, par l'IDE ou le cadre du service de soins du CH		
Etape 8 Tracer et mettre à jour si besoin la procédure	L'équipe laboratoire informatique du CHRU trace le dysfonctionnement dans le fichier des arrêts d'applications et fait le lien avec l'équipe projet coopération de biologie si besoin de faire évoluer la procédure.		