



# Un médiateur pour transformer l'organisation des transports sanitaires

## Trophées de l'innovation ARTLH 2019

CHI Fréjus St Raphael (83)

Fébronie TRICHEUX

Directrice Logistique



## CONTEXTE



- Difficultés relationnelles et opérationnelles avec les transporteurs du secteur
- Impact sur la prise en charge des patients et dégradations de la qualité: retards, carences
- Recours quasi systématiquement au transport couché
- Perte de temps pour les agents
- Absence de traçabilité

Enjeu de bien être pour les patients et le personnel hospitalier

Perspectives d'évolution: Article 80 et renouvellement du contrat

➔ **Nécessité de renouer un dialogue constructif avec les transporteurs**

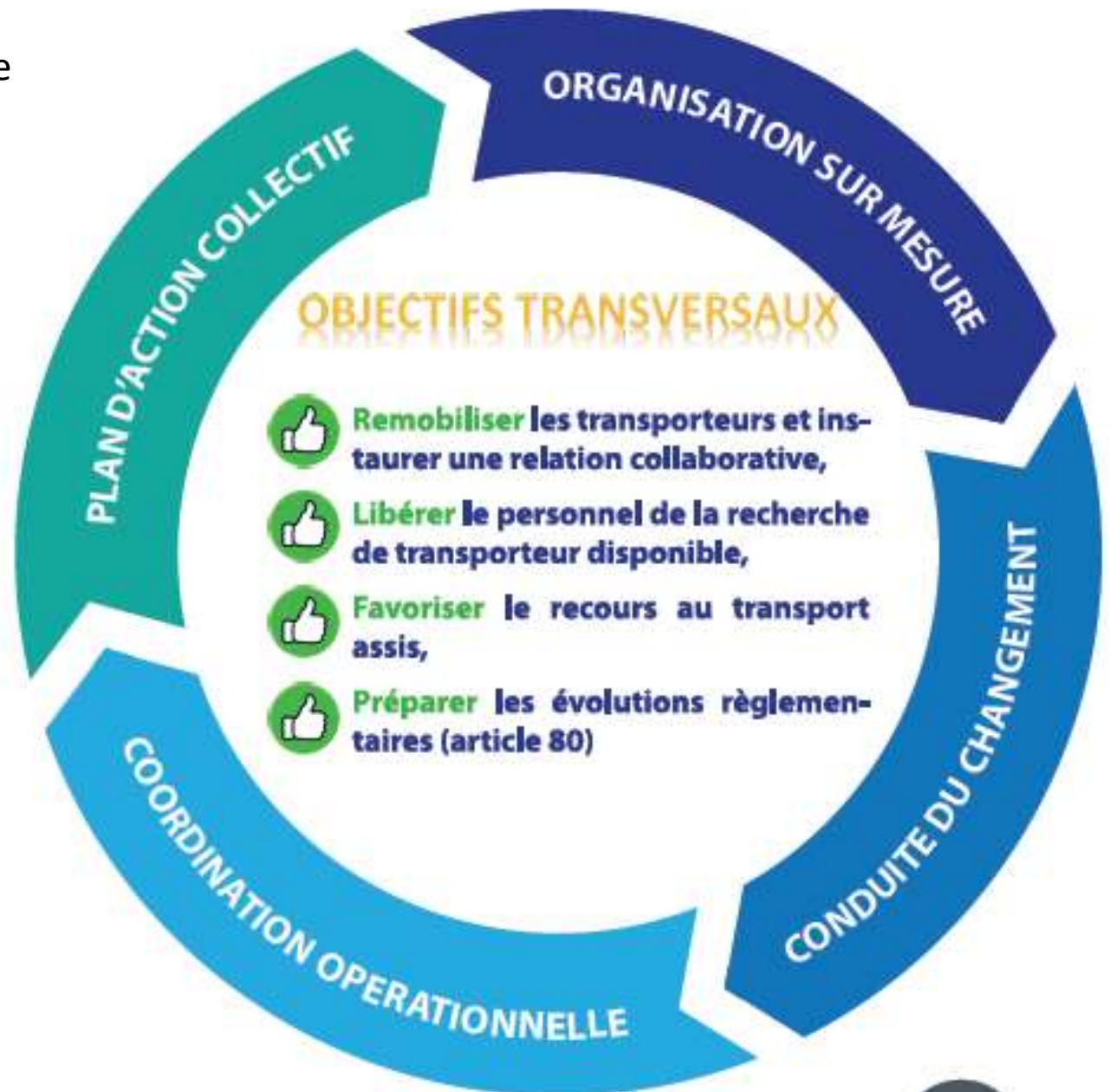
## SOLUTION



- Pour sortir du bras de fer, la direction a souhaité expérimenter une démarche novatrice
- Confier à un prestataire externe le **rôle de médiateur** avec les transporteurs pendant une phase transitoire
- S'appuyer sur un spécialiste en gestion des flux patient pour transformer totalement l'organisation des transport sanitaires



C'est une société de conseil spécialisée en transport sanitaire qui a été retenue pour assurer ce rôle de médiateur transitoire et coordonner le projet pendant 2 ans



# 2017/2018: Déployer une nouvelle organisation

1



## Définir une organisation sur-mesure adaptée aux réalités du terrain

Rencontre des acteurs concernés et analyse des process métier

- Diagnostic organisationnel sur site de chaque unité de soin
- Concertation avec tous les transporteurs du secteur (ambulances, VSL et taxis conventionnés)

2



## Accompagner au changement l'établissement et les transporteurs

Déploiement d'une communication sur-mesure

- Mediateur disponible pendant toute la phase transitoire

- Sensibilisation des soignants et du personnel administratif
- Echanges et pédagogie auprès des transporteurs sanitaires
- Support téléphonique aux soignants et aux transporteurs pour accompagner la mise en place

# 2018/2019: Plan d'actions de transition

3



## Superviser l'activité transport au quotidien

Dispositif opérationnel de suivi et de supervision garantissant la traçabilité totale des opérations

- Informatisation des commandes avec un outil choisi par l'établissement
- Régulation des transports assurée à titre transitoire par le médiateur grâce à un plateau d'opérateurs spécialisés dans la coordination 24/7 des commandes de transport
- Suivi des incidents et de la qualité de service côté établissement et côté transporteurs

4



## Transformer progressivement la fonction transport

Animation d'un travail collectif pour améliorer la performance du transport externe

- Comités de suivi réguliers associant soignants et transporteurs autour de tableaux de bord (statistiques, incidents)
- Elaboration d'un plan d'actions concrètes et d'optimisations, benchmark
- Implication des partenaires financeurs (CPAM et ARS) dans le projet

## ECONOMIES QUALITE + EFFICIENCE

### Une démarche vertueuse

Une multitude d'indicateurs ont progressé: dépense de transports, taux de transports assis, qualité. Leur analyse en continu a permis d'ajuster le plan d'actions.

#### Résultats

- > Meilleure qualité de vie au travail: relations apaisées avec les transporteurs, gain de temps
- > Amélioration satisfaction patient
- > Baisse des dépenses de l'enveloppe de ville (obtention intéressement CAQOS).

**-21%**  
de dépense ambulance en 2 ans



**- 2 ETP**  
redéployés au profit du soin



## PERSPECTIVES

### Vers un transfert de compétences

Lancée il y a 2 ans, la démarche d'accompagnement atteint sa maturité. La médiation assurée par SMS a permis de poser les bases du fonctionnement et le CHI a désormais les clés pour gérer efficacement cette activité. La transition se fera progressivement:

- > Supervision ré internalisée au niveau territorial en fin d'année
- > Poursuite transitoire de l'animation des comités et analyses statistiques externalisées en attendant que l'établissement soit pleinement autonome.