

# COLLOQUE NATIONAL DES HÔPITAUX DE PROXIMITÉ QUELS PROFESSIONNELS DANS LES CENTRES HOSPITALIERS LOCAUX OU DE PROXIMITÉ DE DEMAIN !



## Table ronde n° 2

Synchronisation des temps médicaux  
et non médicaux

Un préalable à l'amélioration  
du parcours du patient

## Le programme

- Les étapes du parcours patient
- La désynchronisation des temps c'est ça !
- Quelle Amélioration du parcours de soins ?
- Démarche méthodologique
- Les pistes les plus travaillées
- Conclusion

## LES ETAPES DU PARCOURS INTRA-HOSPITALIER DU PATIENT : TEMOIGNAGES



- Consultations ou urgences : J'attends, il attend, nous attendons.....
- Admission dans le service : « le lit n'est pas prêt, de toutes façons, le docteur ne passera pas avant demain »
- « Votre RV de scanner de demain, si on peut le faire, est prévu entre 10h et 16h. Quittez pas votre chambre » !
- « Si tout votre bilan est bon, vous irez au bloc après-demain.... Mais on sait pas à quelle heure »
- « Vous sortirez quand tout le monde sera passé. J'espère que votre famille est prête ! »
- « On enverra votre compte rendu d'hospitalisation dès que possible »

# LA DESYNCHRONISATION DES TEMPS, C'EST CA !

## 1. Impact sur la qualité et sécurité des soins

- Un patient qui attend : sa consultation, ses soins ou prescriptions, son information, sa date ou heure de sortie
- Un stress du patient lié à sa perception d'une désynchronisation de l'équipe qui le prend en charge
- Une information qui ne passe pas dans l'équipe parce qu'on n'a pas le temps d'échanger (danger !)
- La nécessité de rattraper le temps perdu à l'étape précédente en brûlant certaines étapes (danger pour le patient et pour le soignant !)

## LA DESYNCHRONISATION DES TEMPS, C'EST CA !

### 2. Effets sur le respect et la valorisation du travail d'autrui

- Des professionnels qui s'attendent les uns les autres de façon récurrente
- Un débordement d'horaires exaspérant
- Un sentiment de dévalorisation des métiers
- Une impression de travail mal fait
- Un climat d'insécurité par rupture de la chaîne de l'information (prescriptions)
- Une fatalité de l'attente et de ses conséquences

## LA DESYNCHRONISATION DES TEMPS, C'EST CA !

### 3. Conséquences sur l'équilibre économique de l'établissement

- Temps perdu = activité retardée = heures supplémentaires = augmentation de la dette sociale
  - Temps perdu = activité perdue = perte de patientèle + dégradation de l'image de l'ES
  - Impact sur la durée moyenne de séjour
- ⇒ Tarification à l'activité...



## Quelles cibles d'amélioration du parcours du patient ?

- Une information coordonnée au patient
- Le respect des délais et des durées
- Le bon soin au bon moment
- Une durée de séjour strictement adaptée aux besoins du patient
- Une attention à la personne du patient

## Quelles cibles d'amélioration de la qualité de vie au travail ?

- Développement du sentiment d'appartenance à une équipe
- Respect interprofessionnel : personnes, fonctions, métiers
- Anticipation des organisations du travail et notamment des interfaces
- Préservation des échanges informels
- Réduction de l'instabilité des plannings



# Démarche méthodologique

## 1. Identifier les potentiels de synchronisation des temps

- ▶ Partir des informations terrain:  
patients - soignants – praticiens
- ▶ Cibler les organisations sensibles: consultations, blocs, plateaux techniques, visite dans les services de soins, etc.
- ▶ Evaluer les dégâts !
- ▶ ....Et donc les progrès potentiels.

# Démarche méthodologique

## 2. Objectiver par des indicateurs

- ▶ Deux types d'indicateurs:
  - ✓ Les indicateurs opérationnels: ex, temps d'attente
  - ✓ Les indicateurs de performance: ex, taux de satisfaction, nombre d'heures supplémentaires, etc.
- ▶ Ils servent à:
  - ✓ Mesurer les progrès accomplis
  - ✓ Convaincre les indécis
  - ✓ Entretenir le dynamisme



## Démarche méthodologique

### 3. Analyser les postures générant de la désynchronisation

- Comprendre que les acteurs peuvent ne pas se rendre compte des conséquences de la désynchronisation des temps
- Reconnaître la difficulté des acteurs à avoir une vision systémique du parcours patient
- Identifier et formaliser les contraintes des différents intervenants

## Démarche méthodologique

### 4. Communiquer et fédérer

- Expliquer les conséquences de la désynchronisation et les gains possibles par une meilleure coordination des acteurs.
- Ne pas stigmatiser des catégories professionnelles

## Démarche méthodologique

### 5. Prioriser les pistes à travailler

- Recueil des avis auprès des acteurs de terrain ++
- Intégration en priorité des pistes affectant la sécurité des soins
- Evaluation de la facilité à mettre en œuvre/gain : volume et rapidité
- Sélection d'un nombre raisonnable de pistes

## Démarche méthodologique

### 6. Mettre en œuvre

- Binôme chef de projet
- Porteurs de piste
- Equipes projet
- Objectifs et indicateurs
- Plan d'actions opérationnelles
- Calendrier

# Démarche méthodologique

## 7. Evaluer l'impact

- Bien choisir les indicateurs : faciles à mesurer, reproductibles, fiables, les plus spécifiques possibles.
- Mesure à T0, T cible, T à date
- Communiquer largement++
- Corriger les écarts : décisions prises aux réunions du comité opérationnel

# Démarche méthodologique

## 8. Pérenniser

- Continuer à mesurer et à publier la mesure
- Intégrer les indicateurs dans un document institutionnel (contrat de pôle, bilan annuel CME ou CSIMRT, etc.)
- Intégrer le retour d'expérience sous forme de règles écrites (ex. charte)



# Démarche méthodologique

## 9. Déployer

- Extension de la méthodologie à d'autres unités volontaires
- Puis élaborer des règles institutionnelles
- Benchmark intra-établissement
- Valoriser les précurseurs : communication, publications, attributions de responsabilités, etc.

## Pistes les plus travaillées

PISTES	NB CONCERNES ETAPE 2	NB CONCERNES ETAPE 3	TOP
Coordination de la visite dans les unités de soins / organisation unités de soins	12	16	<b>28</b>
Anticipation et Cohérence des congés annuels	10	11	<b>21</b>
Coordination acteurs / activité	7	5	<b>12</b>
Cohérence des temps au bloc opératoire	2	9	11
Synchronisation des activités ambulatoires / HDJ	2	8	10
Cohérence médecins / secrétaires en unités de soins	2	7	9
Optimisation du recours aux acteurs transversaux	3	2	5
Synchronisation des acteurs en consultation	2	1	3
Anticipation des RV en plateau technique / consultation	2	1	3
Interfaces MER / PH en imagerie	1	2	3

# CONCLUSIONS

- Etape indispensable à la réduction de la DMS
- Paramètre important de la qualité et de la sécurité des soins
- Facteur de bien-être au travail et attractivité : « Là où on vit bien, on soigne bien ! »
- Meilleure utilisation des ressources



Et en détail ...



30 novembre 2018



## Un dernier mot ...



- Dans le cadre de l'amélioration des prises en charge et des parcours des patients, l'ANAP va étudier de plus près la proximité au sein des territoires ...

# COLLOQUE NATIONAL DES HÔPITAUX DE PROXIMITÉ QUELS PROFESSIONNELS DANS LES CENTRES HOSPITALIERS LOCAUX OU DE PROXIMITÉ DE DEMAIN !



## Table ronde n° 2

Synchronisation des temps médicaux  
et non médicaux

Un préalable à l'amélioration  
du parcours du patient