

COMMENT AMÉLIORER LA COMMUNICATION EN SALLE D'ATTENTE D'UN SERVICE D'URGENCES

Erwan Troël, David Tran, Mickaël Erniouf, Hervé Guérin*

Service des urgences

CH Landerneau

*Orga Consultants

Problématique initiale

- ⦿ Délais d'attente à l'origine de mécontentements
- ⦿ Manque d'information sur les délais de prise en charge et sur l'activité du service
- ⦿ Méconnaissance de l'organisation d'un SAU et du rôle des différents intervenants
- ⦿ Ignorance de l'organisation de la permanence des soins

Cahier des charges

- ⦿ Informer en temps réel sur les délais d'attente et sur le degré d'activité du service
- ⦿ Présenter le service et ses différents acteurs (secrétaires, IOA, IDE, AS, médecins)
- ⦿ Expliquer le rôle d'un service d'urgences et son articulation avec la PDS
- ⦿ Faire passer des messages de santé publique (grippe aviaire, AVC, les n° d'urgences)

Réflexion sur la mise en place d'un nouvel outil de communication

- ⦿ Créer un outil de communication moderne, flexible et dynamique
- ⦿ S'inspirer des techniques de communication existantes dans d'autres domaines
- ⦿ Concevoir un indicateur de charge permettant d'estimer les délais d'attente
- ⦿ Concevoir des messages dynamiques d'information sur le service et son organisation

Quelques exemples



Poste de soins

Tableau de bord de commande à distance via Intranet

Unité Centrale

Secrétariat

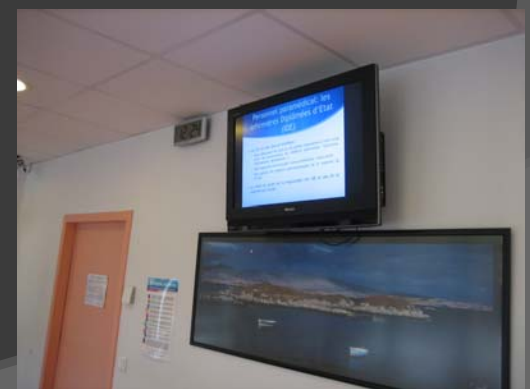
Différentes playlist (films) stockées dans le serveur

Serveur

Salle d'attente

Affichage des messages en salle d'attente

Ecran Plat



Ecran plat installé en salle d'attente



Nombre	Unité	Temps
Nombre de dossiers en attente		
3	Patients en attente	15 min
Patients en cours de prise en charge dans le service		
2	Cas médical	30 min
1	Cas chirurgical	20 min
5	Cas de traumatologie légère	10 min
Patients nécessitants des actes lourds		
0	Déchocage / Réanimation	45 min
Patients nécessitants des actes simples		
1	Actes simples: sutures, plâtres	30 min
Nombre de médecins présents		
2	Médecin sénior & interne	

Délai d'attente estimé

75 min

Délai d'attente estimé pour un patient niv. 4 arrivant

Message s'affichant à l'écran
en salle d'attente

**Actuellement activité
moyenne**

Les délais d'attente sont compris
entre 1 et 2 heures

Service des urgences de Landerneau

Présentation

Fonctionnement

Délai d'attente

Informations diverses

Conclusion

- ⦿ Outil moderne de communication pour un coût relativement faible (2000€)
- ⦿ Bénéfice attendu intéressant (amélioration de l'information, baisse de la tension en salle d'attente)
- ⦿ Des applications assez larges, presque illimitées... (info. sur temps d'attente, messages de santé publique, présentation du service etc)
- ⦿ Nécessité d'impliquer les services techniques et informatiques
- ⦿ **Cet outil devrait être généralisé à l'ensemble des services d'urgences**