

Swiss Health Value Chain Day à Berne: de nouveau un plein succès

# Améliorer l'efficacité, la qualité et la sécurité

Les questions liées à la chaîne logistique dans le domaine médical en Suisse sont d'une brûlante actualité et c'est avec un intérêt marqué que plus de 120 professionnels se sont retrouvés à l'occasion du Swiss Health Value Chain Day au musée Paul Klee de Berne pour prendre connaissance des expériences et avancées dans ce secteur. Le mélange entre médecins, logisticiens, informaticiens et autres fournisseurs de services est la preuve que le milieu de la santé interagit avec un environnement toujours plus large et qu'un langage commun se doit d'être développé.



Auteurs: Christian Hay, délégué santé GS1 et président IHE Suisse (à gauche); Nicolas Walter, Medinorma Sàrl

Le découpage en processus très précis des différents actes du suivi d'un patient amène souvent des améliorations pour une prestation spécifique. Il en résulte, parfois, des incohérences et des conséquences négatives en raison d'une approche «en silo». C'est ce qu'ont présenté avec brio les deux premiers orateurs.

Le Dr. James Clarke (Consultant en anesthésie et membre du NHS Institute of Innovation and Improvement) a fait état de son expérience de mise en œuvre de la méthodologie développée par le NHS pour améliorer la productivité et la sécurité dans les salles d'opération (TPOT).

Basée notamment sur les théories du Lean Thinking, cette méthode a été testée dès 2008 dans six sites du Royaume-Uni avant de connaître un fort développement dès 2009. Le point clé de la méthode est de renforcer le pouvoir de décision des différents acteurs de la salle d'opération afin qu'ils puissent identifier et amener eux-mêmes les solutions aux problèmes relevés.

## Des outils pour mesurer l'amélioration de l'efficacité

Des outils d'analyse ont été établis afin de pouvoir mesurer l'amélioration de l'efficacité des salles d'opération après la mise en œuvre de cette méthode. Le résultat semble plus que probant; le pourcentage d'opérations débutant dans les 15 minutes après l'horaire planifié a passé – dans les hôpitaux utilisant la méthode – de 26% en avril 2010 à une moyenne supérieure à 90% dès septembre de la même année. Les taux d'absentéisme et de turnover du personnel ont diminué de manière drastique. Ceci a été confirmé par les analyses qualitatives de satisfaction menées auprès des teams concernés. La sécurité du patient est clairement améliorée tout comme le taux d'occupation des salles d'opération. Les conséquences sont toutes positives: une meilleure sécurité pour le patient, une diminution des coûts, une plus grande satisfaction au travail pour les teams et une meilleure rentabilité des infrastructures. Ce succès n'est possible que si tous les préalables identifiés ont été mis en place ([www.institute.nhs.uk](http://www.institute.nhs.uk)).

## Construire des ponts entre les différents acteurs

Le deuxième conférencier, M. J. Vink, program manager à l'hôpital universitaire St Radboud (9000 employés; 29'000 opérations planifiées et 1 mia \$ CA/an) a présenté le programme d'améliorations mené dans la logistique liée directement aux salles d'opérations. La question de la résistance au changement est prioritaire et la clé de la solution consiste à construire des ponts entre les différents acteurs et à faire travailler le corps médical avec le management. Deux autres points ont été particulièrement rele-

vés: l'utilisation de méthodes déjà éprouvées dans d'autres milieux logistiques, en particulier l'emploi de standards GS1 et la mise en œuvre rapide des décisions prises. Dans l'exemple cité, il n'aura pas fallu six mois entre le début des recherches et la mise en place du pilote! Moins d'une année après – en ayant passé par la validation, l'analyse et l'élargissement du champ d'application – il était déjà possible de procéder à l'intégration du système et à la standardisation dans les autres départements identifiés. La fixation d'objectifs simples et quantifiables – pouvant facilement être démontrés – permet une meilleure acceptation des changements et une diffusion rapide de la méthodologie. En quelques 8 mois, il a été possible de réduire la valeur des stocks et le nombre d'items du département de radiologie de quelque 30%. Moins de coûts, moins de problèmes de gestion, plus de place, moins de stocks obsolètes, permettent un gain pour tous et une satisfaction générale.

## Améliorer la sécurité du patient et diminuer les coûts

Ces deux expériences sont très similaires par leurs facteurs de réussite et leur concept. Il s'agit en premier lieu d'améliorer la sécurité du patient puis de diminuer les coûts. D'autre part il est indispensable d'harmoniser et de simplifier la supply chain en intégrant tous les acteurs de cette dernière. La réflexion doit être globale et les actions locales décidées avec la participation du corps médical concerné. Enfin, l'utilisation des standards GS1 au sein de l'hôpital facilite grandement l'intégration de la chaîne logistique interne avec l'externe et évite la mise en place de systèmes d'interfaces complexes et susceptibles d'erreurs.



**Chances et risques des centrales d'achat**

S'éloignant un peu de la salle d'opération, les conférences plénières qui ont suivi le lunch, se sont axées sur les centrales d'achat et leurs bénéfices pour les entités participant à de telles structures. Différents modèles ont été présentés mais le but reste le même, faire profiter les membres de conditions ou de prix préférentiels. D'autres services sont parfois intégrés et la participation recèle dans certain cas des clauses d'exclusivité qui pourraient s'avérer limitatives. Si le rôle et l'existence de ces centrales simplifient certainement le travail des acheteurs hospitaliers, il peut toutefois paraître un peu contradictoire lorsque le prix du catalogue de la centrale est utilisé comme référence pour octroyer des rabais supplémentaires à un acheteur.

Les intervenants suivant ont fait part de leur expérience de terrain et ont présenté les solutions mise en place ou envisagées dans leurs champs d'intervention respectifs. Tous ont relevé l'importance des outils de planification ainsi que le besoin de connaissance de la durée de chaque acte opératoire intégré dans le suivi du patient (de sa préparation à son retour en chambre). Ces données sont

indispensables et permettent d'améliorer grandement la gestion et l'utilisation des salles d'opération. Certains exemples ont montré une occupation passant de 50% à plus de 95% et ce tout en améliorant la sécurité du patient! Le workshop de l'après-midi qui portait sur ces thèmes a eu un franc succès et les expériences partagées ont été largement débattues et appréciées.

Cette journée parfaitement organisée dans un milieu particulièrement agréable, a permis aux participants de faire de nombreux échanges et de nouvelles connaissances. Il est à souhaiter que les avancées mise en place dans les exemples présentés puissent être reproduites avec le même succès dans les divers hôpitaux suisses.

• WÖRTEBUCHER

# www.fmhjob.ch • www.fmhprax.ch

Le portail numéro un de l'emploi et des cabinets pour les médecins et le personnel médical

**Pour nos nouveaux clients nous publierons gratuitement la première annonce sur [www.fmhjob.ch](http://www.fmhjob.ch) ou [www.fmhprax.ch](http://www.fmhprax.ch). Souhaitez-vous profiter de cette offre spéciale unique? Téléphonnez-nous ou envoyez-nous votre annonce à l'adresse [mail@fmhjob.ch](mailto:mail@fmhjob.ch) en indiquant le code «Annonce gratuite Web».**

**FMH Consulting Services**  
 Burghöhe 1 • Postfach 246 • 6208 Oberkirch  
 Téléphone 041 925 00 77 • Fax 041 921 05 86  
[mail@fmhconsulting.ch](mailto:mail@fmhconsulting.ch) • [www.fmhconsulting.ch](http://www.fmhconsulting.ch)