

**Centre Hospitalier de Bourges**

## Réalisation d'une analyse organisationnelle du service des Urgences

Depuis septembre 2009

**Périmètre :** Les urgences

**Dr. Michel** – 02 48 48 57 87

Chef de service des Urgences de Bourges

## Contexte :

L'activité du Centre Hospitalier Jacques Cœur de Bourges se répartit sur deux établissements limitrophes à la ville de Bourges. A la fin de l'année 2008, le centre pouvait accueillir 920 patients dans ses lits et places.

Le service des Urgences est lui très actif avec une affluence en 2008 de 29 522 passages. Il est doté de 11 box d'accueil de patients ainsi que d'un SAS de déchoquage. Etant donné le nombre de passages, le service s'accompagne d'une Infirmière D'accueil et d'orientation des patients.

Les urgences souhaitent améliorer l'organisation du service des Urgences et ce qui en découle, réduire les délais de passage des patients. Pour cela, elles ont choisi Adopale pour les accompagner dans un premier temps dans la prise de recul de l'organisation et dans un deuxième temps, dans le changement d'organisation ou de pratiques.

## Objectifs de la mission:

- Analyser le fonctionnement des urgences
- Proposer des actions correctives concrètes
- Accompagner leur mise en place

## Contributions d'Adopale:

Validation de plus de 50 actions dont :

- Révision de l'organisation du brancardage (fiches de transmission, procédures d'appel)
- Révision du circuit patient et surtout à l'accueil
  - o Proposition d'une nouvelle répartition des locaux à l'accueil
  - o Retraçage du parcours patient à l'accueil
  - o Elaboration et mise en place de protocoles de tri
  - o Mise en place d'une fiche de tri pour l'IAO
- Révision de la procédure de déclaration de l'état des lits
- Meilleure information au patient (poster, prospectus, signalétique à l'accueil, etc.)
- Identification de zones d'attente des brancards dans les couloirs
- Elaboration de protocoles pour l'admission des patients dans les étages