

# Urgence aux Urgences ...

Les leçons d'une recherche

Claire Lobet-Maris

**crids**

CENTRE DE RECHERCHE INFORMATION, DROIT ET SOCIÉTÉ



**UNIVERSITÉ  
DE NAMUR**

# Le projet ARTHUR

- ❑ Constat : urgence aux urgences
    - ✓ Un succès dans les feuillets...
    - ✓ Trop de patients et trop peu de moyens
    - ✓ Stress – démotivation – qualité ...
  
  - ❑ Réflexe « politico-automatique »
    - ✓ L'informatique comme solution ...
- ... Or**

# Le projet ARTHUR

## □ Arthur, « l'homme à tout faire »...

- ✓ Architecture de Télécommunication Hospitalière pour les services d'Urgence
  - Partenariat Université (UCL- Ulg – UN) – SUH (Chimay, Mt. Godinnes, St Luc ...)
  - Ambitions sur-dimensionnées : « du contact à la sortie » via une traçabilité intelligente du patient et intégrée au dossier médical ... » le colis DHL »...
  - **... en réalité : difficulté à identifier une « killing application » pour les urgences...**

# A la recherche d'une 'killing application'...

## ☐ Contexte : les SUH

- ✓ Différences de flux de patients et de pathologies
- ✓ Différences de styles de management et d'organisations
- ✓ Différences de cultures
- ✓ ...

## ☐ Les Valeurs

- ✓ Les valeurs 'industrielles' centrées sur l'efficacité et la sécurité du processus
  - Exple : tri à l'entrée (bobologie -> ...)
- ✓ Les valeurs 'citoyennes' centrées sur la mission des urgences et l'équité de traitement
- ✓ Les valeurs 'domestiques' centrées sur l'équipe et sa qualité de vie au travail

## ☐ Les acteurs et les visions

- ✓ Les visions administratives : tarification, complétude des dossiers...
- ✓ Les visions opérationnelles : utilité de l'information, facilité d'usage, intégration aux processus de travail...
- ✓ Les visions légales : protection et sécurité des données personnelles, rôles et responsabilités...
- ✓ ...

# Petit rappel de départ...

## ❑ L'informatique n'est qu'un moyen...

- ✓ Au service d'une **fin** ...
- ✓ Qui ne peut pas résoudre des problèmes que les hommes en s'organisant ne parviennent pas à résoudre ...
  - Informatiser une mauvaise organisation donne une mauvaise organisation informatisée
  - Une mauvaise informatisation se paie cash en maintenance corrective ... et en conflits...
  - Pour 1 € investi dans les SI – 9 € doivent être investis dans l'organisationnel
- ✓ Mais qui en tant que **moyen** ...
  - Structure, organise, distribue des droits...
  - Médiatise le rapport au réel, à son travail, ...
  - ... et dans le cas d'ARTHUR peut sauver des vies...

La conception d'un système est une **chose trop sérieuse** pour être laissée aux seuls mains des informaticiens ... **La participation des concernés est essentiel...**

# Poser le cadre

## ❑ Définir le périmètre de l'informatisation

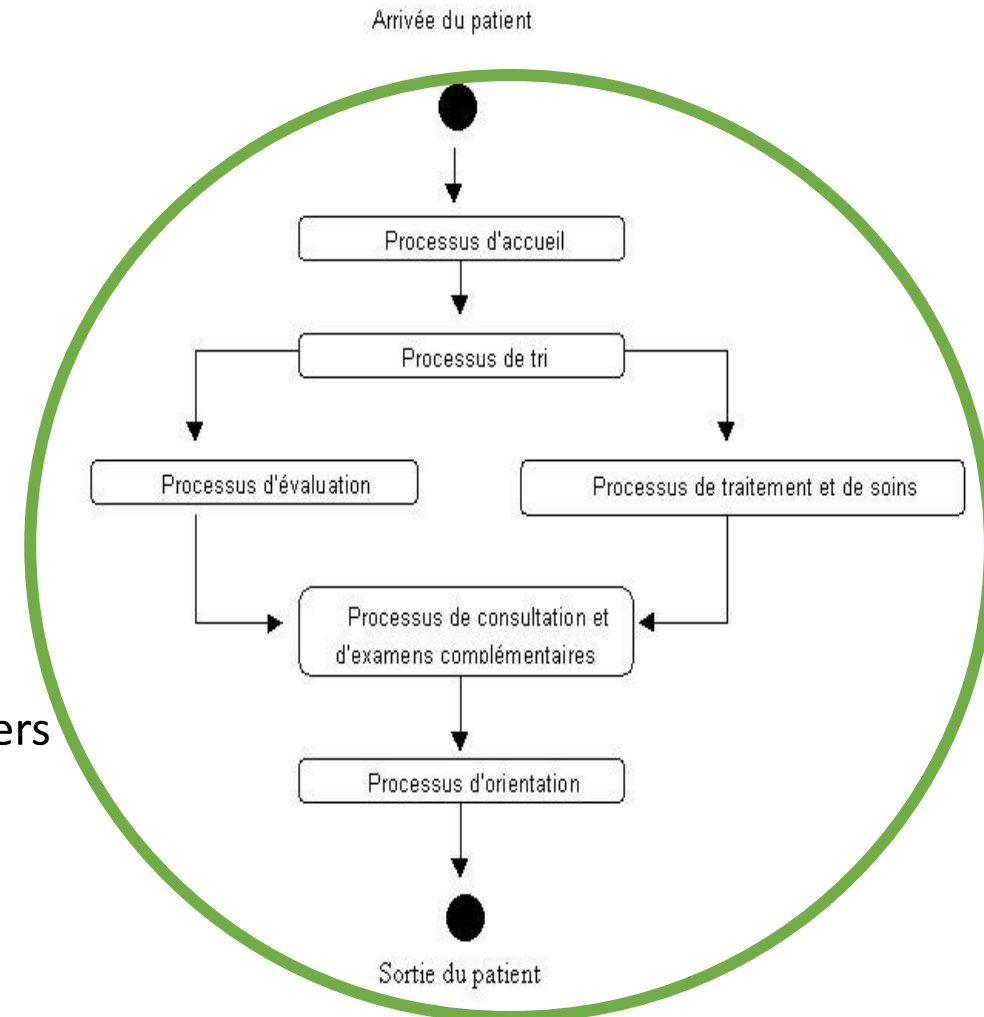
- Identifier les processus concernés
- Clôturer le périmètre

## ❑ Définir les acteurs concernés

- Cartographier les acteurs
- Comprendre leurs responsabilités et tâches

## ➤ Mettre en place un groupe projet (RACI)

- Responsables : L'équipe UCL-UNamur
- 'Accountables' : Les responsables médicaux et infirmiers
- Consultés : Le personnel interviewé et observé
- Informés : Le personnel et les autorités hospitalières



# Ecouter les acteurs de terrain

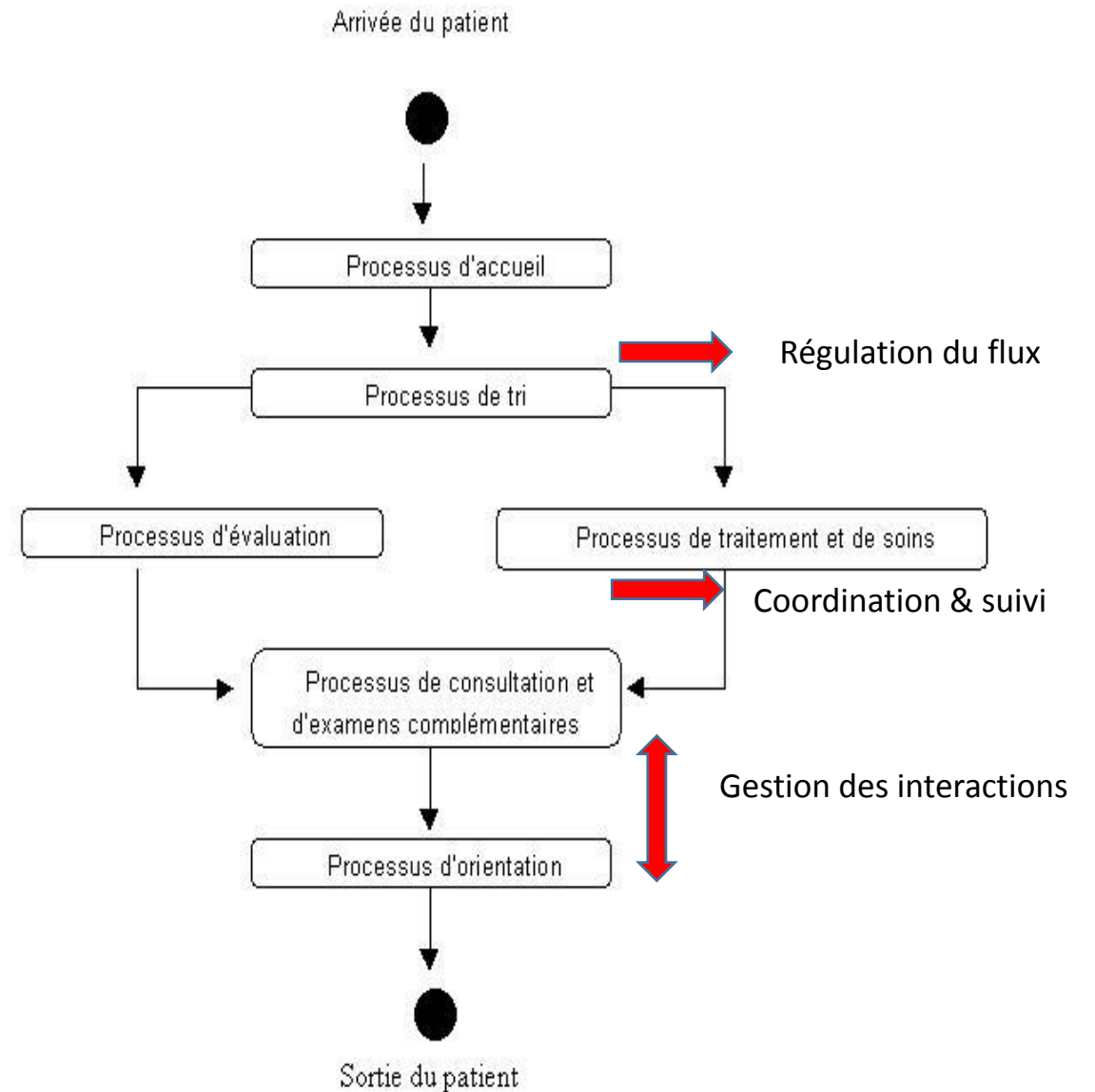
## ☐ Interviews du personnel sur les 3 sites

- ✓ Diagnostic des processus
- ✓ Attentes et contraintes

## ☐ Observations de terrain

- ✓ Suivis orientés patients
- ✓ Suivis orientés intervenants

Processus



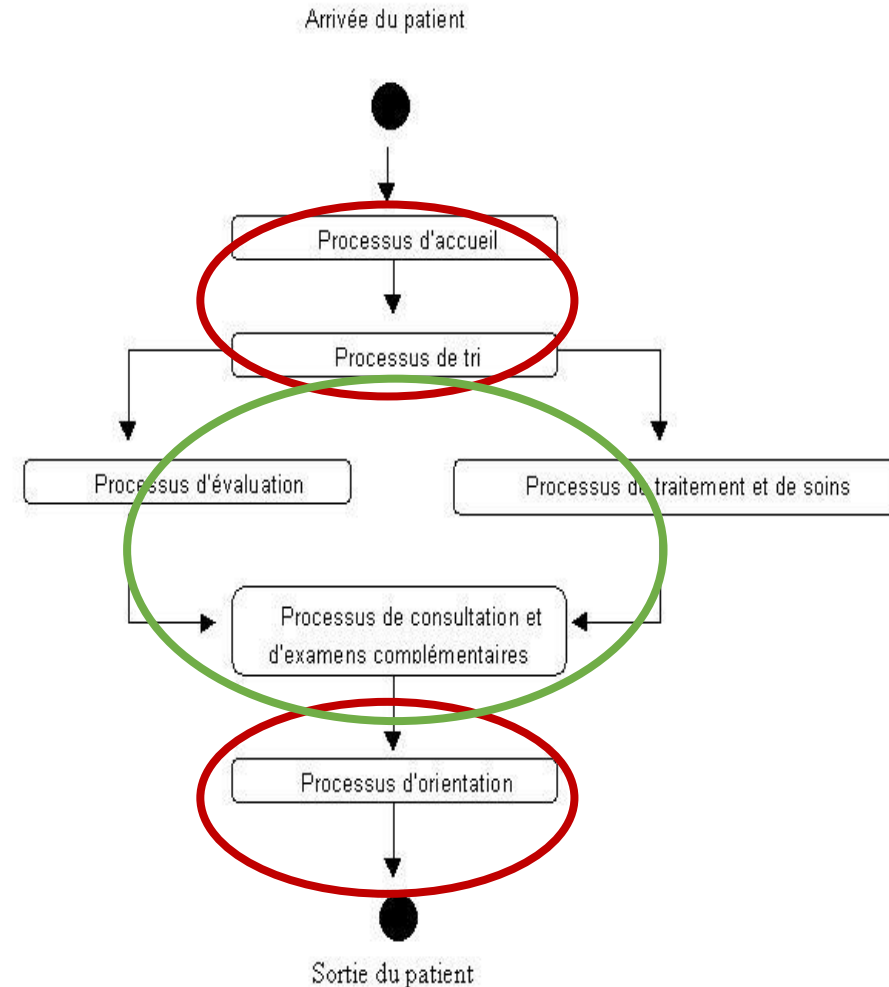
# Entendre leurs attentes et contraintes

## ❑ Difficulté d'agir aux frontières

- ✓ Absence de marge de manœuvre
  - Obligations légales (accueil & tri)
  - Difficultés politiques (orientation)

## ❑ Problèmes de coordination interne

- ✓ Visualisation de 'l'en cours'
- ✓ Traçabilité de la prise en charge
- ✓ Sécurité du patient
- ✓ Disponibilité de l'information opérationnelle
- ✓ Disponibilité de l'information administrative
- ....





➤ Le tableau blanc : régulateur commun

CAMC - ADMIRA 5:09:09 SOUTH

BUSSING	PARENT NAME	PHONE EXT #	ATTENDING	BY	SO PHONE	EA
9101		0-0001	HUG	Me Jan	9357	
9102		0-0002	HUG	Carlie	9302	Alak
9103		0-0003		Me Jan	9357	
9104		0-0004	BOUVARIS	Pauline	0852	
9105		0-0005	BOUVARIS	Carlie	9302	
9106		0-0006	BOUVARE	Me Jan	9357	
9107		0-0007		Pauline	0852	
9108		0-0008	BOUVARIS	Me Jan	9357	
9109		0-0009		Grady Kelly	1360	Danielle
9110		0-0010		Pauline	0852	
9111		0-0011	HUG	Emily SC	9361	
9112		0-0012	BOUVARIS	Emily SC	9361	Danielle
9113		0-0013	LEE	Frank	9358	
9114		0-0014		Carlie	9302	
9115		0-0015		Steph	0906	
9116		0-0016		Pauline	0852	
9117		0-0017	BOUVARIS	Steph	0906	Mavis
9118		0-0018	BOUVARIS	Pauline	0852	
9119		0-0019	BOUVARIS	Frank	9358	
9120		0-0020	HUG	Jana	0908	
9121		0-0021	BOUVARIS	Steph	0906	
9122		0-0022		Frank	9358	
9123		0-0023	BOUVARIS	Jana	0908	
9124		0-0024	BOUVARIS	Jana	0908	

# Spécifier avec eux les fonctionnalités

## ❑ Les attentes partagées des intervenants

- ✓ Visualisation de « l'en cours » et traçabilité de la prise en charge
- ✓ Constitution et partage en temps réel du dossier d'urgence
- ✓ Simplification des flux d'envoi et réception des analyses et examens
- ✓ Intégration des flux administratifs et médicaux
- ✓ Distribution des interfaces : lecture et écriture
- ✓ Archivages et statistiques

Non-Prénom	Age - Sexe	Médecin	Localisation	Motif d'admission	Tâches	Priorité	Durée d'attente
Verseau Léon	80 A M	OL	Ch 1 Lit 1	Epistaxis		4	01H 39M
Mars Léontine	78 A F	OL	Ch 3 Lit 2	Hémiplégie droite	ECG, neuro	2	00H 27M
Balance Antoine	53 A F	AE	Ch 2 Lit 2	AVP		3	00H 43M
Sagittaire Marthe	63 A F	AS	Ch 2 Lit 1	AVP		3	00H 43M
Bélier Louise	3 A F	CP	Ch 4 Lit 1	Diarrhées		3	02H 02M
Janvier Hilde	15 A F	OL	Ch 2 Lit 3	D+ genou G		5	01H 37M
Février Raymond	47 A M	CP	Rea 2	D+ précordiales	ECG, cardio	2	00H 13M
Octobre Kevin	7 M M	AE	Rea 3	Dyspnée	O2, cardio	1	00H 08M
Capricorne Pamiella	4 S F	AE	Ch 4 Lit 2	Température		3	00H 49M
Novembre Kim	25 A F	OL	Ch 2 Lit 5	D+ cheville D		5	01H 18M
Juin Justine	27 A F	AS	Ch 6 Lit 2	suspicion GEU	echo	2	01H 21M
Décembre Leila	21 A F	AS	Rea 5	TS		2	00H 05M
Juillet Jeanne	72 A F	OL	Ch 8 Lit 3	Dyspnée	scinti		10H 52M
Avril Marcel	97 A M	AE	Ch 6 Lit 1	D+ abdo	ecg, gastro		23M

# Laissez les utilisateurs s'approprier...

## ❑ Constitution en temps réel du dossier ... Mais

- Difficultés en situation
- Différentes modalités

## ❑ Distribution des interfaces ...Mais

- Aquarium = gestionnaire du stress
- Distribution : risque d'individualisation
- PDA : difficile à manier en situation
- ...

# EN INSISTANT ON OBTIENT TOUJOURS CE QU' ON MÉRITE



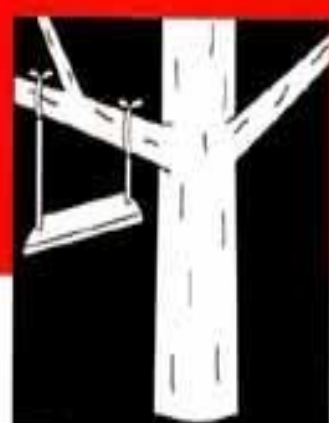
Ce qu'a promis  
l'ingénieur commercial



Ce que voulait  
le client



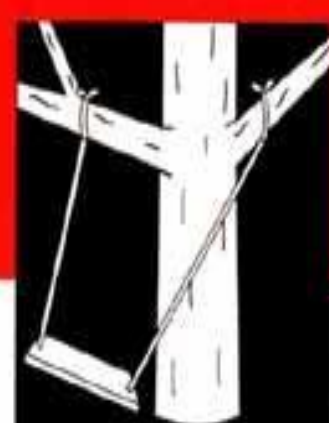
Ce qu'a spécifié  
le client



Ce qu'a compris  
le chef de projet



Ce qu'a compris  
le concepteur



Ce qui a été livré  
Version 1



Ce qui fonctionne  
actuellement  
Version 1 + patch  
Rebaptisée Version Béta