

Témoignage CHU Dijon - Ascom

Ascom France, Céline Costantini, Responsable Communication, Wireless Solutions

E-mail: celine.costantini@ascom.fr, Tel.: +33 (0) 1 47 69 64 92, Fax: +33 (0) 1 47 69 64 52

Avec le déploiement de la solution d'optimisation de transport des patients Ascom, le CHU de Dijon met en place une gestion en temps réel de flux de patients, devenant ainsi le site pilote européen

- Activité quotidienne de brancardage doublée à effectif augmenté de 15%.
- Responsabilisation et revalorisation du personnel dédié à la fonction de transport des patients.
- 90% des patients arrivent désormais à l'heure au bloc (contre 50% avant).
- Réduction des dysfonctionnements dans les unités de soins.

Le 17 Mai 2011 (Nanterre)

Avec plus de 6000 personnes (comprenant le corps médical, paramédical et les fonctions de soutien logistique et technique) et 1689 lits et places, le CHU de Dijon est la première entreprise de Côte d'Or. Répondant à tous les besoins de santé, l'établissement est devenu l'un des modèles en France, voir peut être en Europe, en matière de gestion de l'activité de transport interne des patients.

Depuis, au sein de l'hôpital c'est sur le terrain entre unités de soins et plateaux techniques que 60 brancardiers à temps plein et 3 régulateurs assurent en moyenne 800 brancardages par jour, un chiffre qui a quasiment doublé depuis le déploiement de la solution de gestion en temps réel des missions Ascom : soit 16 500 brancardages par mois !

Optimiser le transport des patients

Pour répondre aux besoins de transports de patients sans cesse en augmentation en nombre et en complexité, le CHU de Dijon s'est donc tourné vers Ascom pour étudier la mise en place d'une solution de planification efficace et en temps réel. L'application, constituée d'un logiciel associé à une solution de mobilité Ascom, répondait à plusieurs objectifs :

- prise en charge plus rapide des patients,
- meilleur respect des heures de rendez-vous des patients
- optimisation du temps des brancardiers,
- planification plus rapide des transports,
- traçabilité des événements liés au déplacement de chaque patient à destination des régulateurs,

- meilleure rendement de l'organisation.

« Au bout du compte, notre objectif global était d'avoir une vision en temps réel de la gestion des flux et de l'activité de brancardage afin d'en accroître sa productivité et sa valeur ajoutée pour un meilleur fonctionnement de l'hôpital dans son ensemble », indique Jean-Yves Gerbet, chef de projet et responsable du Service Transports Patients du CHU.

Mise en place d'une solution globale de gestion des transports en temps réel avec Ascom : traçabilité complète et transparence de la gestion

Depuis 1990, le flux d'information en aval de la régulation (transmission des courses, suivi de leur réalisation opérationnelle) fonctionnait en mode traditionnel, voire artisanal : liste de missions imprimée ou manuscrite, ou transmise oralement par téléphone DECT ASCOM, et surtout pas de vision en temps réel du transport, ce qui conduisait inévitablement à une perte de productivité dû à un mode de gestion aléatoire, à des erreurs d'interprétation des messages diffusés, le tout sans enregistrement des événements, rendant laborieuse toute recherche et statistiques.

Le Service des Transports de Patients a donc équipé ses brancardiers de Mobiles Ascom a71, qui assurent un niveau de sécurité optimum en garantissant l'envoi et la réception rapide d'informations écrites. L'ensemble du système propose des actions intuitives et évolutives aux brancardiers et ce sur la totalité du traitement du transport.

« Le principe de fonctionnement de notre système de transmission de données via le nouvel outil est simple », assure Jean-Yves Gerbet. « Les informations intégrales de transport sont transmises sur l'appareil du brancardier avec une parfaite confidentialité telles qu'elles sont saisies par le soignant lors de la saisie de la demande informatique. Le personnel de transport valide alors la bonne réception de sa mission, le démarrage de la course et sa fin lorsque le patient est installé à destination, son dossier remis au soignant. Si nécessaire, le personnel de transport peut désormais signaler les événements indésirables perturbant l'activité de transport tels qu'un patient ou un dossier non prêt », complète Jean-Yves Gerbet.

En outre, les flux d'informations (des unités de soins vers la régulation ; de la régulation vers le service de brancardage ; du brancardier à la régulation) sont parfaitement tracés et permettent un échange désormais bi-directionnel. En deux mois, l'ensemble de l'équipe a adopté le nouveau système.

« Notre choix s'est porté vers Ascom pour plusieurs raisons : d'abord parce que les produits Ascom sont très solides et robustes, ce qui est nécessaire dans notre environnement toujours en mouvement ; également pour leur prise en main très simple. En 15 minutes, le brancardier a tout compris », indique Jean-Yves Gerbet.

« Surtout, j'insiste sur la qualité de la compréhension de notre besoin et du suivi d'Ascom car, comme dans toute « nouvelle aventure », nous sommes dépendants de nos fournisseurs. L'équipe d'Ascom a toujours répondu présente pour nous aider à améliorer notre procédure et résoudre les problèmes en partenariat avec notre

fournisseur d'application logiciel transport patient. Aujourd'hui, nous avons un système qui fonctionne parfaitement. »

Des bénéfices économiques mesurables : doublement de l'activité et investissement déjà amorti

Avec ce système, les temps de trajets à vide ont été réduits, les regroupements de missions améliorés, la réaction face aux retards meilleure si bien que le Service de Transport des Patients a pu faire face au doublement de l'activité de brancardage, à effectifs augmentés au plus juste, passant de 400 à 800 brancardages par jour.

D'autres dysfonctionnements comme les temps d'attente sont désormais limités. Ainsi, 90% des patients arrivent désormais à l'heure au bloc opératoire (contre 50% en moyenne avant).

« Lorsque l'on sait que le coût de la minute au bloc opératoire est estimé à 85 €, on comprend mieux tout l'enjeu d'une bonne gestion de l'activité de brancardage ! », s'exclame Jean-Yves Gerbet.

Revalorisation et responsabilisation du brancardier

De ce fait, le brancardier est placé au centre du processus de l'établissement.

« Pour chaque unité de soin, l'unité d'œuvre est la minute de brancardage. Nous agissons au sein de l'établissement comme un prestataire de services et le suivi de la 'consommation' de brancardage rendu possible aujourd'hui permet à chaque brancardier de facturer indirectement chaque unité de soins en fonction de l'utilisation qu'il a fait de nos services. Avant, la facture globale était répartie à égale partie entre les unités de soins. »

L'existence de ces indicateurs objectifs revalorise le travail des brancardiers dans la mesure où c'est à lui qu'incombe la remontée des informations en temps réel, et les dysfonctionnements récurrents au niveau des unités de soin, comme par exemple un patient non prêt entraînant le déplacement inutile d'une équipe de brancardage, sont désormais réduits.

« L'activité de transport interne est devenue plus qu'une simple activité logistique, il s'agit désormais d'une activité à forte valeur ajoutée sur le fonctionnement de l'hôpital dans son ensemble », conclut Jean-Yves Gerbet.

ASCOM

Dans un souci constant d'être un acteur efficace pour réussir les défis d'aujourd'hui et de demain qui se présentent au monde hospitalier, Ascom étend son métier originel de messagerie (Envoyer la bonne information à la bonne personne en temps réel) à celui d'un Expert dans l'hôpital.

Ce rôle d'Expert consiste d'abord à être attentif aux besoins particuliers de chaque établissement, pour bâtir des solutions innovantes sur mesure apportant une optimisation maximale et sécurisée des temps de traitement des informations critiques. Ces solutions intègrent une vision stratégique à moyen et long terme permettant ainsi d'inscrire ces nouvelles Solutions Santé dans des projets d'établissement tout en restant compatibles avec les recommandations des autorités de tutelle mais également évolutives pour les grandes évolutions cliniques et technologiques à venir.

Dans ce schéma Ascom France dédie une équipe « SANTE » afin de répondre à vos besoins en partenariat avec vos collaborateurs, fournisseurs et prestataires.

« *Le projet du CHU de DIJON en est le parfait exemple et confirme l'objectif premier de nos valeurs « La Satisfaction client »* » conclut Eric Reynaud Business Development Manager chez ASCOM.

Contact Ascom : eric.reynaud@ascom.fr

A PROPOS D'ASCOM WIRELESS SOLUTIONS

Ascom Wireless Solutions (www.ascom.com/ws) est l'un des premiers fournisseurs de communication mobile sur site pour des secteurs tels que les hôpitaux, l'industrie, la grande distribution et l'hôtellerie, avec à ce jour plus de 90 000 systèmes installés dans le monde entier. Ascom offre un large éventail en solutions de messagerie vocale et professionnelle. Les solutions sont basées sur les technologies VoWiFi, IP-DECT, Appel infirmières et de radiomessagerie, intégrées intelligemment dans les systèmes d'entreprise existants. Ascom est présent dans 20 pays et compte 2 093 employés à travers le monde. Fondée dans les années 1950 et basée à Göteborg, en Suède, Ascom Wireless Solutions fait partie du groupe Ascom, côté au Swiss Stock Exchange Zurich (ASCN)

This document does not constitute an offer or solicitation to subscribe for, purchase or sell any securities. This document is not being issued in the United States of America or the United Kingdom and should not be distributed in any jurisdiction in a manner where such distribution would not comply with regulatory requirements. In particular, this document may not be distributed into the United States, to United States persons or to publications with a general circulation in the United States. In addition, the securities of Ascom have not been and will not be registered in any jurisdiction outside Switzerland. The securities of Ascom may not be offered, sold or delivered and no solicitation to purchase such securities may be made within the United States or to U.S. persons absent an applicable exemption from the registration requirements of the United States securities laws or within any other jurisdiction and in a manner where such offer, sale, delivery or solicitation might not be in compliance with regulatory requirements (including the United Kingdom).

Contact Presse

Bénédicte Couturier / Adélaïde Manester

3d Communication

Tel.: 01.46.05.87.87

Fax.: 01.46.05.02.83

bcouturier@3dcommunication.fr / amanester@3dcommunication.fr

Ascom France | 28, avenue de l'Île Saint-Martin, 92024 Nanterre Cedex | Tél: +33 8 11 90 20 10 | www.ascom.fr