

Démarche participative en service de Néphrologie avec rôle de l'Assistante sociale et de la Secrétaire médicale

(Réunion n°1, le 31 aout 2022) CR N° 3

Validation du thème à traiter

La préparation et l'organisation de la sortie du patient hospitalisé en service de néphrologie a été retenue à l'unanimité. Le périmètre défini est le secteur d'hospitalisation conventionnelle.

Participants :

Marie Thérèse Delaplace	IDE équipe de jour
Elodie Le Balch	AS équipe de jour
Aurélie Bécam	Assistante Sociale
Valérie Morvan	Cadre supérieure
Alexandre Hertig	Chef de service
Mathilde Lefebvre	Néphrologue
Maria Haimona Nogueira	IDE équipe de jour
Sylviane Maréchalle	Animatrice du groupe

Introduction

- Présentation de la démarche et des modalités de déroulement de la conduite du projet
- Il est proposé que ces temps de travail ne portent pas l'intitulé de réunions mais soient identifiés sous le terme d' « espaces d'échanges » à titre d'exemple
- Les propositions sont en attente
- Les temps de rencontre et de réflexion dureront 1 heure tous les 15 jours
- Comme convenu, la communication de l'état d'avancement se fera par voie d'affichage et par l'application « ensemble »

Descriptif du process d'hospitalisation en service de néphrologie

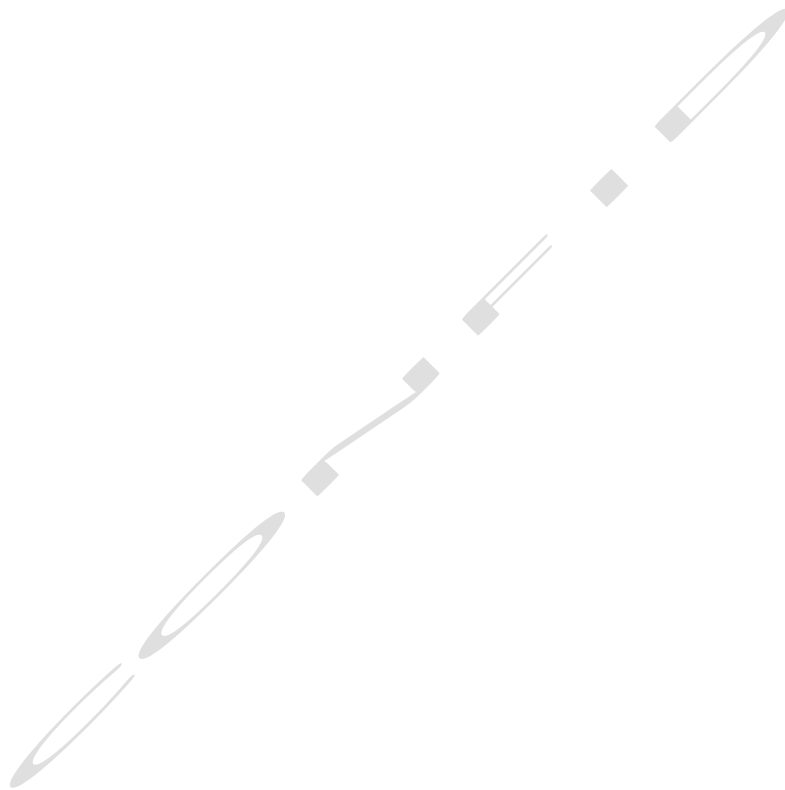
Il est important de traiter le sujet de l'arrivée du patient en hospitalisation puisque la qualité des informations transmises à l'entrée conditionne la qualité de la sortie.

La sortie est, comme le groupe l'indique, « la mémoire de l'hospitalisation » (le patient gardera d'abord en tête sa sortie quand il se souviendra de son hospitalisation).

La méthode descriptive du process utilise les outils QQQOC (quoi, qui, quand, où, comment), le « pourquoi » et le « combien » ne sont pas retenus dans ce temps descriptif.

Le tableau ci-dessous montre les nombreux aléas qui menacent le bon déroulé du processus de sortie (censée être effective avant midi). La prochaine réunion aura lieu le **vendredi 23 septembre à 11 H**

L'objet de la réunion sera de valider le processus de séjour du patient en hospitalisation conventionnelle ; et d'identifier les irritants et dysfonctionnements à chaque étape du process.



Etapes du processus	Conditions	Quoi	Qui	Quand	Où	Comment
Programmation de l'hospitalisation			Néphrologue Secrétaire médicale	Après la consultation		Powerstay Easily Feuille de suivi des interventions
Admission	1^{er}cas Hospitalisation programmée par la secrétaire	Entrée administrative	Agent administratif	Au moment de l'admission ou en pré admission	Service des admissions du rch	Logiciel cerner powerstay Saisie de l'identité, des coordonnées et des éléments de prise en charge Inscription sur le cahier noir
	2^{ème}cas Hospitalisation en urgence ou de nuit		Agent administratif	-Heures ouvrables -Autres	-Service des admissions -Les urgences	Idem Formulaire fax
Attribution d'un lit	1^{er}cas Hospitalisation programmée		Gestionnaire des lits Cadre /Médecin	Perspectives sur 3 jours puis La veille attribution définitive le jour même	Cellule de coordination 22 12	Logiciel cerner powerstay
	2^{ème} cas Hospitalisation en urgence		Cadre, médecin, IDE Concertation	Dès la libération d'une chambre et priorité	Cellule de coordination 22 12	Logiciel cerner powerstay
Accueil dans le service		Présentation de la chambre des documents, aide à l'installation si besoin et ouverture du dossier médical anamnèse Transmissions ciblées en un 2eme temps	IDE ou AS (répartition)			Logiciel Easily, actualisation des coordonnées non faites aux admissions
Prise en charge médicale		Prescriptions	Médecin néphrologue ou interne			Logiciel Easily
Pendant l'hospitalisation		Repérage des situations pouvant bloquer la sortie : demande de SSR , ou EPHAD, aides à domicile	Assistante sociale		Au staff et point quotidien avec l'équipe	Accord et disponibilité de la structure d'accueil
Décision médicale de sortie	1^{er} cas Sans conditions médicales (pas d'attente de résultats)		Médecin néphrologue	Perspectives et confirmation La veille	Au staff et Au moment de la contre visite	Inscription sur le cahier noir
		Heure de sortie, conditions de transport	Médecin néphrologue ou interne	La veille		Oralement

Information auprès du patient		prise en charge au domicile si besoin.. .sortie avant 12h				
Commande de transport	Si besoin		IDE ou AS	La veille	Validation à la contre visite	Appel Pcp
Préparation des documents de sortie		CR, prescriptions, RSS, prescriptions de transport	Interne Secrétaire médicale	La veille	Poste médical	Constitution de la pochette de sortie
Décision médicale de sortie	2^{ème} cas Sous conditions médicales Attente de résultats		Médecin néphrologue Interne	Le Jour même		Actualisation des documents de sortie
Etales du processus	Conditions	Quoi	Qui	Quand	Où	Comment
Départ du patient	1^{er}cas Patient valide	Information de Libération de la chambre	AS ou IDE		Cellule de coordination 22 12	Par téléphone Validation sur cahier noir
		Clôture du dossier médical	Médecin sénior			Validation du CRH Logiciel Easily
		Sortie administrative	Patient ou accompagnant	Dès le départ	Service des admissions	Logiciel Cerner powerstay
	2^{ème} cas Patient non valide ou désireux de prendre le repas	Attente des ambulances ou du plateau repas				Dans la chambre
Réfection de la chambre		Lit et environnement	AS et ASH	Dès le départ du patient		ou entre les autres tâches liées à la fonction. Décalé dans le temps

Les points positifs du groupe :

- Participatif
- Engagé