

Intérêt d'un nouveau système de communication aux Urgences

Auteurs

Cécile Durand-Stocco (1),
Bertrand Galichon (1),
Nicolas Segal (1),
Nora Ouled (1),
Patrick Plaisance (1)

1. *Service des Urgences, Hôpital
Lariboisière, Paris, France*

Introduction

Les difficultés de communication et de sécurité dans les services d'urgence (SU) sont liées à une architecture cloisonnée, au nombre et la diversité de rôles du personnel, à la patientelle et aux outils de communication existants peu adaptés. Dans le but d'améliorer le parcours et la sécurité des patients tout en préservant l'efficacité des soins, nous avons testé un nouvel outil de communication.

Matériel et méthode

Une étude pilote prospective (avant-après), de deux fois trois mois, a été réalisée dans notre SU, utilisant un système de communication mains-libres par badges à commande vocale (Vocera, USA) permettant aux professionnels de santé de communiquer entre eux ou avec d'autres secteurs (nom d'une personne spécifique, d'une équipe ou d'une fonction). Une fonction d'appel à l'aide contribue à prendre en charge des patients et familles difficiles, à demander assistance pour des soins, voire en cas d'agression. Des indicateurs de mesure non-intrusifs ont permis d'évaluer l'impact de ce système (extractions du système informatique du SU, mesures podométriques, et enquête auprès des personnels par échelle de Lickert).

Résultats

Plus de 40.000 appels ont été réalisés avec le système, pendant les 3 mois d'étude, tant au sein de l'unité que vers les autres services (Radiologie, Biologie, Services d'Aval). La reconnaissance vocale était de 81,7%. Le paramètre essentiel a été une meilleure satisfaction du personnel concernant la sécurité, ainsi que la facilité de contact entre soignants. Par les podomètres, ce système a permis de réduire de 12,8 à 7,4 kms les distances parcourues par les soignants pendant leur temps de travail. La durée de passage des patients a été réduite de 4h48 (avant) à 3h36 (après mise en place).

Discussion

Les deux points remarquables sont l'amélioration tangible de la sécurité avec la fonction d'alerte et la réduction de nombre de pas réalisés par les personnels. Tout cela contribue à diminuer le stress des soignants et à améliorer la fluidité du parcours patient.

Conclusion

Ce nouveau système de communication a montré sa faisabilité et son potentiel intérêt. Dans le futur, la mise en place d'un comité de suivi permettrait d'aligner les objectifs, actions (cas d'usages) et mesures avec la stratégie de l'établissement et du Pôle. Une nouvelle étude en cours s'attache à évaluer les bénéfices de ce système de communication plus spécifiquement pour le corps médical, les cadres et autres fonctions de coordination clés.