
Volume 2 - Numéro 2 / 2009 - Dossier : Nouveaux Métiers

Le RIS, Plus Qu'un Gardien d'Identité : L'Impact De La Révolution Informatique Sur Nos Métiers

Auteurs



Gilles Choupot

Cadre de Radiologie

Déploiement du Nouveau, Système d'Information (NSI)

Assistance Publique Hôpitaux de Paris (APHP)

Paris, France

gilles.choupot@sap.aphp.fr



Prof. Elisabeth

Schouman-Claeys

Service de Radiologie, Imagerie Médicale

Hôpital Bichat, APHP. Paris, France

elisabeth.schouman-claeys@bch.aphp.fr

De tout temps, le souci permanent du gestionnaire de service d'imagerie a été de mettre en adéquation les ressources - humaines et matérielles - et les demandes d'examens pour les patients. Déjà, l'arrivée dans les années 80 des Systèmes d'Information Radiologiques (RIS) a permis de comprendre que la qualité de l'organisation mise en place dans nos services était en relation directe avec la façon d'utiliser le RIS, en particulier avec la qualité d'identification des patients et la complétude des actions de chacun. Aujourd'hui, nous vivons une deuxième révolution informatique qui se traduit par le passage à l'ère du tout numérique et par l'interconnexion du RIS, voire son intégration dans le Système d'Information Hospitalier (SIH) associée à un cadre de gouvernance. Quelles en sont les conséquences au quotidien? Existe-t-il un outil permettant d'asseoir le management et quel est son impact sur nos métiers?

Le passage à l'ère du tout numérique a pour illustration l'hôpital sans film et sans papier. De la demande d'examen jusqu'à la diffusion du résultat (compte rendu et images), tout est géré, enregistré informatiquement et transmis par le réseau. Ce mode de fonctionnement aboutit à une utilisation du système d'information par l'intermédiaire de listes de travail distribuées à partir du RIS. Chaque professionnel accède à la liste des tâches à effectuer. Ainsi le personnel de l'accueil verra s'afficher la liste des patients à accueillir, le manipulateur celle des examens à réaliser et le médecin celle des examens à interpréter. De fait, l'ensemble du personnel d'un service d'imagerie utilise le même logiciel, chacun avec son rôle spécifique et des vues différentes et complémentaires. Une attention particulière et régulière doit être portée afin de s'assurer de la bonne utilisation du système sous peine de perte d'informations ou d'enregistrement d'informations inexploitable.

Les Nouveaux Modes de Travail

L'interconnexion du RIS avec le SIH fait que le travail de chaque acteur de l'hôpital dépend de l'action préalable d'un

autre acteur dans son outil informatique. Ainsi, la caissière ne verra pas s'afficher le montant à encaisser si le manipulateur n'a pas saisi préalablement le code CCAM correspondant. De même, le clinicien ne pourra pas voir les images si l'examen n'a pas été validé par le

manipulateur dans le RIS.

Les opérations élémentaires autrefois artisanales et souvent orales sont maintenant enregistrées, chaînées de façon industrielle, tracées. Le corollaire est que la saisie des informations dans le RIS doit être effectuée systématiquement et au plus proche possible du temps réel. Il est essentiel que chaque professionnel utilise le système d'information de

façon rigoureuse en respectant les protocoles en vigueur et que des contrôles qualité soient systématiquement conduits.

La gouvernance utilise l'activité recueillie automatiquement dans nos bases de données. Il nous faut en extraire

toujours plus d'informations afin de pouvoir argumenter lors des conférences budgétaires, monter un dossier de renouvellement de modalité ou analyser finement les indicateurs de qualité - délais de rendez-vous, exhaustivité des

comptes rendus, etc. Il convient toutefois de s'assurer que ces informations reflètent bien la réalité en les rapprochant des conditions dans lesquelles elles ont été saisies.

Parallèlement, cette révolution informatique a induit de nouveaux modes de travail. Quel est son impact sur nos métiers dans les services d'imagerie ?

Le Personnel d'Accueil

Sa mission première est la vérification de l'identité des patients. Il a abandonné ses cahiers pour amorcer la gestion des tâches élémentaires (workflow) au sein de l'outil informatique.

Le Manipulateur

Sa fonction n'est plus de faire des films mais de produire une image diffusable via le PACS. Il doit s'habituer à travailler en temps réel à partir de sa liste de travail fournie (la Worklist) par le RIS et l'utiliser obligatoirement pour garantir une identification fiable des images sur la modalité. Enfin, à l'instar des laborantins, c'est la validation de son travail qui déclenche la diffusion des images.

Le Médecin

Déjà habitué depuis longtemps à manipuler des images électroniques, le médecin doit appréhender son espace de travail composé le plus souvent d'une station à plusieurs écrans intégrant le RIS, le PACS et la reconnaissance vocale, cette dernière lui conférant une autonomie permettant de gagner du temps pour la diffusion du résultat. Même si ce n'est pas son outil de prédilection, le médecin utilise le RIS pour accéder à sa liste de travail et pour signer ses comptes rendus.

Le Cadre d'Imagerie

Parmi ses principales missions, trois sont directement touchées:

- le suivi de la production au quotidien : avec le RIS, il dispose d'un outil de supervision qui permet de voir en un instant si tout fonctionne correctement ; ainsi il peut suivre le nombre d'urgences, s'apercevoir d'une file d'attente anormalement longue, ou au contraire constater qu'une modalité est sous-utilisée et prendre rapidement les décisions qui s'imposent ;
- la gestion des plannings : le but est d'affecter les ressources humaines et matérielles en fonction de ce qui est normalement prévisible. En paramétrant efficacement le moteur d'affectation des rendez-vous, il maîtrise la gestion et simplifie la tâche du personnel chargé de planifier les examens ;
- la récupération des données statistiques : il doit maîtriser l'outil qui permet d'extraire des données de la base pour les traiter dans un tableur et ainsi avoir accès aux possibilités de traitement avancées que propose ce type de logiciel.

Les Nouveaux Métiers

Parallèlement, avec le même objectif d'améliorer la qualité de la prestation vis-à-vis de nos patients et des médecins demandeurs, de nouveaux métiers apparaissent.

Le Régulateur

En liaison forte avec le brancardage et afin que les manipulateurs postés ne s'occupent que de leur liste de travail RIS et des patients, il alimente les listes de travail des postes en organisant l'orientation des patients vers les modalités et leur retour vers leur service d'origine. Le principe est d'assurer une fluidité dans les postes lourds comme l'IRM et le scanner afin de ne pas perdre de temps humain et machine. Ce rôle, souvent occupé par un manipulateur, trouve tout son intérêt pour les sites disposant de plusieurs unités scanner et IRM aux heures de grande

affluence - de 10 à 17 heures - ou lorsqu'un flux important de demandes arrive du SAU.

Le Référent Système d'Information

Membre de l'équipe paramédicale du service d'imagerie, il est chargé de la gestion et du contrôle de la qualité au fil de l'eau, c'est-à-dire de la traque quotidienne des opérations incomplètement finalisées et du traitement des problèmes au fur et à mesure de leur apparition. Il peut s'agir de fusions d'identité dans le RIS, de resynchronisation de dossiers au niveau du PACS, de difficultés de routage d'images. Il doit superviser l'intégration des images venant de l'extérieur, est chargé de l'accueil et de la formation des nouveaux personnels et assure l'articulation avec les services demandeurs en cas de problème de diffusion.

L'Administrateur

Souvent manipulateur ou cadre, il est la personne qui complète les référents en assurant les tâches les plus complexes. Dans une mission qui peut être transversale sur un ou plusieurs établissements, il a une vue de l'ensemble du système et est sollicité en cas d'anomalie pour orienter efficacement le diagnostic. Il est le garant des informations enregistrées dans la base de données, effectuant le contrôle qualité et assurant les opérations avancées : fusions complexes, erreurs d'identification, etc.

À la Croisée Des Chemins

Au moment de faire la synthèse, on constate que le RIS est à la croisée des chemins puisqu'il est à la fois gardien de l'identité, pourvoyeur de listes de travail, initiateur de la diffusion des résultats - images et compte rendu - et entrepôt d'informations pour l'extraction de données. On doit donc le considérer comme l'outil de base pour le management, son paramétrage étant le reflet de l'organisation en place et son utilisation correcte et régulièrement contrôlée une garantie d'efficacité et de qualité des données recueillies. Aujourd'hui, le RIS tend à disparaître en tant que logiciel autonome. Mais il continuera à exister comme sous-ensemble à l'intérieur de solutions globales centrées sur le patient dont nos hôpitaux commencent à s'équiper. Le choix de ce type d'outil ne doit pas négliger la gestion des tâches élémentaires (workflow) en imagerie. Un service d'imagerie bien organisé possédant un outil adapté et maîtrisé est le prestataire de service qu'attend l'hôpital pour améliorer la qualité des soins à donner au patient.

Published on : Sat, 1 Jan 2005