



## URGENCES

Partager les solutions organisationnelles pour la performance des services d'urgences



<https://ressources.anap.fr/urgences/publication/1771-evaluer-et-analyser-la-performance-d-un-service-d-urgences>

Kit de productions ♦ Outil

## Évaluer et analyser la performance d'un service d'urgences

**Les outils de diagnostic « Urgences » ont été travaillés, avec l'aide d'un groupe utilisateurs constitué de professionnels de santé, dans le cadre du projet « Conception et diffusion de solutions pour l'appui à la transformation des établissements » et sont aujourd'hui mis à disposition de l'ensemble de la communauté hospitalière.**

Ces 2 outils, indépendants et complémentaires, vous aideront à identifier les points forts et les axes d'amélioration à mettre en place pour une organisation plus efficiente.

### Présentation des outils

**L'autodiag Urgences** permet aux professionnels des services d'urgences de :

- Réaliser un diagnostic qualitatif de l'organisation et du fonctionnement de leur service d'urgence
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration dans l'organisation de leur service d'urgence
- Se situer par rapport aux bonnes pratiques organisationnelles
- Passer du diagnostic à l'élaboration d'un plan d'action

L'outil repose sur une démarche d'analyse qualitative. Il prend la forme d'un questionnaire organisé autour de 7 chapitres :

- 1. Accueil, tri et orientation
- 2. Aval des urgences
- 3. Gestion des flux et des filières (intra hospitalières)
- 4. Interfaces
- 5. Adaptation des ressources à l'activité
- 6. Gouvernance/pilotage/management
- 7. Régulation et planification territoriale

Il faut prévoir environ 2 heures pour compléter le questionnaire, qui comporte 83 questions. **Un e-learning** est accessible gratuitement pour vous accompagner pas à pas dans la prise en main de cet outil.

**L'outil d'analyse Urgences** permet de disposer d'éléments concrets pour objectiver les situations propres à votre service et analyser votre performance sur la base de l'étude des temps de passage des patients et d'apprécier l'adéquation des ressources à l'activité.

3 types d'indicateurs sont restitués :

- Indicateurs de performance (temps de passage total, temps entre l'arrivée et la prise en charge par l'IOA...)
- Indicateurs organisationnels (temps de passage moyen des sous-populations, par type d'actes, distribution des temps de passage...)
- Analyse adéquation ressources / activité (comparaison entre besoins et ressources, nombre de patients par personnel...)

### A qui s'adressent ces outils ?

Les 2 outils de diagnostic "Urgences" s'adressent aux professionnels des Urgences (chef de services, cadres, ...) souhaitant conduire une démarche d'amélioration de la performance de leur service d'Urgences et aux acteurs investis dans la démarche qualité institutionnelle.

Pour mener à bien la démarche et utiliser au mieux les outils, il est conseillé de constituer une équipe pluridisciplinaire et d'associer des personnes ressources (contrôle de gestion, systèmes d'information,

responsable médical et un cadre du SAU, un responsable médical et un cadre d'un service clinique Médecine/chirurgie, un cadre ou responsable médical du service d'imagerie et du laboratoire...) pour offrir une vision complète et objective du fonctionnement du service et de ses interfaces avec le plateau médico technique et services cliniques...).

## Glossaire

IOA

**Date de parution : 03/01/2017**

## Commentaires ( 2 )

### **Acheche Lamia**

posté le 20/12/2020

comment télécharger cette grille

### **BAUDUIN Cécile (ANAP)**

posté le 23/12/2020

Bonjour,

Le lien est dans la présentation, vous pouvez la télécharger ici, avec son guide d'utilisation : <http://ressources.anap.fr/urgences/publication/2635>