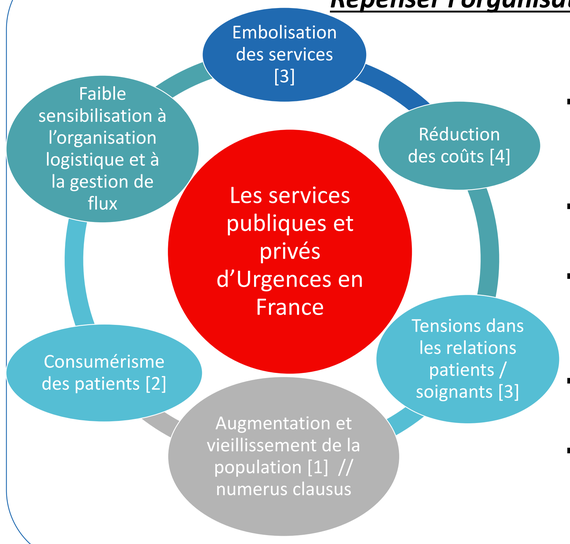
Améliorer la qualité de prise en charge des patients d'un service d'urgences par la gestion de flux

Méthodes de la supply chain appliquées au domaine hospitalier

Simon DAVIDDI – Mai 2018

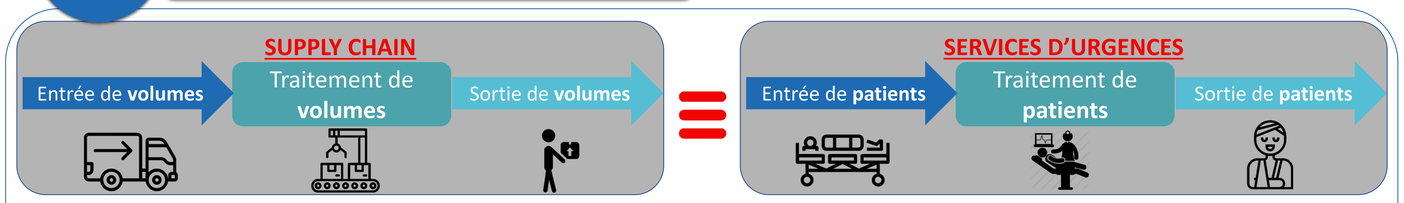
1 CONSTATS

Repenser l'organisation hospitalière :



- ➔ Diminuer le temps d'attente des patients
- ➔ Fluidifier les tâches non soignantes
- ➔ Améliorer la qualité de la relation soignants / patients
- ➔ Dimensionner l'évolution des services
- ➔ Parvenir à l'équilibre financier

2 LA DÉMARCHE



La démarche ; Adapter les méthodes **SUPPLY CHAIN** aux **SERVICES D'URGENCES**, en se basant sur 4 piliers :

1) Un **aspect Humain** et **relationnel**
2) Les techniques **avancées de la Supply Chain** adaptées à l'amélioration de l'accueil et des soins aux urgences
3) Une méthode **agile, flexible et sur mesure** pour chaque service
4) Des propositions de **solutions innovantes**; existantes dans d'autres domaines ou création de solutions

Diagramme résumé des étapes de la méthode :

Phases	1) Observations terrain		2) Analyses de données				3) Travail collaboratif	4) Proposition de solutions
Sous-phases	Suivi en situation des équipes médicales	Compréhension du fonctionnement du service	Analyse des données hôpital (historique patients / soignants)	Estimation d'évolution de fréquentation des urgences	Etude des stocks / DM-médicaments / matériels (bureautique et médical)	Etude de faisabilité architecturale	Organisation de réunions et brainstorming sur la vision cible commune	Comité de direction

3 RÉSULTATS

1. Perception du patient :

- ➔ Renforcement de la confiance du patient
- ➔ Diminution du temps d'attente moyen (jusqu'à -50% en fonction des établissement)

2. Perception de l'équipe médicale :

- ➔ Moins de stress (↗ Qualité de Vie au Travail)
- ➔ Suppression d'interruption de tâches (disponibilisation des soignants pouvant aller à + de 30%)

3. Accroissement d'accueil / capacité du service :

- ➔ À ressources et bâtiments équivalents, meilleure prise en charge (volumétrie et facteur humain, jusqu'à +30% de capacité d'absorption)

4. Fluidification de l'activité globale :

- ➔ Attractivité du service pour les patients et pour la visibilité médicale

Ces résultats sont dressés suites à l'utilisation de cette méthode dans les urgences de Toulouse, Tours, Vienne, ….

4 BÉNÉFICES ET OUVERTURES

- ➔ **Disponibilisation les soignants** pour les patients par la diminution de temps parasites,
- ➔ **Amélioration de la Qualité de Vie au Travail** du personnel par la réduction des tensions sociales
- ➔ Refonte et/ou réorganisation des services par la **logique de gestion de flux**
- ➔ **Co conception de matériel médical** (brancards-fauteuils, technologie RFID, …) avec des écoles ou entreprises.
- ➔ **Economie financière** car non nécessaire de construire des bâtiments hospitaliers et meilleure gestion des coûts

Sources bibliographiques : [1] Statistique, « Evolution et structure de la population Française ». INSEE, www.insee.fr, Février 2018. [2] Daniel Rosenweg, « Débat : faut-il limiter l'accès aux urgences ? », Le Parisien, www.leparisien.fr/economie/debat-faut-il-limiter-l-acces-aux-urgences-27-10-2017-7357461.php, Octobre 2017. [3] Fatema Safy-Godineau, « La souffrance au travail des soignants : une analyse des conséquences délétères des outils de gestion », Le journal Open Edition, https://journals.openedition.org/nrt/1042, Octobre 2013. [4] Jean-Paul Domin, « Réformer l'hôpital comme une entreprise. Les errements de trente ans de politique hospitalière (1983-2013) », Revue de la régulation, www.journals.openedition.org/regulation/11293, Juin 2015.

Mémoire disponible en ligne sur ***www.utc.fr/master-qualite/*** puis « Travaux » > « Qualité-Management » > Référence 435.