

## Les 7èmes Journées Internationales de la Qualité Hospitalière

12 et 13 décembre 2005

Email : [mateda@atefo.fr](mailto:mateda@atefo.fr) - [www.mateda.com](http://www.mateda.com)

Centre de congrès de la Villette – 30 av. Corentin Cariou - 75019 PARIS

**Présentateur :** Benoit Lepage

Adresse : Direction de la Qualité – CHU de la Milétrie – 2 rue de la Milétrie – 86021 Poitiers cedex

Email : [qualite@chu-poitiers.fr](mailto:qualite@chu-poitiers.fr)

### Thèmes :

Chaque présentation devra faire partie d'un des 4 thèmes suivants :

**Qualité**  **Gestion des risques**

**Evaluation des pratiques**  **Confiance et satisfaction des patients**

### Intérêt de l'Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients « hébergés » dans un CHU

Lebeau M<sup>1</sup>, Robert R<sup>2</sup>, Silvain C<sup>3</sup>, Aubeneau C<sup>1</sup>, Lepage B<sup>1</sup>, Migeot V<sup>1</sup> et le groupe qualité.

1 Direction de la Qualité, CHU de la Milétrie – 2 rue de la Milétrie – 86021 Poitiers cedex

2 Service de Réanimation médicale, CHU de la Milétrie – 2 rue de la Milétrie – 86021 Poitiers cedex

3 Service d'Hépto-gastroentérologie, CHU de la Milétrie – 2 rue de la Milétrie – 86021 Poitiers cedex

Un groupe de travail pluriprofessionnel a été constitué en 2003 afin d'améliorer l'organisation de la prise en charge des patients « hébergés », c'est à dire hospitalisés dans un service différent de celui auquel ils étaient destinés. En effet, l'hébergement d'un patient peut entraîner, d'une part pour le patient, un retard de prise en charge, une inadéquation fonction structure, une perte de confiance, et d'autre part pour le service, une désorganisation, une déprogrammation d'autres patients, une perte de temps et la gestion non spécialisée de situations d'urgence. **Méthodologie :** Afin d'identifier les principaux dysfonctionnements, d'en analyser les causes et de proposer des actions d'amélioration, le groupe a proposé une méthodologie en 7 étapes : (1) Identification des dysfonctionnements constatés par une enquête déclarative auprès des cadres de santé et des médecins du CHU en 2004 ; (2) Reconstitution du parcours du patient « hébergé » et modalités de prise en charge par la méthode des « 5M » (Main d'œuvre, Matériel, Matériau, Méthode, Milieu); (3) Identification des dysfonctionnements potentiels à partir des entretiens auprès des médecins et des cadres de santé des services à l'aide de grilles d'évaluation du parcours du patient; (4) Synthèse puis hiérarchisation de l'ensemble des dysfonctionnements selon la méthode d'Analyse, des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité par les membres du Groupe qualité ; (5) Choix d'indicateurs de suivi définis par les membres du groupe ; (6) Diffusion des résultats auprès des instances et proposition d'actions d'amélioration ; (7) Évaluation par recueil d'indicateurs de suivi. **Résultats :** 3473 (2.8%) séjours ont été réalisés avec hébergement en 2004. Le parcours du patient hébergé dans un service a été décomposé en 6 étapes (du contact urgences-service jusqu'à l'archivage et le codage du dossier d'hospitalisation). Les entretiens ont été menés dans 11 services (9 de médecine et 4 de chirurgie) auprès de plus de 50 professionnels de santé. Après une identification des dysfonctionnements ayant le plus haut niveau de criticité, le groupe a proposé différentes actions d'amélioration centrées sur la coordination des hébergements et la désignation de médecins référents en charge des hébergements.

