

→ actions concrètes. Les auteurs du livre blanc n'en partagent pas moins les grands questionnements actuels. Comment mieux harmoniser les processus internes ? Comment les muer en ensemble global impliquant les autres professionnels des soins ? Comment structurer les modèles de collaboration de manière optimale ? Qu'en est-il du financement ? Qui assume quelles responsabilités ? Comment le

soignant individuel peut-il s'assurer d'être mobilisé d'une manière suffisante et suffisamment compétitive à l'intérieur de ce système de soins intégrés ?

Il n'existe évidemment pas de réponses toutes faites. Le livre blanc propose néanmoins quelques exemples en provenance d'autres pays ainsi qu'une série de conseils.

- La collaboration doit reposer sur une orientation basée sur la notion de valeur.

- Une logistique des soins optimale et bien développée est un levier pour la mise en place d'une prise en charge de qualité et de soins de santé intégrés.

- Un modèle de soins intégrés ou en réseau nécessite un financement adapté.

- La gouvernance revêt une grande importance à l'intérieur d'une collaboration.

- Il convient de se concentrer sur des processus plutôt que sur des structures.

- Il est souhaitable d'utiliser une plateforme de données solide et les technologies les plus récentes et d'investir dans ces outils.

- Une intégration des soins basée sur la valeur exige une approche holistique de l'être humain. ●

<http://www.healthcommunity.be/publicatie/white-paper>—CASMA

# Un gps pour s'orienter dans l'hôpital

Certains hôpitaux travaillent avec des couleurs, d'autres avec des routes, d'autres encore avec des barres signalétiques... La Clinique Notre Dame de Grâce à Gosselies mérite d'être citée pour la solution de signalisation novatrice qu'elle a mise en place. Mapwize, un système de gps qui se télécharge sur un smartphone, permet aux patients et aux visiteurs de trouver aisément leur chemin dans l'établissement. **Désirée De Poot**

Lors des travaux de modernisation de la clinique, il a fallu répondre à une question-clé : quel type de signalisation choisir pour le bâtiment. « Nous avions le choix entre les couleurs et les routes, mais on s'est surtout demandé comment répondre à la flexibilisation de l'hôpital dans l'avenir », explique David Renaut, directeur logistique de la clinique. « Une bonne clinique fonctionnelle est organisée selon les besoins du moment. Dans l'avenir, certains départements vont se développer et d'autres se contracter. Devoir à chaque fois adapter la signalétique informative est lourd et coûteux. »

Ajoutons à cela que les expérimentations ne font pas peur à la clinique de Gosselies. Nous avons pu le constater avec la dernière livraison sur l'architecture des hôpitaux. Le site de Gosselies a résolument opté pour de nombreuses couleurs, même en façade. « Mais dans ce cas-ci, nous n'avons pas fait grand-chose, car c'est Mapwize qui nous a demandé d'élaborer le système pour notre clinique », sourit David Renaut.

Lorsqu'il entre dans la clinique, le visiteur ou le patient aperçoit à l'accueil sur la droite un grand tableau qui reprend les routes signalétiques. Juste à côté, il y a un tableau avec un code QR et une note explicative. En scannant le code QR avec l'application QR ou l'app de Mapwize, vous obtenez un panorama de la clinique sur votre smartphone. Introduisez l'endroit où vous voulez vous rendre – le service

orthopédie par exemple – et la liste de médecins travaillant au service orthopédie s'affiche. Cliquez sur le nom du médecin avec qui vous avez rendez-vous et le gps vous indique la route à suivre et l'ascenseur à prendre pour atteindre votre destination.

« L'avantage de ce système est que vous pouvez adapter votre destination où que vous soyez dans la clinique. Reprenons l'exemple du service orthopédie. Le médecin estime que vous devez d'abord passer une radio. Avant, le patient devait redescendre à l'accueil pour rechercher sur le grand tableau où se trouvait le service de radiologie. Désormais, il lui suffit d'introduire sa nouvelle destination de l'endroit où il se trouve. »

Si un département vient à se développer ou si un médecin change de salle de

consultation, l'adaptation se fait aisément dans Mapwize. « Nous pouvons faire cela en interne, nous ne devons rien externaliser car nous possédons notre propre plateforme de configuration », poursuit David Renaut. « Avec ce système, nous évitons que des personnes ne se retrouvent au mauvais endroit. Les zones non accessibles ne sont pas colorées, et les toilettes sont mentionnées. Et pour celle ou celui qui se perd malgré tout : un code QR est affiché devant chaque ascenseur et vous dit exactement où vous êtes. »

## Ambitieux

Le système est fonctionnel, bien que David Renaut souligne qu'au début c'était principalement le personnel de la clinique qui utilisait l'application pour familiariser les visiteurs. « Le grand inconvénient est

que les visiteurs plus âgés ne sont pas familiarisés avec les codes QR et les smartphones. Ils s'en tiennent donc toujours au plan des routes. »

David Renaut a de l'ambition. Il veut améliorer et développer l'application. « J'aimerais bien y coupler une sorte de 'streetview'. Il n'est pas évident pour tout le monde de lire une carte, et si nous pouvions coupler une image, cela permettrait aux personnes plus âgées de mieux s'orienter. A un stade ultérieur, j'aimerais que l'application soit reliée au système sms que nous utilisons déjà pour rappeler les rendez-vous aux patients. Un jour avant leur rendez-vous, un sms de rappel leur est envoyé, nous devrions être capables d'y insérer la route afin que le patient sache où il doit se rendre dès son entrée dans la clinique. »

La clinique place la barre très haut. « Une ligne du temps, maintenant disponible avec l'application, indique au visiteur le temps qu'il lui faut pour atteindre sa destination. Mais le temps d'attente à l'ascenseur n'est pas compté, et il faudrait adapter cela. On pourrait rêver d'un système de balises installé dans le bâtiment qui suivrait le visiteur. Nous saurions alors en permanence qui est où et combien de temps cela prendrait avant que la personne n'arrive en radiologie. Mais ce genre de système est coûteux, et le nôtre n'est vraiment pas cher. »

Le plus gros coût est en effet à charge du patient : celui-ci doit posséder un smartphone pouvant traiter les codes QR et les applications. Pour la génération d'adultes actuelle, c'est peut-être un pas trop loin mais pour les jeunes visiteurs, c'est vraiment le système de l'avenir. « Voilà pourquoi nous ne pouvons faire autrement que de proposer simultanément les deux systèmes », conclut David Renaut. ●

Laissez-vous guider grâce à votre smartphone

Le plan détaillé du bâtiment dans votre poche avec Mapwize.

Scannez les QR-codes pour vous positionner et trouver votre chemin.

Pour démarrer, naviguez vers <http://mwz.io/cndg1>

Available on the App Store | Get it on Google Play | mapwize