

De l'information instantanée sur les soins de suivi pour les patients des urgences



À Propos de CUSM

Situé à Montréal, Canada, le centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un des centres de santé universitaires les plus complets en Amérique du Nord. Son département de recherche est l'établissement de médecine et de sciences de la santé le plus grand en son genre, générant plus de 100 millions de dollars pour le financement de la recherche provenant de sources externes. Plus de 11,500 professionnels de la santé et autre personnel travaillent au CUSM pour soigner près de 696,000 visites ambulatoires, plus de 170 000 visites aux urgences et 38 000 patients hospitalisés chaque année.

En tant que partenaire de la 17^{ème} université la mieux cotée au monde, le centre universitaire de santé McGill (CUSM) s'est forgé une réputation internationale pour l'excellence de ses programmes cliniques, de sa recherche et de son enseignement. Les spécialités du centre incluent la pédiatrie, la médecine, la chirurgie, les neurosciences, la santé mentale, la santé des femmes et l'oncologie.

Défis

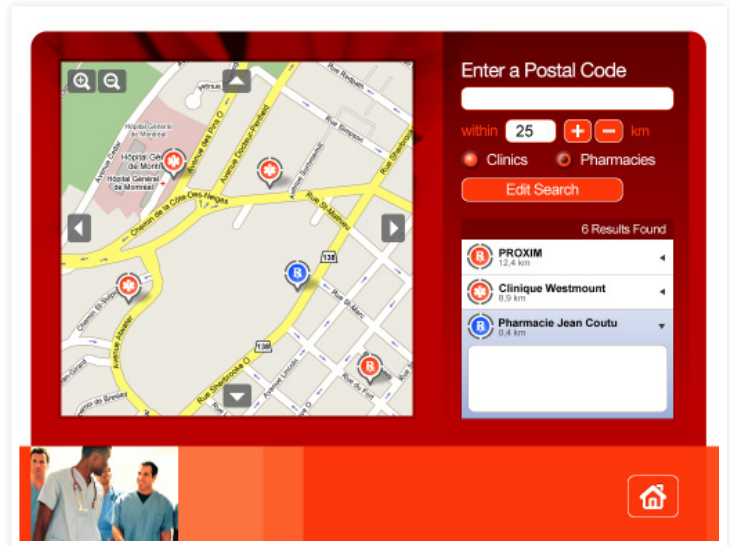
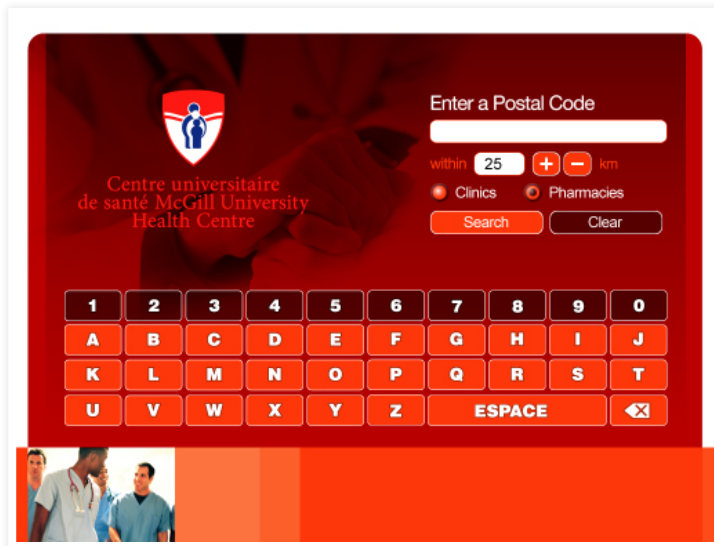
La mission du CUSM, comme plusieurs établissements de santé, est de fournir aux patients et leur famille des soins empathiques de la plus grande qualité et sécurité. Avec plus de 856 000 visites ambulatoires et 170 000 visites au service d'urgence chaque année, les travailleurs des urgences du centre font face à plusieurs défis dus au grand volume de patients, en particulier durant les hautes périodes telles que la saison de la grippe.

Les infirmières en particulier doivent gérer attentivement le temps qu'elles passent avec les patients entrants et les patients quittant l'hôpital. La priorité, naturellement, est donnée aux patients entrants alors que les patients qui quittent, une fois traités, reçoivent des conseils quant à la façon de recevoir des soins de suivi tels que l'endroit où acheter des médicaments ou encore comment obtenir les services d'une clinique locale.

« Les patients demandent fréquemment aux infirmières et au personnel aidant où se trouvent la pharmacie, la clinique de soins ou la clinique alternative la plus près. » dit Barbara Cooke, une ancienne infirmière des urgences qui travaille

maintenant en tant que gestionnaire des ressources infirmières pour CUSM. « Il est impossible pour notre équipe de connaître toutes les ressources sur l'île de Montréal. »

Auparavant, les demandes forçaient Cooke et ses collègues à chercher les informations sur Internet ou à sortir de gros bottins imprimés. Cela leur enlevait du temps qui aurait pu être utilisé pour aider d'autres patients, et, parfois, elles ne



Les kiosques interactifs, situés dans l'aire de réception animée des urgences, permettent aux patients de trouver les cliniques et pharmacies à proximité en entrant simplement leur code postal.

pouvaient pas trouver l'information à temps car elles devaient retourner vers des patients aux demandes plus urgentes.

Solution

Lorsque Cooke a vu une annonce interne demandant aux employés de suggérer des idées innovatrices pour améliorer les soins administrés aux patients, elle a immédiatement su quoi suggérer : un kiosque interactif qui permettrait aux patients de trouver les soins de suivi dont ils ont besoin par eux-mêmes. Le kiosque se situerait dans la salle d'urgence et serait accessible aux patients en tout temps.

L'idée de Cooke d'équiper deux des hôpitaux du CUSM, l'hôpital général de Montréal et le Royal Victoria d'un kiosque interactif fût acceptée. Elle s'est donc tournée vers Intégration Nouveaux Médias, un développeur d'applications internet riches et un partenaire d'Adobe à Montréal pour concevoir la solution.

Développé grâce à Adobe Flash et Flex et présenté sous forme d'application Adobe Air, le kiosque permet aux patients de rechercher les cliniques et pharmacies les plus près simplement en entrant leur code postal. Les résultats de recherche sont présentés sur une carte interactive de la ville de Montréal qui indique également les routes parcourues par les autobus et le métro. Chaque endroit est désigné par un symbole de couleur indiquant le type de ressource. Lorsque les patients appuient sur un symbole, le nom, le type, la localisation, les heures d'ouverture et le contact de la ressource s'affichent.

Puisque les kiosques sont situés dans l'aire de réception animée des urgences de deux hôpitaux, ils sont munis d'écrans tactiles robustes qui ne nécessitent aucun périphérique externe tels qu'un clavier ou une souris. Cela limite l'accès à d'autres éléments du système pour les utilisateurs et réduit les besoins de maintenance. Les protocoles de sécurité requièrent également que les kiosques soient sur pied et qu'ils fonctionnent sans connexion à internet.

Résultats

Les kiosques interactifs de l'hôpital général de Montréal et du Royal Victoria ont fourni des informations instantanées sur les soins de suivi à des milliers de patients depuis le printemps 2010. Le kiosque fonctionne 24 heures par jour et sept jours par semaine, permettant au personnel de l'hôpital de se concentrer sur leurs tâches principales : fournir des soins aux patients ayant des besoins pressants. Le personnel redirige ainsi les questions des patients vers cet outil fiable et réceptif dont l'interface simple a été conçue pour accommoder une grande variété de patients aux niveaux de compétences technologiques variés. La combinaison des applications Adobe Flash, Flex et AIR ont permis à INM de développer les kiosques avec la même richesse et interactivité qu'une application web riche, sans avoir besoin d'une connexion Internet.

Pour plus d'informations:

Integration Nouveaux Medias (INM)

www.INM.com

info@INM.com

+1 514 871 1333