

les «*rdv*»
de la santé

ars
Agence Régionale de Santé
Languedoc-Roussillon

chirurgie ambulatoire

regards croisés des acteurs

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant ?

Michel LAVERGNE, Cadre supérieur de santé,
CH BEZIERS .

Jeudi 1^{er} décembre 2011

en partenariat avec


CENTRE
HOSPITALIER
BÉZIERS

Notre propos :

- unité de chirurgie ambulatoire dédiée : 1999
- expérience récente : 29 août 2011

Ce qui est débattu

- Bloc dédié ou pas ?
- Les actes éligibles
- L'ambulatoire forain
- Etc,

Ce qui l'est moins

- Le management
- Le circuit patient et accompagnant
- L'agencement des locaux
- Le fonctionnement interne de l'unité

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

un espoir, ...une désillusion

- Locaux rénovés
- Nouvelle unité de soins
- Changement de lieu
- Moyens supplémentaires

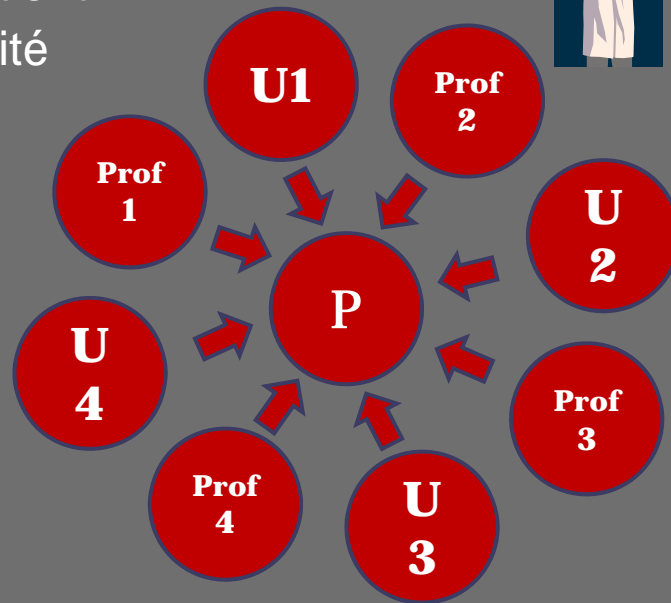


AMELIORATION
DE LA QUALITE

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

urgence vitale

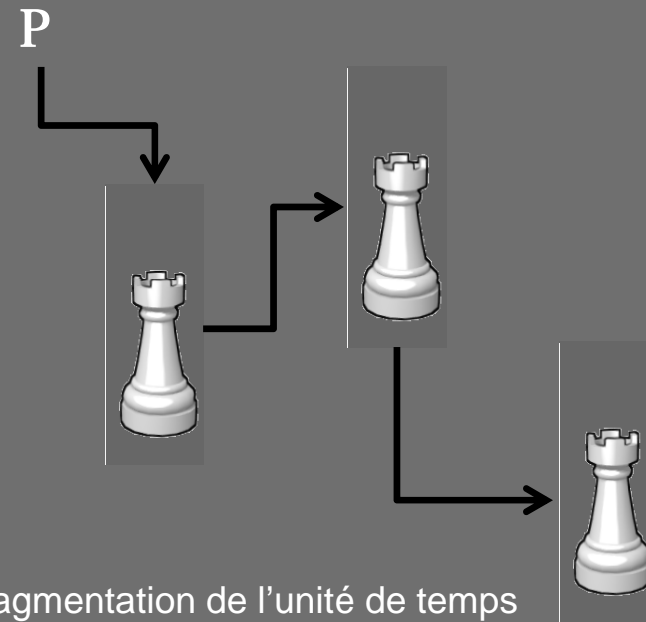
P = patient
U = unité



Unité de temps
Synchronisme

Automatisme
Efficacité informelle

programmé



Fragmentation de l'unité de temps
La logique des professionnels prime sur la logique patient

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

Bâtir un projet en associant les services

Partenaires

Impactés

Un exemple : ouverture de la nouvelle
unité de chirurgie ambulatoire

Brancardage
Bloc
SSPI
Anesthésie
Consultation
Logistique

Accueil
Bureau des entrées
Services techniques
Communication
Radiologie

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

Quid des zones de confort ????



Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

Explorer la créativité des acteurs

- Anticipation
- Marge de manœuvre
- Responsabilisation
 - Programmation
 - 2^e passage
 - Répartition des patients dans l'unité
 - Logique de surveillance
 - Distribution de tâches

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

Lecture ergonomique de l'organisation

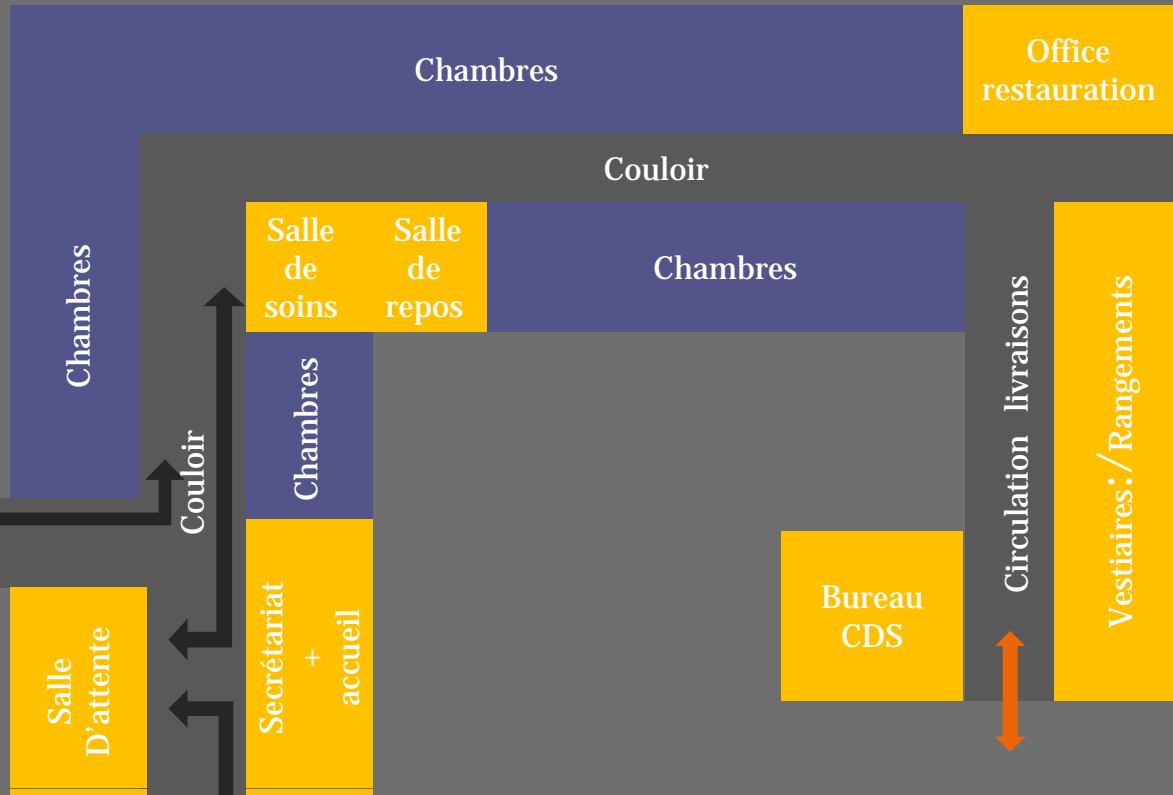
- Circuit patient interne / externe
- Circuit prestataire et logistique
- Logique d'implantation des espaces de travail
 - Secrétariat
 - Salle de soins
 - Salle de détente
- Salle d'attente
- Choix des équipements
- Coloris



Circuits Chirurgie Ambulatoire



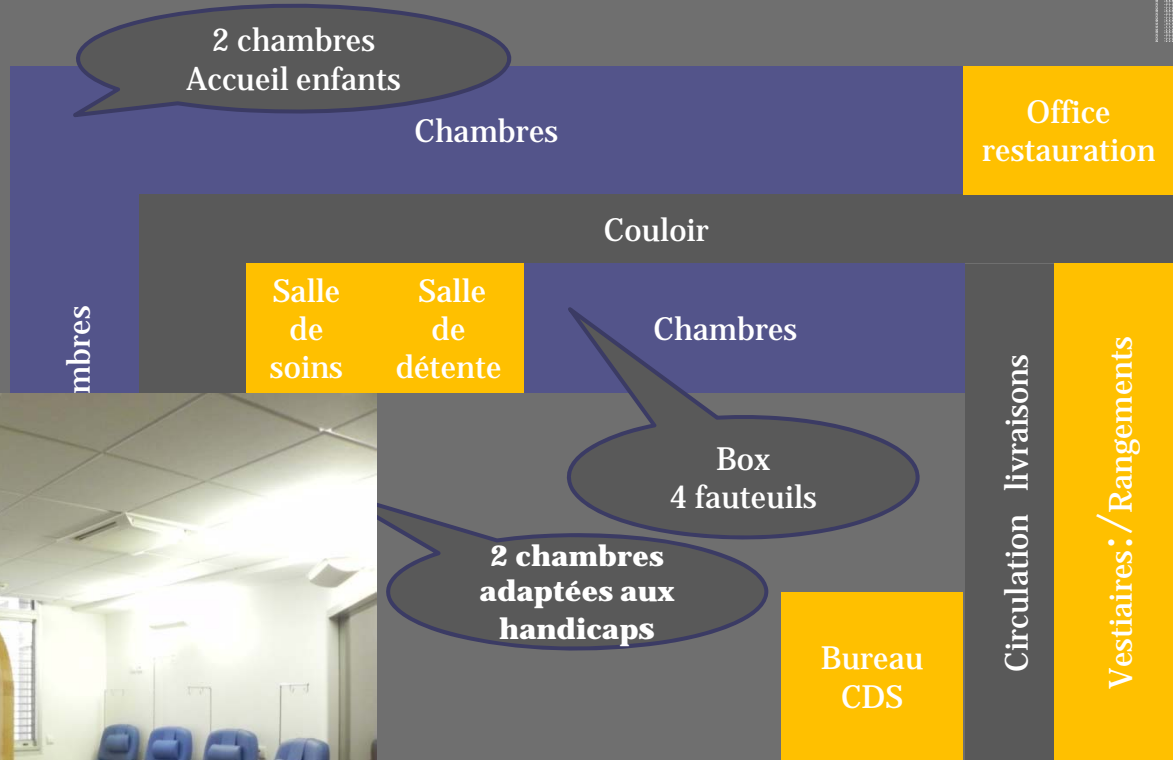
Circulation



Entrée et Sortie patients



Plan Chirurgie Ambulatoire



Bloc



Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

Partager la logique patient

- La faire vivre au quotidien
 - La démarche du patient ambulatoire chirurgical
 - La place de l'accompagnant
 - Les dysfonctionnements
 - Profils de poste
 - Coup de feu
 - Fini, parti

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

Management stratégique en binôme

- Stabilisation des informations
- Indicateurs de suivi
 - Enquêtes de satisfaction : Avant / après pour les professionnels
 - Questionnaires de sortie pour les patients
- Indicateurs d'activité
- Déménagement sans interruption de l'activité

Comment rendre compatibles les attentes des patients, les contraintes institutionnelles et le fonctionnement soignant.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

