

Témoignage AP-HP Saint Louis Paris

Notre partenaire français AD'Valorem en conversation avec M. Serge Eberle, chef d'équipe.

“Depuis le début de la crise sanitaire du COVID-19, l'option d'iTransport de pouvoir ajouter des informations sur le patient à transporter dans une tâche de transport a été largement utilisée. Cela permet d'obtenir rapidement une image précise du patient.”

L'hôpital Saint Louis fait partie de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP). L'AP-HP est le plus grand hôpital universitaire d'Europe.

Le groupe auquel appartient l'hôpital de Saint Louis représente le plus grand complexe hospitalier de l'AP-HP, avec près de 3 900 lits et 336 000 séjours. Le groupe compte au total 37 hôpitaux répartis en 12 groupes hospitaliers et l'APHP offre une capacité totale de 23 000 lits.

iTransport Modules:

- Transport des patients

Lors de la crise sanitaire COVID-19, quels ont été, selon vous, les points forts de la solution iTransport?

Lors de la crise sanitaire COVID-19 l'activité a été modifiée. Blocs, consultations, plateaux techniques ont été fermés. Il y a eu une réorganisation des secteurs de soins en fonction de la structure de l'hôpital afin de créer un secteur identifié Covid+ et un secteur identifié Covid-. L'activité du brancardage central a été centrée sur les transferts de patients d'un secteur de soins vers un autre, et les transferts vers la chambre mortuaire.

iTransport a fonctionné normalement devant ce bouleversement d'activité. Durant cette période l'option commentaire dans la demande de transport a beaucoup été utilisée pour préciser des informations sur le patient à transporter.

Aujourd'hui, quels conseils pourriez-vous apporter à un établissement de santé qui recherche une solution de gestion de flux en régulation automatique?

Avant iTransport la régulation se faisait par relation humaine. Il pouvait y avoir des tensions entre le régulateur et les brancardiers (problème d'équité dans la distribution des courses).

iTransport régule les courses équitablement. Les agents font le même nombre de courses dans une journée avec autant de fauteuils que de lits. Ils acceptent les courses demandées plus facilement car ils font confiance à l'outil informatique pour l'équité dans la distribution des courses.

La solution iTransport est implantée dans votre établissement depuis presque 1 an. Les brancardiers n'y étaient pas favorables. Aujourd'hui, auraient-ils pu imaginer ne pas utiliser iTransport pendant la crise COVID-19? Quels auraient été les impacts?

S'il n'y avait pas eu iTransport pendant la crise sanitaire il y aurait eu saturation d'appel téléphonique afin d'effectuer les transports manuellement, et cela aurait nécessité une présence à l'accueil téléphonique permanente. Pour les demandeurs de transport dans les services, quels ont été les principaux gains constatés grâce à iTransport? Diminution des appels téléphoniques, surtout pour les demandes de retour provenant des plateaux techniques ou des consultations.





“Heureusement, nous utilisons déjà iTransport avant la crise du COVID-19. Cela nous a évité une surcharge de trafic téléphonique.”

Pour les services de soins également diminution des appels téléphoniques car ils peuvent voir en temps réel l'état de la course (demande, mission, transit, ou terminé).

Suite à l'installation du logiciel, quel est le nouveau rôle du coordinateur ?

Pour le coordinateur c'est un outil de contrôle très efficace: Présence au travail, les brancardiers se connectent au moment de leur prise de fonction et se déconnectent à la fin de leur prise de poste. Cela permet un contrôle précis des horaires et des temps de pause. Contrôle également de la bonne utilisation de l'outil. Utilisation des statistiques qui ont permis d'identifier les pics d'activité et de pouvoir réorganiser les plages horaires des agents pour une meilleure fluidité des transports.

Qu'est-ce que le logiciel vous a apporté personnellement dans votre travail au quotidien?

Pour les brancardiers: La régulation des transports automatisés a diminué les tensions dans l'équipe. Ne plus se préoccuper de la planification des transports: à la prise de poste on allume simplement son téléphone et on se laisse guider par iTransport sans se soucier du nombre total des courses ni de leur priorité.

Pour le cadre: la garantie qu'aucun transport ne sera oublié, et que tous les transports seront effectués en temps réel. La possibilité d'identifier un retard de prise en charge et pouvoir en analyser la cause. Avoir un visuel de l'activité en temps réel (nombres de transports à effectuer/nombre de brancardiers connectés).