Accompagnement à la montée en maturité en gestion des lits & optimisation des parcours patients

COORDINATION TERRITORIALE - ORU OCCITANIE

ORU OCCITANIE
APPUI AUX URGENCES ET AUX SOINS NON PROGRAMMÉS

PLAN

1 Contexte et objectifs

2 L'offre de service : un accompagnement structuré

3 Description de la démarche

4 Pourquoi faire appel à l'ORU Occitanie ?

1. Contexte et objectifs

ORU OCCITANIE
APPUI AUX URGENCES ET AUX SOINS NON PROGRAMMÉS

DES ENJEUX PARTAGÉS

- ✓ Saturation chronique des services d'urgences
- ✓ Difficultés RH (attractivité, recrutement, fidélisation)
- ✓ Coordination interne et externe complexe
  - Complexification des situations et parcours
  - Méconnaissance des outils, dispositifs, fonctions
- ✓ Contraintes économiques et financières croissantes
- ✓ Changements démographiques

- ➢ Enjeux structurels, organisationnels, RH
- ➢ Accroissement des besoins en soins, offre contrainte et à optimiser
- ➢ La fonction de Bed Manager est au cœur de cette équation

UN CONSTAT SANS APPEL …

✓ **Bed Management difficile à déployer** malgré :

- Recommandations
- Financements
- Retours d'expériences
- Outils existants

✓ **Bed Manager :**

- Souvent isolé
- Peu outillé
- Peu ou pas formé
- Pouvoir décisionnel limité
- Périmètre d'actions et missions flous

➢ **Prérequis : soutien et cadrage institutionnels indispensables pour légitimer la place du Bed Manager au sein de la structure et obtenir les résultats escomptés**

NOTRE OFFRE DE SERVICE

Proposer aux établissements de santé de 1er recours un accompagnement pour une

---

« Montée en maturité en gestion des lits & optimisation des parcours patients »

POUR QUI ET DANS QUELS OBJECTIFS ?

Etablissements de santé de 1er recours souhaitant :

- ✓ Optimiser les liens entre les services d'urgence et unités d'hospitalisation
- ✓ Améliorer la gestion des lits et des parcours patients
- ✓ Développer l'ordonnancement
- ✓ Déployer des actions concrètes, suivies et pérennes

OBJECTIFS

- ➢ Structurer et optimiser les missions des professionnels en charge de la gestion des lits
- ➢ Accompagner un Bed Manager vers une montée en compétences dans sa fonction
- ➢ Fluidifier les parcours patients
- ➢ Consolider le pilotage et l'anticipation des besoins de la structure

DES BÉNÉFICES CONCRETS AU QUOTIDIEN

De l'urgence à l'anticipation

- Mobiliser des **leviers d'amélioration** avec **impacts concrets** et avérés au **bénéfice de l'ensemble des acteurs** de l'établissement
- Renforcer la capacité de mise en œuvre d'un **pilotage agile des Bed Managers**
- Améliorer la **satisfaction des patients et des professionnels**

2. L'offre de service : un accompagnement structuré

ORU OCCITANIE
APPUI AUX URGENCES ET AUX SOINS NON PROGRAMMÉS

UN ACCOMPAGNEMENT STRUCTURÉ PAR AXE ET PAR MODULE

1 ou 2 modules par accompagnement sur une durée de 6 mois maximum

3 axes	*7 modules*	
1. Montée en compétences dans la gestion opérationnelle des lits	*1 module*	1.1 - Montée en compétences du Bed Manager dans sa fonction
2. Optimisation des parcours	*3 modules*	2.1 – Gestion des flux non programmés 2.2 - Identification des parcours récurrents 2.3 - Repérage précoce et gestion des parcours patients complexes dits « Bed Blockers »
3. Pilotage et anticipation des besoins	*3 modules*	3.1 – Formalisation d'une Commission des Admissions Non Programmées 3.2 - Suivi des indicateurs d'activité & utilisation du BJML 3.3 - Cellule de veille en charge du suivi des indicateurs de tension (plans de mobilisation interne)

L' AXE 1 : Montée en compétences dans la gestion opérationnelle des lits

1.1 Montée en compétences du Bed Manager dans sa fonction

- Connaître et analyser les spécificités et variations d'activité de son/ses établissements
- Suivre l'activité interne et réguler les lits en temps réel
- Acquérir une autonomie dans la recherche des disponibilités en lits à l'échelle d'un territoire
- Faciliter la recherche de solutions dans la gestion des parcours patients
- Collecter, suivre et analyser les indicateurs d'activité en lien avec la gestion des lits
- Assurer le suivi des patients en situation complexe et anticiper leur sortie
- Découvrir les ressources disponibles et outils liés à la gestion des lits *(participants élargis aux cadres et cadres supérieurs)*

1 module disponible

L' AXE 2 : Optimisation des parcours patients

2.1 Gestion des flux non programmés

- Développement des Admissions Directes Non Programmées
- Intégration des hospitalisations non programmées dans la gestion de l'activité
- Structuration filières gériatriques

2.2 Identification des parcours récurrents

- Explicitation des Passages Relevant Potentiellement de la Ville (PRPV) et passages itératifs
- Identification des besoins prévalents d'hospitalisation depuis les urgences
- Appui à la structuration de parcours patients

2.3 Repérage précoce et gestion des parcours patients complexes dits « Bed Blockers »

- Repérage anticipé des fragilités aux urgences
- Coordination interprofessionnelle avec le service social
- Renforcement du lien ville / hôpital : dispositifs HAD, DAC, CRT ...

3 modules disponibles

L' AXE 3 : Pilotage et anticipation des besoins

3.1 Formalisation d'une Commission des Admissions Non Programmées

- Rappel des repères réglementaires et bonnes pratiques
- Partage d'expériences et d'outils de structuration
- Appui à la mise en place ou à l'optimisation d'une commission au sein de l'établissement

3.2 Suivi des indicateurs d'activité & utilisation du BJML

- Optimiser la collecte, le suivi et l'analyse des indicateurs de pilotage se référant à la gestion des lits et des parcours
- Faciliter le repérage des leviers d'actions concrets et développer les partages d'expériences
- Accompagner la déclinaison et l'utilisation du BJML au sein de l'établissement

3.3 Cellule de veille en charge du suivi des indicateurs de tensions (plans de mobilisation interne)

- Repérage et formalisation des indicateurs de tension
- Appui à la définition des seuils de tensions propres à l'établissement
- Accompagnement à la formalisation ou l'actualisation des plans de mobilisation interne (HET)

3 modules disponibles

3. Description de la démarche

ORU OCCITANIE
APPUI AUX URGENCES ET AUX SOINS NON PROGRAMMÉS

DÉTAILS DE LA DÉMARCHE

1. Etude préalable

Selon le périmètre de la demande et le contexte :

- **Photographie** de l'activité des urgences de l'établissement réalisée par l'ORU (données statistiques + visite éventuelle)

+

- **Diagnostic** réalisé par l'établissement

- Et/ou **état des lieux** plus approfondi sur la fonction de gestion des lits et des parcours patients
  - ➢ Sur la base des critères de l'IMBM
  - ➢ Durée de l'état des lieux : présence sur une journée, mené par l'ORU (pluridisciplinaire, sur site) + restitution (en présentiel)

2. Commande

- Sur la base de l'étude préalable, convenir des modules d'accompagnement de l'ORU parmi les 8 disponibles (1 ou 2 modules maximum)
- Constitution du plan d'actions et calendrier
- Définition des modalités de suivi et d'évaluation (y compris comitologie)
- Lancement de l'accompagnement

➢ Contractualisation avec l'établissement = **Réunion de lancement**

DÉTAILS DE LA DÉMARCHE (SUITE)

3. Plan d'accompagnement & suivi

- Accompagnement pour 1 ou 2 modules parmi les 7 possibles :
  - *1.1 - Montée en compétences du Bed Manager dans sa fonction*
  - *2.1 - Gestion des flux non programmés*
  - *2.2 - Identification des parcours récurrents*
  - *2.3 - Repérage précoce et gestion des parcours patients complexes dits « Bed Blockers »*
  - *3.1 - Formalisation d'une Commission des Admissions Non Programmées*
  - *3.2 - Suivi des indicateurs d'activité & utilisation du BJML*
  - *3.3 - Cellule de veille en charge du suivi des indicateurs de tensions (plans de mobilisation interne)*
- Suivi des indicateurs et de l'avancement
- Points d'avancement mensuels avec reporting

➢ **COPIL N°1 d'avancement (à mi-parcours)**
➢ **COPIL N°2 en fin du plan d'accompagnement**

4. Evaluation & clôture

- Bilan de l'accompagnement : restitution du plan d'action déployé et présentation des premiers indicateurs d'impact
- Mesure de la satisfaction de l'établissement sur l'accompagnement effectué

➢ **Réunion de restitution et clôture**

5. Bilan d'impact

- Evaluation à 6 mois des indicateurs d'impact

➢ **COPIL N°3 Revue de l'accompagnement global**

UNE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT SUR MAXIMUM 6 MOIS

Maximum 1 mois

De 2 à 5 mois

2 semaines

1. Etude préalable

2. Commande

3. Plan d'accompagnement & suivi (1 ou 2 modules)

1. Montée en compétences dans la gestion opérationnelle des lits
- 1.1 - Montée en compétences du Bed Manager dans sa fonction

2. Optimisation des parcours
- 2.1 – Gestion des flux non programmés
- 2.2 - Identification des parcours récurrents
- 2.3 - Repérage précoce et gestion des parcours patients complexes dits « Bed Blockers »

3. Pilotage et anticipation des besoins
- 3.1 – Formalisation d'une Commission des Admissions Non Programmées
- 3.2 - Suivi des indicateurs d'activité & utilisation du BJML
- 3.3 - Cellule de veille en charge du suivi des indicateurs de tension (plans de mobilisation interne)

4. Evaluation & clôture

+ 6 mois

5. Bilan d'impact

+ Comitologie adaptée

COPIL 3
Revue

4. Pourquoi faire appel à l'ORU Occitanie ?

ORU OCCITANIE
APPUI AUX URGENCES ET AUX SOINS NON PROGRAMMÉS

POURQUOI NOUS ?

- ✓ **Equipe opérationnelle** composée de professionnels de santé **(IDE, Cadre de santé)**
- ✓ **Expertise confirmée** en coordination des soins urgents et non programmés et Bed Management
- ✓ **Ancrage terrain** : connaissance fine et spécifique des territoires et établissements

- ➢ **Approche sur-mesure** : actions personnalisées à forte valeur ajoutée
- ➢ **Inclus (gratuitement) dans l'accompagnement des adhérents** à l'ORU Occitanie (établissements porteurs de SU)

LE PERIMETRE DE NOTRE INTERVENTION

Notre accompagnement ciblé vise à vous donner :

- **des apports règlementaires, organisationnels,**
- **des outils (méthodologiques et matériels),**
- **des retours d'expérience** ...

Pour vous aider à structurer et mettre en œuvre, **en toute autonomie**, des axes spécifiques en lien avec la gestion des lits & l'optimisation des parcours patients.

Sans s'engager dans la structuration globale d'un projet transversal d'établissement.

Prêt(e) à passer à l'action ?

N'hésitez pas à nous contacter !

ORU OCCITANIE
APPUI AUX URGENCES ET AUX SOINS NON PROGRAMMÉS