

BONNES PRATIQUES DE PILOTAGE DES FLUX APPLIQUEES AUX ETABLISSEMENTS DE SANTE - PARCOURS PATIENTS, COORDINATION TRANSVERSE

CONTACT

DURÉE

2 jours

PUBLIC

Tous agents
Management :
Direction, Resp de
pôle, Cadres
Soignants : PH, IDE,
IBODE, AS/ASH, ...
Support : PUI,
Logistique, Qualité,
Economat, ...

PRE-REQUIS

Aucun

FORMATEURS

**Expert en logistique
et pilotage des flux
de patients et de
produits**

TARIF



OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'impact d'un meilleur pilotage des flux (de patients, produits et services) sur la qualité de vie au travail, la qualité des soins être l'efficience.
- Connaître les 6 principales bonnes pratiques de gestion des flux : les appliquer de manière optimale par famille de patients ou de produits
- Réaliser une cartographie consensuelle de PEC patient : fiabiliser, sécuriser (en soins et délais), graduer et fluidifier les PEC
- Savoir construire et piloter un parcours patient : il n'est pas nécessaire de tout senioriser
- Reconnaître que la gestion des flux est un métier en soi, qui doit être mieux reconnu et payé



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques, PowerPoint
- Études de cas, analyse des pratiques
- Échanges, exercice



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis : quizz en début puis en fin de session pour mesurer l'atteinte des objectifs.

Evaluation de la formation : fiches de satisfaction

▶ À chaud : enquête de satisfaction à remplir immédiatement en fin de session

▶ A froid : enquête de satisfaction en ligne envoyée 15 jours après la fin de la session



Attestation de formation délivrée en fin de session

Personnes en Situation de Handicap : si votre état de santé nécessite une prise en charge particulière, veuillez contacter notre référent handicap pour en étudier la faisabilité : quidolin.c@chu-toulouse.fr / 05 61 32 40 17

	DEROULE PEDAGOGIQUE	FORMATEURS
<p>J1 09h00 10h00</p>	<p>Ouverture de la session – Présentations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les stagiaires réalisent qu'ils ont globalement tous les mêmes problèmes. Le formateur rebondit et apporte alors les 1ers fondamentaux de pilotage des flux de patients, et adapte sa formation aux besoins exprimés. 	<p>Christophe DURAND</p>
<p>J1 10h15 17h00</p>	<p>Introduction – Constats sur les problématiques actuelles en Etablissement de santé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction <i>Partageons nos principales problématiques. Regroupons-les par thématique</i> • Les flux plus complexes et aléatoires, les PEC plus nombreuses ne "marchent pas" sans "pilote dans l'avion" : une meilleure coordination s'impose • En santé, malheureusement, un manque de vision globale des flux • Quelques solutions actuellement déployées en santé • Au final, les principales problématiques actuelles sont relatives au pilotage des flux, et pas aux ressources <i>Connaissez-vous la performance des Urgences, en patient par PH et par heure ?</i> • Quelques mauvaises bonnes idées <i>Dispensation journalière, Franco de port, Mutualisation systématique (ResaH, ... GHT)</i> • Le panel des bonnes pratiques de logistique issues de l'industrie et des services et du privé <i>Bonnes pratiques issues de la vie de tous les jours : les courses en ville, l'accueil à La Poste, le courrier postal</i> <i>Transposer ces bonnes pratiques à la santé</i> • En santé, quelques rexs d'application de bonnes pratiques de pilotage des flux <i>Accueil CHU EdRd : passés de 45 à 12 minutes</i> <i>IDECO aux Urgences : "infirmière régulatrice des flux" qui pilote "tout"</i> <p>Découvrir les bonnes pratiques de pilotage des flux, au travers d'exemples issus de la vie de tous les jours et "du privé"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les 2 composantes de l'efficience ? <i>Comment optimiser le bloc (chir. de la cataracte ...) au-delà de l'ambu ?</i> • Non pas plus travailler mais mieux se coordonner est l'essence du Lean <i>Qu'est-ce qu'être "bon" ? par exemple un bon élève</i> <i>Seriez-vous le meilleur contrôleur ?</i> <i>Réduire la durée de passage aux Urgences : ce qui est réaliste</i> • Les 6 principales bonnes pratiques de gestion des flux <p>Objectif : Maîtriser les fondamentaux de pilotage des flux et découverte de quelques bonnes pratiques</p> <p>Méthodes pédagogiques : Echanges, Apports théoriques, Retours d'expérience, Mise en application</p>	

<p>J2 9h00 16h30</p>	<p>BP1 : penser flux de bout en bout – Construire et piloter des parcours <i>La Poste coûte peu cher et est très fiable : pourquoi ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire un parcours : lignes droites et ronds-points, marche en avant <i>Triage aux Urgences : grilles canadiennes, etc</i> <i>"Tableau synthétique de coordination"</i> • Piloter le long du parcours <ul style="list-style-type: none"> ◦ En 1^{er} l'adéquation emplois-ressources – Anticiper les "gros problèmes" <i>Les manques de kiné reviennent tous les étés. On pourrait anticiper</i> ◦ Puis au jour le jour, s'adapter à la réalité <i>Le chef d'orchestre est unique, voit tout et tout le monde lui obéit.</i> • Synthèse : le bed management <i>Eviter la pire des solutions : l'"impôt lit" (selon la SFMU)</i> <p>BP2 : gestion différenciée des flux : un process unique n'est pas optimal pour toutes les familles de patients ou de produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une seule solution n'est optimale pour aucune famille de patients <i>Avoir tous les box équipés de manière similaire n'est pas optimal</i> • Utiliser la cartographie des flux pour construire des parcours adaptés à chaque famille de patients ou produits • Mutualiser les moyens <i>GHT, UHCD, hébergés, ...</i> <p>BP3 : se coordonner/synchroniser pour arrêter de courir et fiabiliser les process/parcours <i>Comment réduire la DMS sans travailler plus ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se synchroniser mieux en évitant de perdre du temps aux interfaces (trans, ...) <i>Ecrire un protocole de coopération entre services au moyen d'un "chronogramme de synchronisation"</i> • Se synchroniser entre services avec des RDV réguliers <i>Les réunions "5 minutes" recommandées par l'ANAP</i> • Synchroniser les flux en Juste A Temps (ni trop tôt ni trop tard) avec le "plein-vidé" <i>Le plein-vidé à la PUI : ses conditions de réussite</i> • Synthèse : la principale caractéristique d'un flux n'est pas son volume, mais ... <p>BP4 : penser en coût complet de commande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbitrer le compromis entre surcoût de possession des stocks et coût complet de commande <i>En hôpital, pour respecter le budget, c'est comme si on allait un samedi à l'hyper mais n'y restait que 5 minutes pour faire des économies</i> • Déployer le référent logistique : libérer du temps soignant, tout en maîtrisant mieux son stock <p>BP5 : ne pas oublier les flux physiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bien ranger : les 5S <i>Optimiser les chariots de "bobologie"</i> • Ne pas oublier de travailler sur les goulots <i>Radio, IRM, ..., bloc etc: il est faisable de gagner 30% d'efficacité, soit diminuer drastiquement les files d'attente tout en facturant beaucoup plus</i> <p>BP6 : maîtriser (fiabiliser/sécuriser, graduer et fluidifier) un process quelconque en suivant 5 principes issus de la Qualité <i>Qui fait le mieux les meringues : ma maman ou ma grand-mère ? Et pourquoi ?</i></p>	
------------------------------	--	--

	<p>Mise en application à votre Etablissement / Pôle/ Service <i>Etablir une cartographie d'un parcours patient, de la prise en charge à la sortie. Identification rapide et consensuelle des actions de progrès.</i></p> <p>Objectif : Avoir vu et compris la pertinence des 6 bonnes pratiques principales.</p> <p>Se proposer de les mettre en application pour son Etablissement au travers d'un plan d'action.</p> <p>Méthodes pédagogiques : Echanges, Apports théoriques, Retours d'expérience, Mise en application</p>	
<p>16h30 17h00</p>	<p>Évaluation de la formation</p> <p>Objectif : Évaluer le contenu de l'action, se positionner dans une démarche d'amélioration des pratiques grâce à celle-ci.</p> <p>Méthodes pédagogiques : Échanges, Apports théoriques PowerPoint, Apports cognitifs, Supports écrits et audiovisuels, Analyse de pratiques, Mise en situation, Retours d'expérience, enquêtes de satisfaction</p>	<p>GIPSE</p>