

La solution M-Visibilité retenue par le centre hospitalier de Brive pour la gestion informatisée des lits



Philippe Faugeron

DSIH : Dans quel contexte le centre hospitalier de Brive a-t-il souhaité s'équiper d'une solution de gestion des lits ?

L'augmentation croissante du nombre de passages au service des urgences engendre des difficultés pour garantir en permanence la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients. Cette situation génère une tension au sein des équipes soignantes qui ont le sentiment d'une prise en charge inadéquate, mais également chez les usagers qui subissent des temps d'attente excessifs.

Face à ce constat, l'établissement a souhaité, dès le début de l'année 2018, mettre en place un plan d'action du service des urgences, dans lequel figure la mise en œuvre d'une gestion informatisée des lits.

DSIH : À quels besoins répond la solution ?

Cette solution permet aux équipes soignantes de disposer d'une visibilité sur la disponibilité des lits en temps réel et en prévisionnel ainsi que sur le nombre de patients en attente d'un lit. Elle simplifie et optimise la saisie des informations non disponibles aujourd'hui, comme la date de décision médicale de sortie, le nettoyage des chambres ou l'heure de départ d'un patient pour un examen.

DSIH : Pourquoi avoir choisi le logiciel M-Visibilité et avoir fait appel aux services d'Azelio Conseil ?

Plusieurs caractéristiques ont retenu notre attention dans le choix du logiciel, le premier étant l'interface avec le dossier patient informatisé qui est une condition indispensable.

Confronté à la nécessité de fluidifier le parcours patient, notamment les actes non programmés en aval des urgences, de faciliter les entrées directes dans les services de soins et d'améliorer l'occupation des lits, le centre hospitalier de Brive a souhaité doter son service des urgences d'un logiciel de gestion de flux des patients. Il a choisi la solution M-Visibilité, de Maincare Solutions, avec l'appui méthodologique et métier du cabinet Azelio Conseil.

Entretien avec Philippe Faugeron, coordonnateur général des soins de l'établissement corrézien.

Nous avons également retenu l'adaptabilité de la solution aux différents utilisateurs, sa compatibilité avec notre installation informatique et notre système d'exploitation de même que son aspect intuitif et ergonomique.

Dans le cadre de son déploiement, nous n'avons pas voulu négliger l'impact organisationnel qu'induit la mise en œuvre d'une gestion des lits informatisée pour les professionnels de santé.

C'est pourquoi, en complément, nous avons fait appel à Azelio Conseil pour structurer le déploiement des nouveaux usages induits par cette solution, élément indispensable pour accompagner les professionnels du service des urgences et des services de court séjour en médecine, chirurgie et obstétrique dans de nouvelles formes de communication, d'échanges d'informations et d'organisation du travail.

DSIH : Quels sont les premiers retours d'expérience que vous avez pu faire remonter ?

Les principaux services rendus mis en avant par les utilisateurs sont :

- la visualisation en temps réel des lits disponibles et du sexe des patients occupant des chambres doubles ;
- le suivi de la réfection des lits, permettant l'optimisation de l'admission des patients dans les services de soins depuis les urgences ;
- l'affichage de la sortie prévisionnelle du patient (compteur de temps), favorisant une meilleure organisation de l'intervention de bionettoyage ;
- la possibilité d'affecter des chambres aux patients en préadmission, permettant au service des urgences d'être informé de la non-disponibilité des chambres ;
- le suivi des patients hébergés et la gestion

des mutations vers le service de rattachement ;

- l'intégration de notes d'informations facilitant la gestion des prises en charge au quotidien, telles que l'alerte avisant de la disponibilité des résultats biologiques des patients, de leur état de jeûne...

Cette solution nous aura permis d'anticiper sur le pacte de refondation des urgences annoncé par la ministre de la Santé en septembre 2019, au moins pour la partie concernant le flux des patients.

Le déploiement a démarré en juillet 2018 dans le service de pneumologie et devrait s'achever en juillet 2020. 15 services au total seront équipés. Pour chacun d'entre eux, la stratégie de mise en œuvre comprend un paramétrage de la localisation des lits, une information des professionnels, une formation, un suivi et un accompagnement, un retour d'expérience réalisé par Azelio et des groupes d'échanges interservices. ■

Azelio Conseil, un accompagnement 360 au CH de Brive

- Définition du management du projet avec mise en place d'un comité de pilotage dédié ;
- Réalisation d'un diagnostic fin des pratiques métiers sur la gestion des lits permettant de comprendre les pratiques de chaque acteur et de proposer de nouvelles organisations en phase avec les contraintes et les besoins exprimés ;
- Définition des principes organisationnels cibles afin de maximiser l'usage de M-Visibilité et d'optimiser la gestion des lits ;
- Développement des usages et des nouvelles pratiques induites par M-Visibilité ;
- Retours d'expérience un mois après la mise en place dans chaque service.