

Axe : 3 Lutter contre les rendez-vous non honorés

1
Gouvernance
de projets

2
Recueil
d'indicateurs

3
Rendez-vous
non honorés

4
Durées
prévisionnelles

5
Gestion de
l'agenda

6
Déploiement
des contrats

7
Créneaux
pré-attribués

8
Demandes
anticipées



Bonne
pratique

Rappeler systématiquement les 2 premiers rendez-vous externes de la journée

Principe

Le retard et/ou l'annulation des tous premiers rendez-vous de la journée ont un fort impact sur le déroulement du programme, toute perturbation significative à l'ouverture du service générant inmanquablement des retards en cascade jusqu'à un débordement en fin de journée.

Il s'agit donc (au choix en fonction du temps à accorder)...



Pour les 2 premiers rendez-vous externes de la journée sur chaque équipement ;

Pour les 2 premiers rendez-vous externes de la journée sur l'IRM.

...de rappeler au téléphone au moins la veille avant 15h00 au(x) patient(s) horaire et lieux du rendez-vous matinal du lendemain (au choix en fonction du temps à accorder) :



De vive voix ;

A défaut sur répondeur téléphonique.

En cas d'absence de contact ou de message, le service devra prendre ses dispositions pour un éventuel remplacement au pied levé par un hospitalisé disponible (« *doute concernant le 1er rendez-vous de demain, merci de nous indiquer si l'un de vos patients pourrait être sollicité au pied levé en cas d'absence confirmée...* »)



Quoi ?

Définir au sein du secrétariat « qui fait quoi »

Définir avec les services comment les solliciter en cas de doutes sur une présence matinale

Objectif ?

Indicateur :

Nombre 1^{ères} plages matinales non occupées

Valeur initiale : Valeur cible :

0

Qui ?

Cadre du service + représentant secrétariat médical

Comment ?

Etape 1

Présenter le principe aux équipes du secrétariat médical

Etape 2

Présenter le principe aux pôles/services

Etape 3

Formaliser une procédure :

⇒ La faire adopter par les secrétaires médicales ⇒ la diffuser aux services

Etape 4

Démarrer le rappel systématique

Etape 5

Réaliser un bilan avec les secrétaires médicales et les services :

⇒ Action qui a porté ses fruits ? Temps accordé / gain ? A poursuivre ?

Etape 6

Etape 7

Etape 8

Etape 9

Quand ?

Mois 1

Mois 2

Mois 3

Mois 4

Mois 5

Mois 6

Etape 1

3

4

Et. 5

Etape 2



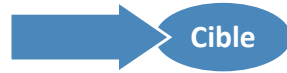
Bonne pratique

Cartographier les acteurs impactant ou influençant le déroulement du projet

Principe

Comment faire évoluer cet acteur ?

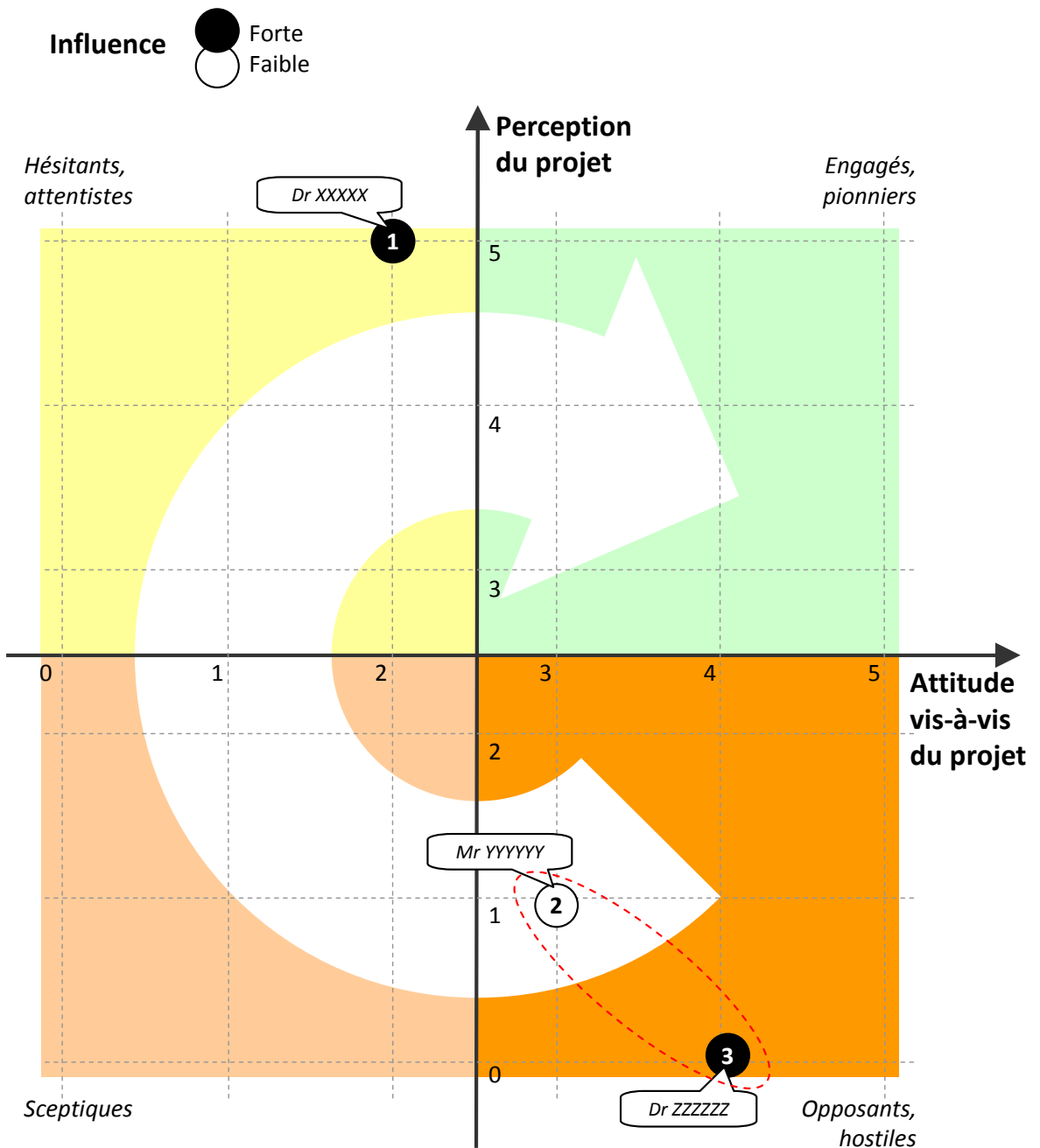
[illegible]



**Bonne
pratique**

Principe

Cartographier les acteurs impactant ou influençant le déroulement du projet





Bonne
pratique

Principe

Cartographier les actions du projet

ID	Action	Délais		Efficacité de l'action					Faisabilité de l'action								
		Long	Rapide	-	Incertaine		Averée			-	Délicate			Facile			
					0	1	2	3	4		5	0	1	2	3	4	5
		O	●	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
1	Mettre en place et faire respecter le nouveau circuit de demande	X						X					X				
2	Faire appliquer la procédure de signalement d'absences anticipées		X				X				X						
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	

1

Formaliser
les instances

2

Mettre en place un
tableau de bord

3

Dimensionner
les vacations

4

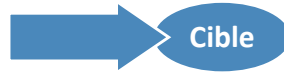
Anticiper
les absences

5

Améliorer la fiche
de programmation

6

Optimiser le circuit le
circuit de demande



**Bonne
pratique**

Principe

Cartographier les actions du projet

Délais



Rapide
Long

*A étudier,
simplifier*

*A faire en
priorité*

**Efficacité de
l'action**

1

Mettre en place et faire respecter
le nouveau circuit de demande

Faire appliquer la procédure de
signalement d'absences anticipées

2

0

1

2

3

4

5

**Faisabilité
de l'action**

2

1

0

A reformuler

*A tester à petite
échelle*

1

Formaliser
les instances

2

Mettre en place un
tableau de bord

3

Dimensionner
les vacations

4

Anticiper
les absences

5

Améliorer la fiche
de programmation

6

Optimiser le circuit le
circuit de demande

Axe : 1 Formaliser les instances

Cible

Construire un plan de communication pertinent et adaptés aux différents publics

Bonne
pratique

Principe

	Pourquoi ?	Quoi ?	Qui ?	Où ?	Quand ?	Comment ?
Conseil de bloc						
Commission des utilisateurs de bloc						
Equipes médicales						
Equipes soignantes du bloc	Pour sensibilisation	Impacts de la discipline et respect des horaires	Chef de bloc	Staff d'équipe	1 / trimestre	Oral + TdB démarrages tardifs
CME						
Direction						
Etablissement						
Patients						
Tutelle						
Quel type de communication ? (info. / suivi / arbitrage / décision)						
Quel objectif / message à faire passer ?						
Qui est le responsable de la communication ?						
En quel lieu ? A quelle occasion ?						
A quelle date ? A quelle fréquence ?						
Quel forme ou vecteur utilisé ? (réunion, dossier, affiches, etc.)						



Bonne pratique

Etablir le programme opératoire selon un circuit de validation défini

Principe

