



appui santé & médico-social

AVAL DES URGENCES

Fil rouge du dispositif d'accompagnement

FEDORU 7 DECEMBRE 2018

Christine Kiener, christine.kiener@anap.fr

Elise Prout, elise.proult@anap.fr

Emmanuel Beaudry, emmanuel.beaudry@anap.fr

Dr Thierry Mulsant, Thierry.mulsant@anap.fr

Dr Iskandar Samaan, iskandar.samaan@anap.fr

Objectifs

- **Accompagnement d'établissement MCO qui rencontrent des difficultés d'accueil et d'aval des urgences.**
- **Cet accompagnement aura pour objet de cibler les mesures prioritaires de fluidification des parcours patients non programmés à chaque étape de leur prise en charge et plus spécifiquement d'aider à mettre en œuvre les indicateurs d'alerte et les plans d'action associés**

Modalités d'intervention

- **Accompagnement maximum de 10 ES**
- **Désignation par ES pour être l'interlocuteur de l'ANAP d'un trinôme avec un médecin- cadre soignant issu des urgences et membre de la direction (administratif), à défaut un binôme médecin –cadre soignant issu des urgences.**
 - Missions du trinôme :
 - ✓ Etre le référent de l'ANAP
 - ✓ Participer aux sessions téléphoniques, sur site et collectives (cf. synoptique)
 - ✓ Orientation des travaux intersessions avec renseignement des outils
 - ✓ Liens avec les instances de l'établissement sur l'avancée des travaux et arbitrages potentiels
 - ✓ Coordonner les groupes de travail
- **D'autres professionnels seront sollicités dans le cadre de groupes de travail en fonction des priorités retenues par l'établissement (DSSI, gestionnaire de lit, DIM, ...)**

Un accompagnement sur site et en groupe (sessions collectives) pour le suivi

12/ 2018

T1 2019

T2 2019

T3 2019



P1 Entretiens téléphoniques



Session collective 1



Visite sur site 1



P2 Travail intersession



Visite sur site 2



P3 Travail intersession



Session collective 2



Visite sur site 3

- Entretiens ciblés
- Recueil d'information

- Lancement
- Partage des résultats des Autodiagnostic
- Présentation des outils
- Ateliers

- Cadrage interne
- Rencontre avec différents interlocuteurs
- Visite du SU
- Outils

- Renseignement de l'outil d'analyse d'activité urgence
- Travaux ciblés suite visite sur site 1

- Restitution diag et plan d'actions et groupe de travail ciblé
- HET et Indicateurs
- Initiation des groupes de travail spécifiques

- Préparation en vue de la session collective de la synthèse Diag Plan d'Actions et REX
- Identification/formalisation REX BPO

- Partage Dg et PDA
- Bilan sur l'hiver et bonnes pratiques
- Présentation REXs

- Bilan des actions
- Groupe de travail sur action spécifique
- Présentation appuis thématiques

Ref ORU
Ref urgence
ARS
Trinôme

En association avec ORU

Présentation des résultats au CNUH

et pour aller plus loin inscriptions aux appuis thématiques (autres équipes hospitalières notamment pour GDL)

Déroulement et contenu des différentes étapes du dispositif d'accompagnement : préparation, entretiens, visites sur site et sessions collectives

• Entretiens téléphoniques (P1)

- Grilles d'entretien établies par typologie d'interlocuteur
 - ✓ ORU
 - ✓ ARS (réfèrent urgence)
 - ✓ Référents établissement
- Information sur l'envoi des autodiagnostic urgence et GDL
 - ✓ à renseigner pour la session collective 1



• Session collective 1

- Présentation du dispositif ANAP
- Présentation (autodiags) et attentes des ES
- Présentation des outils ANAP
- Atelier de co-développement



• Visite sur site 1

- Cadrage ANAP/ORU
- Déroulé de l'accompagnement :
 - ✓ Échanges et entretiens avec DG et PCME
 - ✓ Échanges et entretiens avec direction des soins
 - ✓ Échanges avec gestionnaire de lit et ou CANP
 - ✓ Visite du service et échanges avec l'équipe référente
 - Aide sur les outil à renseigner
 - Préparation Audit HET 2019



• Travail intersession (P2)

- Renseignement de l'outil urgence
- Recenser l'existant et les processus avec les parties prenantes



Détail du déroulement et contenu des différentes étapes : préparation, entretiens, visites sur site et sessions collectives (suite)

• Visite sur site 2

- Restitution du diagnostic aux différentes parties prenantes
- Avec les référents :
 - ✓ HET et indicateurs
 - ✓ Identification des besoins d'appuis spécifiques



• Travail intersession (P3)

- Identification d'un REX de bonne pratique à formaliser pour présentation en SC2
- Formalisation du diagnostic et du plan d'action
 - ✓ Trame envoyée par l'ANAP



• Session collective 2

- Partage des diagnostics et des plans d'action par chacun des ES du groupe
- Retour sur les enseignements de la période hivernale
 - ✓ Suivi d'indicateurs
 - ✓ Suivi des actions mises en place (chaque ES zoom sur une action spécifique)
 - ✓ Pistes d'amélioration
- REX Bonnes pratiques opérationnelles (trame envoyée en P 3)
- Atelier de co-développement



• Visite sur site 3

- Bilan des actions
- Groupe de travail sur un sujet particulier (à définir)
- Communication sur les appuis thématiques identifiés pour mise en œuvre



Besoin journalier minimal en lit (BJML)

Définition et méthodes de calcul

- Le Besoin Journalier Minimal en Lit, ou BJML, permet d'anticiper le nombre de lits d'aval nécessaire a minima chaque semaine.
- Calcul basé sur l'analyse des RPU étendus
- Cet indicateur est un outil d'aide à la décision pour un Directeur pour la stratégie de réservation des lits au niveau de l'établissement
- La préconisation est d'utiliser le 25e percentile

Pré requis et limites

- Suppose un historique des données (>5 ans) pour une fiabilité correcte: Pour 81% des SU, on dispose d'une antériorité suffisante
- Variabilité des pratiques : BJML avec (RPUV3) ou sans prise en compte de l'UHCD (RPU V2)
- Méthode pragmatique (qui n'intègre pas les variations liées au jour) ...
... mais qui est reproductible et généralisable

Conditions de mise en œuvre

- Méthodologie existante à déployer par la FEDORU
 - Chaque ORU met à disposition des ES leurs indicateurs selon la méthodologie retenue
 - En l'absence d'ORU régional, la FEDORU procède aux calculs à partir des données du réseau OSCOUR (accord SPF)
 - En cas d'antériorité limitée => évaluation au cas par cas et précision de la limite
- Identifier et former un référent dans chaque ES
- Echancier ORU avant mise à disposition des 10 ES : début 2019