

07/03/2022

Ne parlez plus de gestion de lits, mais du centre de coordination des séjours !

Mardi 8 mars, le centre de coordination des séjours (CCS) prend son envol à l'hôpital de la Citadelle ! Un projet transversal, porté par de nombreuses équipes internes, qui place le patient au centre des priorités tout en rendant plus efficient le travail de nombreux collaborateurs.

Le CCS a pour objectif d'améliorer la ponctualité, la fluidité et la conformité des séjours au sein de l'hôpital, tout en améliorant la qualité et la sécurité de l'expérience patient. «*Nous évoluons d'une gestion des lits vers une gestion des séjours* », résume Eric Müller, coordinateur du projet, « *et donc en rassemblant des représentants et les données de tous les intervenants liés aux séjours patient. Cela permettra de coordonner au mieux l'activité, avec une meilleure utilisation de toutes nos ressources* ». ».

Un projet transversal

Le CCS regroupe déjà dans un même lieu des représentants de l'admission, l'équipe de la gestion des lits, ainsi qu'une personne représentant l'entretien ménager. Outre ces intervenants, le brancardage, les urgences, le bloc opératoire, l'infirmier chef de service de garde, des représentants des plateaux techniques, des représentants des trajets patients ... sont désormais en lien avec le CCS quotidiennement, lors des deux briefings (matin et après-midi) mis en place depuis début décembre :

« *Ce sont deux rendez-vous importants qui, pour faire l'analogie avec l'aéroport, vont décider des 'plans de vols'* », explique Eric Müller. « *Un le matin, pour tous s'aligner sur la situation de la journée et le plan d'attaque à mettre en place, et un en fin de journée, pour préparer le transfert de responsabilités vers les urgences* ». ».

Une véritable tour de contrôle...

Dans le bureau du CCS, installé route 244, des écrans sont installés et font du lieu un réel centre de contrôle de l'hôpital. On y projette les tableaux de bords, reprenant le statut en temps réel de toutes les unités de soins ainsi que les indicateurs clés, utiles pour les prises de décision. D'ici fin 2022, l'objectif est d'y ajouter les prévisions d'activités (nombre de patients potentiels, de transferts, ...) concernant les jours suivants : « *Comme la tour de contrôle travaille sur base des prévisions météo, l'équipe du CCS pourra ainsi modéliser des plans d'actions à partir de l'activité en cours et escomptée* », poursuit Eric Müller.

Le Centre de Coordination des Séjours place le patient au centre des attentions. Copyright : Daïna Le Lardic

... qui s'invite aussi dans les salles !

Dans toutes les unités de soins, des tableaux de bords affichant l'occupation des lits en temps réel ainsi que la planification à venir seront progressivement installées : cela apportera une vue rapide de la situation et permettra de mieux coordonner les décisions.

Le projet de CCS s'intègre dans le plan stratégique de La Citadelle, qui promeut notamment l'excellence auprès de l'ensemble des collaborateurs : « *Au-delà de la qualité des soins prodigués,*

nous devons sans cesse nous améliorer dans le fonctionnement quotidien de l'hôpital», conclut Sylvianne Portugaels, directeur général. « En faisant preuve d'innovation et en travaillant de manière transversale, La Citadelle s'affirme toujours plus comme un hôpital de 'proximité', c'est-à-dire proche du patient et qui œuvre à son confort, depuis son entrée et jusqu'à sa sortie ».

Un partenariat de haut vol !

Pour mener ce projet, l'hôpital de la Citadelle a fait appel à la société **Airport Intelligence**, filiale de Brussels Airport créée en 2019.

Elle a pour objectif de partager les connaissances et l'expertise opérationnelles et commerciales d'un grand aéroport avec d'autres entreprises à travers le monde. Airport Intelligence leur propose des outils et méthodes éprouvés de Brussels Airport afin d'améliorer leurs processus opérationnels, les services à la clientèle ainsi que la sûreté et la sécurité.



Tout comprendre sur le CCS en vidéo : <https://youtu.be/8G5HB5FYh4Y>