

<https://ressources.anap.fr/transports/publication/2711-plateforme-de-centralisation-de-commande-de-transports-guide-de-mise-en-oeuvre>

Méthode ♦ Kit de productions

## **Plateforme de centralisation de commande de transports - Guide de mise en œuvre**

**La démarche vise à éclairer les professionnels sur l'ensemble des étapes nécessaires pour mener à bien ce type de projet. Les fiches actions complètent la démarche avec des aides concrètes.**

Longtemps associé à une fonction uniquement logistique, le transport de patient est désormais reconnu comme l'un des maillons de la chaîne de soins. Pour un établissement de santé les principaux défis du transport de personnes résident dans le processus de commande. L'enjeu est de favoriser une meilleure interaction entre les acteurs de l'amont et de l'aval, mais induit un changement d'habitudes pour l'ensemble des parties prenantes.

### **Présentation de la publication**

Ce guide s'inscrit dans la continuité des travaux menés par l'ANAP depuis 2011 sur la thématique du transport et plus particulièrement, la publication de juin 2019 : « Retour d'expériences sur la mise en place du Service de centralisation de commande de transports ».

Il présente les prérequis nécessaires pour mener à bien un projet de professionnalisation de la fonction transport et de centralisation des commandes. Il présente différents scénarii de mise en œuvre et les conditions associées, les étapes, les rôles de chacun des acteurs, le processus de conduite du changement et de communication.

### **Objectifs**

Cet ouvrage propose des clés pour réussir la professionnalisation du métier et la mise en place d'un service de centralisation de commandes de transport.

Ce type de projet implique de traiter les éventuelles problématiques d'organisations, de mobilisation des acteurs, de montée en compétences et de collaboration avec les transporteurs, cela passe notamment par :

- Une réflexion en termes d'organisation (Qui fait quoi ?, Quand ? et Comment ? Quelles collaborations « gagnant-gagnant » entre les acteurs ?)
- La montée en compétence des acteurs
- La prise en compte des besoins des usagers
- La mise en place d'un processus de pilotage et de suivi
- La collaboration avec les transporteurs.

Les fiches actions disponibles sur le site de l'ANAP seront utiles pour les différentes étapes de la démarche. D'autres fiches actions pourront également être rédigées par chaque établissement pour répondre au mieux à sa propre problématique.

### **A qui s'adresse cette publication ?**

Cet ouvrage s'adresse à l'ensemble des acteurs en charge de la professionnalisation de la fonction transport qui souhaitent accélérer leur mutation en mettant en place un service de centralisation de commandes de transports.



## Contenu de la production

Cette production contient :

- La publication Plateforme de centralisation de commande de transports - Guide de mise en œuvre
- Des annexes contenant des fiches action

## Glossaire

ANAP  
.....  
pilotage  
.....

Date de parution : 23/01/2020

Télécharger la production