

Logiciel de gestion de processus pour Hôpitaux

Un hôpital québécois utilise le logiciel UMT FLOW pour gérer son service d'hygiène-salubrité et améliorer sa gestion de processus lors des congés hospitaliers et des transferts de lits.

Résumé

Le service d'hygiène-salubrité de l'Hôpital Honoré-Mercier du CISSS de la Montérégie-Est près de Montréal, QC, Canada, utilise un nouveau logiciel afin d'améliorer la gestion des lits, la prévention et le contrôle des infections lors des transferts et congés hospitaliers. Développé par Laubress Inc., le logiciel comporte un tableau de bord des 267 lits de l'hôpital. Les préposés à la salubrité ont accès à une tablette informatique qui les informe lorsqu'une chambre doit être nettoyée et précise, s'il y a lieu, les mesures de désinfection requises selon le protocole de l'établissement. **Aussitôt qu'un lit devient disponible, l'information est transmise en temps réel sur le tableau de bord à tous les services concernés selon un processus efficient et transparent.**

Défi

Les cadres responsables d'assurer l'hygiène et la salubrité à l'hôpital Honoré-Mercier étaient à la recherche d'une **meilleure pratique de gestion de leur service** et désiraient que les tâches de nettoyage et de désinfection des chambres soient effectuées avec plus d'efficacité afin d'accélérer l'accès aux lits et ainsi, améliorer l'expérience client.

La méthode qui prévalait consistait à ce que l'unité de soins appelle le service d'hygiène-salubrité quand une chambre nécessitait un nettoyage. Cette demande était ensuite retransmise par le chef d'équipe via téléavertisseur à un préposé de la salubrité qui devait rappeler pour vérifier l'heure à laquelle il devait débiter la tâche, puis faire un deuxième appel pour confirmer qu'il avait terminé le travail. **«Le téléphone sonnait tout le temps, interrompant à tous moments le travail du chef d'équipe»** mentionne France Le Blond, directrice des services d'hôtellerie et de nutrition clinique.

En outre, les infirmières sur leurs unités respectives, n'ayant pas accès aux priorités des autres unités, vivaient des frustrations dues aux délais de réception de service. Afin de contrôler les maladies infectieuses, le chef d'équipe d'hygiène-salubrité devait parcourir l'ensemble des unités et répertorier toutes les chambres qui affichaient des mesures de désinfection spécifiques. Il enregistrait ensuite cette information qu'il transmettait à son personnel au moment où l'unité faisait sa demande de nettoyage. À son arrivée sur l'unité, le préposé mandaté pour effectuer la tâche constatait régulièrement que l'information qui avait nécessité beaucoup de temps à recueillir n'était malheureusement plus valide.

Avant l'intervention de Laubress, les données étaient recueillies manuellement sur un chiffrier Excel et il était difficile d'y extraire des informations en temps réel. **L'équipe d'hygiène-salubrité voulait avoir un accès facile aux données relatives aux transferts et congés en temps réel et avait besoin d'un système efficace pour minimiser les délais entre la demande et la dispensation du service. L'hôpital voulait un outil doté d'une technologie moderne qui permettrait un processus transparent de communication entre les différents services de l'établissement ainsi qu'améliorer la qualité du contrôle des infections.**

Les responsables du projet à l'hôpital Honoré-Mercier ont cherché un logiciel qui comblerait leurs besoins. **«Il n'y avait rien sur le marché qui correspondait à ce que nous cherchions»** affirme monsieur Lesage, chargé de projet. Toutes les solutions répertoriées ne soutenaient pas la comparaison avec celle que Laubress proposait, que ce soit en termes d'avancée technologique, d'efficacité ou de transparence.

«Au moment de faire le choix de notre solution logiciel, il n'y avait rien sur le marché qui répondait à nos attentes pour nous aider à gérer efficacement nos transferts et congés hospitaliers.

Jusqu'à ce que Laubress travaille avec nous pour développer un logiciel à partir de notre propre vision...Nous disposons désormais d'un produit qui comble tous nos besoins et qui peut être utilisé dans tous les hôpitaux.»

- Martin Lesage, Chargé de projet



Solution

Les responsables du projet, ayant déjà eu recours aux services de Laubress, connaissaient la qualité de leurs logiciels et du support offert par leur équipe. Laubress comblait leurs attentes puisqu'elle offrait de personnaliser son logiciel UMT FLOW afin de répondre spécifiquement aux besoins des hôpitaux. Concrètement, le résultat de cette décision fut l'implantation d'un tableau de bord interactif visuel en temps réel, doté d'une technologie moderne permettant de communiquer avec l'équipe d'hygiène-salubrité et interagissant avec le logiciel d'admission déjà existant dans l'hôpital.

L'hôpital Honoré-Mercier fonctionne depuis 2015 avec son nouveau logiciel personnalisé pour lequel l'implantation s'est déroulée en trois étapes. La première a commencé avec le service d'hygiène-salubrité, suivi des étapes subséquentes aux unités de soins et prévention et contrôle des infections, pour finalement intégrer l'admission. Le projet touche maintenant plus de 100 employés utilisant 40 tableaux de bord et 8 tablettes* installées sur les chariots de salubrité.

Le logiciel UMT FLOW est installé dans chacun des ordinateurs des unités de soins. Le personnel peut maintenant informer le service d'hygiène-salubrité d'un transfert, congé ou de tout autre besoin de nettoyage à partir du tableau de bord. Il est maintenant possible d'ajuster les mesures d'isolement requises selon l'évolution des maladies infectieuses et en informer le service d'hygiène-salubrité en temps réel à partir du tableau de bord.

Le service d'admission peut désormais surveiller les départs-transferts de lits en temps réel à partir du tableau de bord afin d'établir les priorités selon les besoins de l'urgence. **«Nous constatons que le système nous aide à réduire les délais d'attente depuis que nous pouvons mieux identifier la provenance et le moment où nos lits se libèrent dans l'hôpital et ainsi réajuster les effectifs.»** affirme Mme Le Blond.

Toutes les consignes de nettoyage sont transmises sur les tablettes des employés d'hygiène-salubrité. Les employés se voient assigner une tâche à la fois selon les codes de priorité transmis par l'infirmière responsable de la gestion des lits. Les consignes incluent le code de priorité ainsi que le protocole infectieux assigné par l'unité. À chaque fois que le préposé accepte, débute ou finit une tâche, l'information est retransmise sur le tableau de bord. Tous les utilisateurs du tableau de bord peuvent suivre les activités de nettoyage en temps réel.

«Depuis que chaque unité peut voir ce qui se passe sur les autres unités et qu'elles sont en mesure de repérer les lieux où se trouve le personnel d'hygiène-salubrité, nous avons constaté d'importantes diminutions des rappels téléphoniques et nous bénéficions d'un climat de travail empreint de transparence, tel que nous l'avions souhaité au départ» constate monsieur Lesage.

Les données relatives à toutes les composantes des activités sont automatiquement emmagasinées dans la base de données du logiciel UMT FLOW et peuvent être accessibles aux chefs d'équipe d'hygiène-salubrité et aux gestionnaires qui veulent, avec un minimum d'efforts, produire des rapports détaillés quantifiant où et quand les effectifs ont été utilisés. Lorsque nous avons demandé au chef d'équipe d'hygiène-salubrité comment fonctionnait la recharge des tablettes situées dans le panneau derrière sa chaise de bureau, il nous a répondu «vraiment très bien».

*L'Hôpital Honoré-Mercier a choisi d'utiliser des tablettes Surface Pro 3 de Windows. Cependant **le logiciel UMT FLOW peut fonctionner avec la plupart des équipements mobiles offerts sur le marché.**

Résultats

Quelques mois seulement après le démarrage du projet, l'hôpital Honoré-Mercier est déjà en mesure de constater des progrès. Mme Le Blond mentionne que grâce au nouveau processus de travail engendré par le logiciel UMT FLOW, chaque préposé à l'hygiène-salubrité peut maintenant désinfecter une chambre de plus par quart de travail. Au cours d'une récente période d'engorgement du service de l'urgence, Mme Le Blond rapporte qu'elle a été en mesure de produire rapidement des rapports pertinents qui ont permis de confirmer les activités de l'équipe d'hygiène-salubrité et d'utiliser ces analyses pour collaborer avec les autres services afin d'identifier d'où provenaient les délais et ainsi contribuer à l'amélioration continue du processus d'admission.

Le projet d'un tableau de bord idéal qu'avait esquissé au départ France Le Blond et Martin Lesage a parcouru beaucoup de chemin jusqu'à aujourd'hui. Les responsables du projet de l'hôpital Honoré-Mercier, de concert avec les ingénieurs informatiques de Laubress et leurs consultants du milieu de la santé, ont concrétisé un logiciel qui surpasse leurs attentes et qui peut maintenant s'adapter au fonctionnement de tous les hôpitaux. Depuis, d'autres centres hospitaliers de la province ont manifesté leurs intérêts et intégré le logiciel. Laubress espère faire bénéficier tous les hôpitaux de l'Amérique du Nord de ce modèle de travail.