> MOBILITÉ

SANTÉLYS OPTIMISE SES INTERVENTIONS À DOMICILE

Santélys suit l'activité de ses intervenants à domicile grâce à des smartphones avec lecteur RFID reliés à une console centrale.

L'ASSOCIATION EN FAITS ET EN CHIFFRES

Activité
Association reconnue d'utilité publique intervenant dans l'hospitalisation à domicile et la formation de personnel paramédical.

Siège
Lille.

Nombre de patients simultanés
120.

Effectifs
57 personnes (dont 40 en interventions à domicile), aucun informaticien.

LE PROJET EN BREF

Enjeu
Suivre les interventions à domicile en temps réel pour les optimiser et pouvoir réagir à des difficultés.

Solution adoptée
Nom'Ad de Hippocad, et prestations de développement complémentaires.

Pour l'association Santélys, qui emploie des infirmières et des aides-soignantes salariées ou libérales pour proposer un service d'hospitalisation à domicile (HAD), une amélioration du suivi des interventions chez les patients était devenue indispensable. Pour accroître la qualité des soins, d'abord, ceux-ci pouvant être ponctuels à durée déterminée (réadaptation, soins techniques après une sortie d'hôpital...) ou bien continus à durée indéterminée (accompagnement de fin de vie...). Mais aussi pour satisfaire les organismes financeurs, le financement des interventions étant de type hospitalier, selon une tarification à l'activité (T2A). « *Nous avions constaté une régularité suspecte dans les fiches de déclarations des horaires de travail et un manque de respect du déroulement prévu des tournées, avec parfois des patients oubliés,* se souvient Freddy Smekta, coordinateur HAD chez Santélys. *Nous avions également besoin de connaître l'endroit où était chaque soignant à un instant donné, pour pouvoir réagir à un problème (nouveau patient à prendre en charge en urgence, indisponibilité d'un intervenant...) sans délai.* »

Pour répondre à ces besoins, Santélys a opté en 2004 pour Nom'Ad, de Hippocad. Et conclu avec la société un partenariat de développement, afin de compléter et de finaliser la solution, mise en route en septembre 2005.

Techniquement, Nom'Ad repose sur des smartphones (actuellement des Nokia 3220) exécutant du code Java et équipés d'une coque intégrant un lecteur RFID. Chaque smartphone

UDO HABERMAN/HIPPOCAD

Freddy Smekta, coordinateur HAD : « *Notre outil fournit une bonne traçabilité des actes et une amélioration de la qualité de nos prestations.* »

mis à la disposition des intervenants à domicile communique par le réseau disponible (UMTS, GPRS...) avec le PC du coordinateur HAD pour, d'une part, envoyer les heures de début et de fin d'intervention en lisant une étiquette RFID chez le patient (sur un badge, collé au dos du lit, placé dans la boîte aux lettres...), d'autre part, recevoir le planning des tournées (avec possibilité de gérer une aide à l'itinéraire à travers un service fourni par Maporama) et les instructions particulières. Pour leur permettre de « pointer » en début et fin de tournée, tous les intervenants possèdent eux-mêmes un badge RFID.

Réticences initiales

Si, au moment de la transmission, il n'y a pas de réseau disponible, le smartphone conserve les informations qu'il enverra plus tard. Sinon, il communique en temps réel avec la station du coordinateur sur laquelle un logiciel gère les plannings, les envoie à chaque smartphone et exporte les horaires de travail effectifs reçus en retour vers le logiciel de facturation utilisé par Santélys, Anthadine de Dicsit. « *L'emploi du logiciel est très intuitif et les difficultés d'apprentissage ont été courtes* », se souvient Freddy Smekta, tout en admettant que « *les intervenants ont été, au début, réticents car ils avaient l'impression d'un flicage* ». Mais, poursuit-il, « *la solution permet une bonne traçabilité des actes avec des déclarations d'horaires justes, et, surtout, une amélioration de la qualité de nos prestations* ». De même, la localisation des soignants pratiquement en temps réel permet d'envoyer le soignant le plus proche sur une urgence ou bien de pouvoir suivre un retard et ses raisons. Enfin, les conflits avec les familles sont gérés plus facilement (notamment sur les contestations d'actes ou de d'horaires).

Santélys, qui a opté pour le réseau SFR, ne révèle pas le coût et la rentabilité financière de son projet. Cependant, la solution de Hippocad a récemment été retenue par Bouygues Telecom dans le cadre d'une offre globale associant la location de l'application et les télécommunications à partir de 10,40 euros HT par mois et par terminal. A ce coût récurrent s'ajoute le prix du terminal avec lecteur RFID d'une durée de vie d'environ deux ans, soit environ 250 euros HT pièce. On peut donc estimer le coût de la solution à environ 500 euros HT par intervenant sur deux ans. Un investissement auquel s'ajoutent la création des badges RFID des patients et des professionnels (environ 1 euro HT pièce) ainsi que le PC de coordination. ■

BERTRAND LEMAIRE
blemaire@idg.fr

BONNES PRATIQUES

ASSURER LA TRAÇABILITÉ DES ACTES
Les organismes financeurs (Sécurité sociale, mutuelles...) exigent une qualité croissante dans le suivi des actes effectivement réalisés afin de n'être facturés que de manière justifiée.

DÉMONTRER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS
Tout outil de traçabilité peut être vécu comme un flicage. Il convient de démontrer l'amélioration apportée au travail quotidien.

DISPOSER D'UN OUTIL D'ARBITRAGE DES CONFLITS
Assurer la traçabilité des actes permet de gérer les conflits avec les clients (par l'apport d'une preuve de réalisation d'un acte) mais aussi entre soignants (juste répartition du travail).