

<https://ressources.anap.fr/immobilier/publication/1459-anticiper-la-mise-en-service-d-un-batiment>

## Anticiper la mise en service d'un bâtiment

### Sommaire

1. Introduction
2. Fiches thématiques
  - + 2.1. Définition détaillée des...
  - + 2.2. 2. dimensionnement du scé...
  - + 2.3. Préparation des équipes
  - + 2.4. Processus de mise en plac...
  - + 2.5. Préparation des systèmes...
  - + 2.6. Organisation et pilotage...
  - + 2.7. Communication
  - + 2.8. Respect et suivi du plann...
  - + 2.9. Respect et suivi du budge...
  - + 2.10. Déménagement
  - + 2.11. Finalisation du projet
3. Annexes

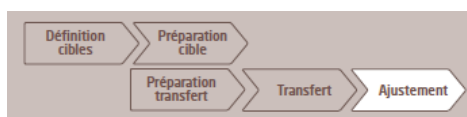
## ↳ 2. Fiches thématiques

### ↳ 2.11. Finalisation du projet

↳ 2.11.1. 11.1 Mettre en place un dispositif de collecte, de hiérarchisation et de réponse aux dysfonctionnements

#### **Calendrier**

Concerne la phase d'ajustement



Enjeu		
Fort	Moyen	Faible
Difficulté de mise en œuvre		
Forte	Moyenne	Faible

#### **Enjeux**

- Résoudre rapidement les dysfonctionnements rencontrés à l'ouverture, de façon à éviter leur propagation.
- Faire la part de ce qui relève des dysfonctionnements constatés, des réserves relevées lors de la réception des locaux.

#### **Description**

- Des dysfonctionnements peuvent apparaître à l'ouverture :
  - certains flux (parcours patients, circuits logistiques, etc.) ne fonctionnent pas comme prévu ;
  - certaines technologies ne sont pas opérationnelles ;
  - etc.
- Un dispositif de résolution des dysfonctionnements constatés par les équipes doit permettre :
  - de recueillir les demandes ;
  - d'analyser le degré d'urgence et de définir la réponse à apporter ;
  - de répondre au demandeur sur l'état de sa demande ;
  - d'attribuer les actions correctrices à mettre en œuvre au service concerné par la résolution des dysfonctionnements ;

- de suivre l'avancement des actions correctrices ;
- d'éviter à chaque unité de devoir trouver sa propre solution.
  - Le traitement des demandes doit être adapté à leur volume : quotidiennement juste après l'ouverture puis de façon de plus en plus espacée au fur et à mesure de la résolution des difficultés.
  - S'il existe et si le volume des demandes n'est pas trop important, le dispositif « habituel » peut être utilisé (G.M.A.O. par exemple).
  - La durée du dispositif mis en place dépend fortement de la situation à l'ouverture. Il doit être dissout lorsque tous les dysfonctionnements ont été réglés ou qu'il n'en reste que quelques-uns, plus spécifiques ou plus lourds, qui seront traités par ailleurs.
  - L'arrêt de ce dispositif marque la fin du projet et peut faire l'objet d'un événement réunissant les acteurs de l'établissement.

#### ***Moyens à mobiliser***

- Un canal permettant la remontée des dysfonctionnements et le retour de la réponse apportée.

#### ***Principaux acteurs concernés***

- La Direction générale
- L'équipe projet
- Les services prestataires : services techniques, logistiques, biomédical

#### ***Facteurs clés de succès***

- ***Être en mesure d'apporter rapidement des solutions, même transitoires.***
- Systématiser les réponses aux demandeurs.
- Provoquer la remontée des problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.
- Faire la distinction entre ce qui relève des levées de réserves des demandes de modifications intervenues en cours de chantier.

#### ***Points de vigilance***

- Veiller à mettre un terme à ce mode de fonctionnement pour reprendre un fonctionnement « habituel » pour les services prestataires.
- Veiller à garder le cap par rapport aux nouvelles organisations y compris médicales.
- Suivre les indicateurs sociaux : grèves, absentéisme, plaintes des patients, etc.

#### ***Retours d'expérience***

- Mise en place d'une adresse mail unique pour collecter les dysfonctionnements.
- Poursuite pendant quatre mois des réunions de l'équipe en charge du suivi quotidien du transfert pour le traitement des dysfonctionnements composée de la Direction générale, de la Direction des soins, du président de la C.M.E., des services techniques, des services économiques, et des représentants des services en fonction des sujets.

- réunions quotidiennes puis de plus en plus espacées ;
- remontée des dysfonctionnements assurée par les cadres et cadres supérieurs.
  - Utilisation d'un outil de suivi des demandes :
- mise en place d'un tableau de suivi par la Direction des systèmes d'information après recensement des dysfonctionnements auprès de chaque service. Ce tableau est revu régulièrement pour s'assurer de la régularisation des situations ;
- mise en place d'une liste des demandes sur un serveur partagé précisant l'état de chaque demande selon trois niveaux : fait, non fait, en cours.
  - Identification d'un référent des services techniques pour chaque service de soins.
  - Clôture du projet : organisation d'un repas amélioré pour tout le personnel dans le self du nouvel établissement.

## **Ressources associées**

KIT DE PRODUCTIONS, OUTIL

Exemples d'outils d'établissements de santé pour anticiper la mise en service d'un bâtiment

## Glossaire

transfert

Date de parution : 02/02/2012

Télécharger la production