Zeitschrift: Curaviva : revue spécialisée

Herausgeber: Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses

Band: 11 (2019)

Heft: 2: Numérisation : quels défis et quelles chances pour les institutions?

Artikel: Per-Net : un outil pour optimiser la communication inter-services : une tablette tactile pour échanger et partager l'essentiel du quotidien

Autor: Nicole, Anne-Marie

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-885939

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 10.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Per-Net: un outil pour optimiser la communication inter-services

Une tablette tactile pour échanger et partager l'essentiel du quotidien

Dans le canton de Genève, la Résidence Les Pervenches a développé une application sur tablette tactile, destinée aux transmissions d'informations entre les services. L'objectif est d'améliorer les flux de communication, de réduire les risques d'erreurs et de tendre vers le «zéro papier».

Anne-Marie Nicole

Tous les matins, la gouvernante établit la liste des menus du repas de midi selon les indications fournies par la cuisine et l'imprime sur des pages A4 en plusieurs exemplaires à l'intention du service des soins. À chaque étage de la Résidence Les Pervenches, qui en compte sept, des soignants munis d'une liste des menus se rendent ensuite auprès de chacun des quelque septante résidents attablés pour le petit-déjeuner ou alités dans leur chambre afin de leur présenter le choix des menus du jour et noter les préférences des uns et des autres. Les soignants en profitent pour préciser sur leur liste lesquels des résidents mangeront dans la salle à manger commune du rez-de-chaussée, lesquels resteront en chambre et lesquels seront absents ce jour-là. Au besoin, ils ajoutent encore des notes à la main pour informer, par exemple, que Madame Pittet a besoin d'épaississant pour ses boissons, que Monsieur Martin mange désormais haché, que Madame Rossi souhaite des portions plus petites ou encore que Madame Schmid aura besoin d'un verre avec un bec pour boire plus facilement.

Par le passé, la commande des repas impliquait chaque jour trois ou quatre services.

Les listes complétées et annotées par les soignants sont ensuite retournées au service de la gouvernante qui consolide les données recueillies, en tire une nouvelle liste globale qui sera déposée à la cuisine. Les informations figurant sur cette liste sont également essentielles pour les infirmières qui préparent les médicaments et qui doivent savoir où chacune et chacun des résidents prendra son repas de midi. La gouvernante met ensuite à jour les cartes individuelles des résidents, sur lesquelles figurent les préférences, intolérances, textures et régimes alimentaires ainsi que les besoins en ustensiles ergonomiques, comme un rebord d'assiette, un gobelet avec anses ou un bavoir. Elle remplace les anciennes cartes par les nouvelles dans les fourres en plastique du classeur déposé sur le passe-plat entre la cuisine et la salle à manger. Les employés du service hôtelier pourront s'y référer pour le service du repas.

Durant la matinée, il n'est pas rare que des soignants appellent la gouvernante ou l'interpellent entre deux portes pour lui communiquer des changements de dernière minute. Elle téléphone alors à la cuisine où son interlocuteur corrige à la main la liste déposée plus tôt. Si personne ne répond, elle ne devra pas oublier de rappeler plus tard, mais avant le service de midi… Au final, la commande des repas implique chaque jour trois, voire quatre services, des va-et-vient téléphoniques qui peuvent créer des tensions et des réimpressions fastidieuses de documents. Et ici, il n'est question que du choix du menu de midi! Une procédure similaire se répète pour la commande des articles de toilette, pour la gestion des produits pour l'incontinence et pour le plan de travail journalier des soignants.

Un ras-le-bol bénéfique

Mais ça, c'était avant. Avant le ras-le-bol exprimé par la gouvernante de l'établissement face à un système lourd et figé. Son service est en effet un pivot essentiel dans les relations et communications inter-services. Il est en lien plusieurs fois par jour

Les informations qui transitent sur la tablette sont aussi essentielles pour les infirmières qui préparent les médicaments. Photo: Hélène Tobler

avec les services du ménage, de l'économat, de la lingerie, des soins, de la cuisine et de l'hôtellerie, notamment pour les commandes de marchandises et d'articles divers ainsi que pour les plannings de nettoyage des chambres, des espaces communs, des rideaux et autres appareils. Une quarantaine de formulaires et tableaux sur papier circulent ainsi dans l'institution, qui nécessitent pour la plupart des modifications et des mises à jour régulières, souvent quotidiennes, et qui doivent par conséquent être réimprimés et redistribués aux services concernés.

David Reinhard est aide-soignant depuis plus de vingt ans à la Résidence Les Pervenches. Il est aussi spécialiste en «ergomotricité à la manutention manuelle de la personne âgée» depuis quinze ans. Il partage son temps entre les soins et ses activités d'expert en ergomotricité. Parallèlement, il assure la gestion des moyens auxiliaires, dont les fauteuils roulants, les répare et les adapte, et veille à l'ergonomie des postes de travail du personnel, notamment les chariots de nettoyage et les balais. C'est dire s'il a un esprit pratique et créatif développé! De plus, il est en contact direct avec tous les services et prête une oreille attentive à leurs demandes. C'est donc tout naturellement que la gouvernante s'est ouverte à lui de ses difficultés: comment modifier et partager rapidement et efficacement des informations qui changent chaque jour?

Tandis que les collègues s'interrogent sur les réponses possibles, arrive dans l'institution Claudio Tavolini. L'homme n'est pas seulement aide-soignant: titulaire d'un diplôme d'ingénieur du son et rompu à la gestion de contenus multimédia et de bases de données, il bénéfice de solides compétences en informatique. Rapidement, il se joint aux réflexions de l'équipe. Avec David Reinhard, ils rencontrent les responsables des différents services pour recenser leurs besoins en termes de transmission des informations et dressent une carte des flux de communication entre les services.

Une solution simple, intuitive et mobile

«L'objectif était d'optimiser l'échange de données entre les services et de permettre aux collaborateurs d'avoir accès aux informations utiles, où et quand ils en ont effectivement besoin», rappelle David Reinhard. La volonté était aussi naturellement de viser le «zéro papier» en diminuant le nombre de formulaires en circulation et ainsi, à terme, d'économiser du temps et de l'argent.

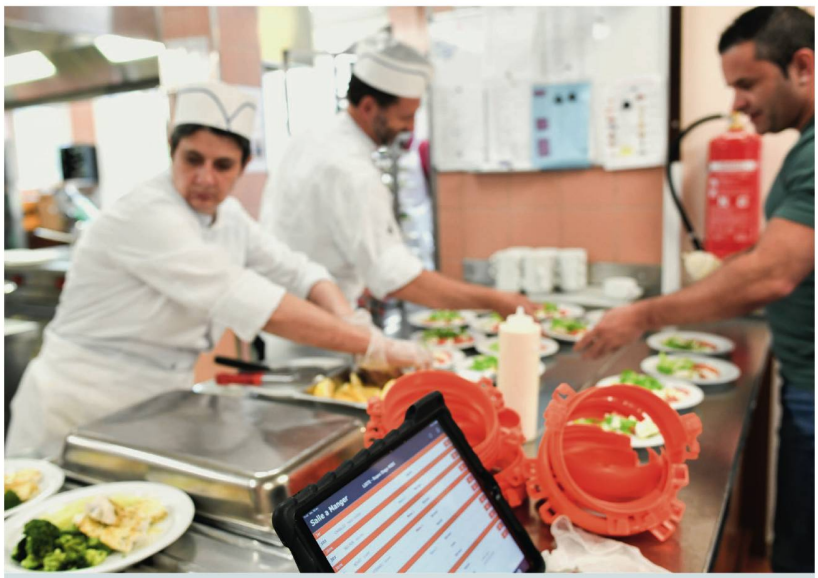
Le choix s'oriente vers une solution informatique simple, efficace et intuitive, exploitable à la fois sur des tablettes tactiles pour permettre la mobilité du personnel, et sur des postes fixes pour exporter les données en fin de journée et conserver un historique – et servir de roue de secours en cas de panne du wifi!

S'engage alors un long travail de développement informatique, dans une démarche participative, impliquant l'ensemble des services à chaque étape. L'analyse des besoins et la transcription en outil informatique ont nécessité de multiples concertations pour comprendre et détecter ce qui n'était pas clairement exprimé. Courant 2017, l'outil Per-Net (pour Pervenches Network) est opérationnel. La résidence fait l'acquisition de onze tablettes tactiles réparties dans les différents services, notamment dans le service des soins qui en dispose une par étage.

L'objectif est d'optimiser l'échange de données entre les services.

Parti de zéro, le logiciel développé comporte au total 112 interfaces. Tous les services n'ont pas accès aux mêmes interfaces. Elles diffèrent selon leurs besoins et la spécificité de leurs tâches. Cependant, sur l'écran d'accueil des tablettes, tous les services ont accès aux informations relatives aux événements du mois, aux animations du jour, aux anniversaires des résidents et à la messagerie instantanée. Tous ont également accès à la page «santé – sécurité» voulue par la direction et qui regroupe des informations et des procédures en matière de risques psycho-so- >>

ciaux et de maltraitance à l'égard des résidents, ainsi que les numéros d'urgence, les symboles des dangers et un formulaire pour signaler la disparition de résidents et qui est envoyé directement aux services de police une fois validé.



Sur le passe-plat entre la cuisine et la salle à manger, les feuilles volantes scotchées sur le mur ont cédé la place à une tablette. Photo: Hélène Tobler

Amélioration des processus de travail

Si, à l'origine, l'outil Per-Net a été développé pour simplifier la procédure du choix et de la commande des menus du jour, il s'est rapidement enrichi d'autres fonctionnalités proposées par les collaborateurs: il comporte les fiches détaillant le contenu du petit-déjeuner de chaque résidente et résident, les plannings des soignants, les options de commande des articles de toilette ou d'incontinence, la messagerie instantanée qui permet par exemple de signaler la réorganisation du travail dans une équipe suite à l'absence imprévue d'un soignant. «Nous sommes ouverts à toutes les demandes et nous étudions la pertinence de toutes les propositions», affirme David Reinhard. Le module pour la prise de poids des résidents en est un bon exemple. Pour se peser, les résidents se placent sur une plateforme, avec leur fauteuil roulant pour ceux qui en ont un. Une fonction de calcul intégrée déduit automatiquement, pour un résident donné, le poids exact de son fauteuil préalablement estimé par David Reinhard. Les soignants n'ont ainsi plus à lever les résidents de leur fauteuil pour les installer sur le siège de la plateforme, une manipulation inconfortable pour tous. «Les développements et les ajustements de l'outil Per-Net permettent aussi parfois de simplifier le système et de contribuer à l'amélioration continue des processus de travail, pour le bien-être des résidents!», se réjouit-il.

Un outil évolutif au gré des besoins

Grâce au système informatique modulaire choisi, Per-Net est un outil évolutif qui ne se limite pas aux tâches précédemment décrites. Plusieurs projets sont en cours de développement ou encore à l'étude: le choix des menus pour le personnel avec facturation directe, le planning des équipes de l'intendance, les commandes internes adressées à l'économat, le suivi des tâches de nettoyage, etc. Pour l'heure, l'outil Per-Net ne comporte pas d'informations médicales et n'est pas relié au dossier informatisé du résident (DIR). Mais les tablettes pourraient très bien être utilisées pour consulter les DIR, facilitant ainsi le travail au chevet du résident

Quant aux moyens nécessaires, ils sont finalement assez raisonnables. Parmi les ressources déjà existantes, il y a un serveur, le wifi dans l'ensemble de l'établissement, des ordinateurs fixes et un développeur interne, en l'occurrence Claudio Tavolini. Ajoutée à cela, une dizaine de milliers de francs, qui a été investie dans l'acquisition de onze tablettes tactiles, un logiciel de serveur et un outil de création d'applications personnalisées. Certes, ne sont pas comptabilisées dans ces coûts effectifs les heures de travail du tandem Reinhard-Tavolini qui a été libéré des tâches soignantes le temps de développer l'outil. Aujourd'hui, l'un et l'autre consacrent entre 10 et 20% de leur temps de travail à la maintenance et au développement de Per-Net.

Premier bilan très positif

«L'outil Per-Net n'aurait pas pu voir le jour sans cette convergence d'éléments favorables: un ras-le-bol exprimé et entendu, la recherche commune de solutions, un intérêt marqué pour ce projet et des compétences disponibles à l'interne», résume Pia Linder, directrice de l'établissement. «Un développeur externe n'aurait pas pu concevoir un tel outil sans une bonne compréhension de l'environnement et surtout sans coûts très importants», précise-t-elle. «Le fait de travailler et d'être présents sur le terrain nous permet de développer et d'ajuster des solutions concrètes et directement applicables», confirme David Reinhard, qui tire un premier bilan très positif: très bonne acceptation de l'outil, plus grande fiabilité des informations, moins d'erreurs, d'oublis et de malentendus dans la transmission des données.

Désormais, les soignants ont abandonné le papier pour la tablette. Chaque matin, ils consultent le plan de travail journalier, se rendent auprès des résidents, recueillent leur choix de menu et de lieu du repas, qu'ils enregistrent directement d'un doigt sur la tablette dans la liste des noms classée par étage. De la même façon, ils peuvent directement mettre à jour les cartes individuelles avec les spécificités alimentaires. Ces informations et les éventuelles modifications ultérieures, parviennent simultanément sur les tablettes des autres services – cuisine, hôtellerie, soins. Sur le passe-plat entre la cuisine et la salle à manger, le classeur aux fourres plastifiées et les feuilles volantes scotchées sur le mur ont cédé la place à une tablette. Dans le bureau des infirmières, Catherine Grandchamp jubile: «Avant, c'était le bazar! On ne savait pas toujours où trouver les résidents au moment du repas. Maintenant, les transmissions sont claires. Pouvoir consulter en temps réel, c'est magique!», s'exclame-t-elle tandis qu'elle prépare les piluliers du jour. ●