

BREAKING NEWS

Service
d'accueil des
urgences

Patients
et proches
aidants

Mots clés

Soins non programmés, service d'accueil des urgences (SAU), information en temps réel, expérience patient/proche-aidant, interruption de tâches

Porteur du projet

Centre Hospitalier Intercommunal
André Grégoire de Montreuil

Partenaire(s)

MyCareProcess

Population cible

Patients adultes admis aux urgences et
leurs proches

Territoire(s)

93

Professionnels impliqués

- Professionnels de santé des urgences
- Professionnels des admissions des urgences
- Direction d'établissement et équipe projet

Calendrier

Novembre 2023 à novembre 2026

Contexte de départ

Le service accueil des urgences (SAU) adultes du CHI André Grégoire accueille en moyenne 150 patients par 24h soit plus de 50 000 passages par an. Depuis 2018, une réflexion globale sur la prise en charge des patients a été menée avec un travail sur des délais de prise en charge et de l'organisation des flux (principe de marche en avant, distinction des flux patients couchés et patients debout dès l'accueil). Informer les patients et leurs proches en temps réel de l'état d'avancement de la prise en charge répond à une forte attente du public et des soignants.



30 600
patients cibles



140
professionnels
impactés



100%
interopérable

Description de l'innovation

La solution numérique Follow me, sans se substituer à la relation singulière soignants-soignés, permet d'informer en temps réel les patients des urgences et leurs proches de l'état d'avancement de leur prise en charge de l'accueil à la sortie des urgences. Elle permet aux soignants de se concentrer sur les soins.

Les objectifs côté patients / proches sont l'amélioration de :

- L'expérience patient au sein du service d'urgences
- L'expérience des aidants (même restés à distance)

Les objectifs d'amélioration de la qualité de vie au travail sont :

- Diminution des interruptions des tâches générées par les demandes d'informations des patients et/ou des proches
- Amélioration de la visibilité de l'activité du service via un tableau de bord généré en temps réel
- Réduction du stress généré par l'attente et le manque d'information qui peut être à l'origine de violences à l'égard des professionnels

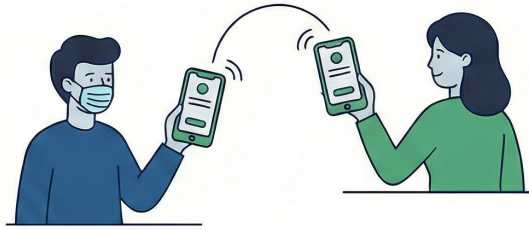
PARCOURS AU SEIN DU SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

1 ARRIVÉE AUX URGENCES

Immédiatement après son enregistrement à l'accueil des urgences, le patient reçoit par sms ou e-mail un lien lui permettant d'accéder à l'application sans nécessité de téléchargement. L'application est disponible dans plusieurs langues.



2 TRANSMISSION À LA PERSONNE DE CONFIANCE



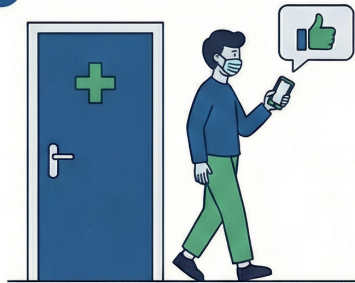
Les proches peuvent se connecter à l'application et suivre la prise en charge à distance, via un accès donné par le patient ou par les soignants si nécessaire.

3 SUIVI DU PARCOURS



Sont transmis en temps réel : les étapes de la prise en charge, l'annonce des étapes à venir, des explications pédagogiques à chaque étape et des délais estimés.

4 SORTIE DU PATIENT



Un recueil de la satisfaction est adressé au patient pour évaluer son expérience avec l'application et son expérience globale au sein du service.

Bénéfices et impacts attendus

Qualité, sécurité des soins

- Eviter les interruptions de tâches génératrices de risques d'erreurs
- Recentrer l'activité des soignants sur le soin

Expérience patients

- Améliorer l'expérience patient et celles des proches
- Proposer un contenu multilingue

Qualité de vie au travail

- Eviter le stress généré par l'attente et le manque d'information qui peut être à l'origine de violences à l'égard des professionnels

Pilotage

- Donner de la visibilité en temps réel sur l'activité du service

Conditions de succès

- Mettre en place les interopérabilités avec les logiciels métiers le plus tôt possible
- Prévoir une couverture réseau suffisante aux urgences

Perspectives

- Evaluer l'intérêt d'un déploiement dans d'autres services (ex : pédiatrie)
- Mesurer les impacts du projet
- Améliorer l'outil au fil de l'eau

Cadre stratégique

- PRS 3 - 2.2 : L'innovation, levier d'évolution des pratiques et des prises en charge
- PRS 3 - 3.3 : Renforcer l'offre de prise en charge des soins non programmés tout en améliorant la coordination des moyens entre la ville et l'hôpital
- Feuille de Route du numérique en santé 2023 - 2027