

Gérer les astreintes : la transformation numérique du GH Artois Ternois

Sanitaire

Date de publication : 13 septembre 2023

Généralités

Objectif :

Mettre en place un outil pour optimiser la gestion des astreintes :
- Sécuriser la traçabilité des événements.
- Harmoniser les pratiques sur le multi-sites.
- Faire gagner du temps et du confort au personnel d'astreinte.

Fin 2021, le GH Artois Ternois a souhaité se doter d'une solution numérique pour répondre à l'ensemble des problématiques soulevées par la gestion des astreintes.

Le cahier de charge était clair : un outil simple, ergonomique, répondant aux exigences de mobilité et offrant une vision complète de la conduite des astreintes.

Nous avons coconstruit e-Astreinte, un logiciel SaaS regroupant l'ensemble des ressources nécessaires pour une organisation efficace des astreintes. e-Astreinte répond aux besoins de chaque personnel d'astreinte : direction générale, cadre de santé, direction informatique, direction technique...

Cette plateforme numérique, accessible sur ordinateur et téléphone, permet de :
- Tracer des appels et interventions.
- Centraliser des documents (plan blanc, annuaires...).
- Générer et partager des plannings.
- Analyser des événements périodiquement (mensuelle, annuelle,..).

Elle améliore la gestion des astreintes (relais entre les équipes, harmonisation des pratiques, identification des événements récurrents), fait gagner du temps au personnel d'astreinte, apporte du confort et participe à la QVT.

Etapes de mise en oeuvre

Périmètre initial : Les astreintes de direction

1. Présentation du cahier des charges
2. Développements par l'équipe e-Astreinte
3. Paramétrage assisté de la plateforme
4. Tests et formations
5. Extension du projet aux astreintes de cadre de santé, technique, informatique et IDE de nuit

Essaimage

Les principaux leviers

L'établissement doit avoir la volonté de moderniser les astreintes pour améliorer la qualité de vie au travail du personnel, mieux anticiper les événements indésirables et réduire les coûts en identifiant les pratiques plus efficaces et moins couteuses.

Pour cela, l'établissement doit identifier :
- Périmètre des astreintes (direction, cadre, IDE, …)

Les principaux freins

• Informations à tracer (motifs d'appels, services,...)
• Analyses à effectuer (nombres d'appels, motifs d'appels,...)
• Documents à charger (fiches réflexes, procédures,...)
• Plannings à partager (astreintes, gardes médicales, ..)
• Contacts à répertorier (préfecture, ARS, …)

Ensuite, l'équipe e-Astreinte accompagne l'établissement sur le paramétrage et la formation des équipes."

Témoignages

> *" J ' a i g a g n é b e a u c o u p d e t e m p s ! Plutôt que de prendre des notes sur une feuille volante en attendant de pouvoir recopier le tout sur mon ordinateur, je réponds au questionnaire directement sur mon smartphone, dès la fin de l'appel"*
>
> **Matilde Creton, Directrice des soins**

> *"J'ai présenté les analyses pour les astreintes de la direction générale et des cadres supérieurs en comité de pilotage, c'est un très bon support de travail."*
>
> **Philippe Merlaud, Directeur Général**

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

belinda.champagne@e-astreinte.com

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 octobre 2021

Durée du projet : 21 mois

GH Artois Ternois 62022

Type de structure : Sanitaire / Public

Obligation réglementaire : Oui

Le projet est en lien avec l'obligation règlementaire faite aux établissements de santé d'archivage des rapports d'astreinte et l'obligation réglementaire en terme de temps d'astreinte.

Déclenchement

Les ressources

Temps

Déployable en 1 semaine

Peu

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Equipe de direction

Peu

Des compétences en interne

Connaissance de l'organisation des astreintes

Peu

Des compétences externes (prestations externes)

Aucune

Peu

Des équipements, du matériel

e-Astreinte est une solution Saas qui nécessite seulement d'avoir une connexion internet

Peu

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

10/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Impacts positifs

En dématérialisant le cahier et la mallette de garde, le groupe hospitalier Artois Ternois renforce son engagement RSE.

Sur les professionnels : Impacts positifs

L'outil est apprécié.
• Il permet de remplir les éléments en temps réel et de suivre les thématiques de sollicitation de l'astreinte pour mieux anticiper ou corriger les besoins.
• La rédaction des rapports est estimée rapide.
• L'accessibilité aux documents est impactante en terme de confort pour les professionnels assurant l'astreinte.

Sur les usagers : Impacts positifs

Accessible sur ordinateur et téléphone, les utilisateurs apprécient le confort et le gain de temps apporté par cet outil ergonomique et simple d'utilisation.

Les directions apprécient le module d'analyse qui permet d'avoir une vision globale pour identifier les incidents récurrents, les services en difficulté, les solutions efficaces et toutes analyses pertinentes pour faire évoluer les pratiques vers des procédures plus efficaces et moins coûteuses.

Sur l'organisation : Impacts positifs

Des financements (internes et externes)

A considérer

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [ ] Professionnels
- [ ] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Ce projet s'inscrit dans une démarche de transformation numérique et gestion des risques.

• Plus de rapidité et de facilité dans le déroulement des astreintes
• Un remplissage en temps réel des éléments qui permet de ne pas passer à côté d'une information.

Sur le médico-économique :



Non évalué

Nous n'avons pas assez de recul; logiquement la plateforme devrait réduire les coûts liés à l'imprévisibilité immédiate des situations se produisant en période d'astreinte.