

Urgences - Guide de bonnes pratiques organisationnelles - Tome 3

01/01/2010



Urgences - Guide de bonnes pratiques organisationnelles - Tome 3

Ce recueil de bonnes pratiques organisationnelles aux urgences est le résultat d'un travail conduit, de l'été 2007 à fin 2008, par la Mission nationale d'Expertise et d'Audit Hospitaliers (MeaH) auprès de quarante établissements accompagnés par 8 cabinets conseil que nous remercions vivement... Cet ouvrage s'inscrit dans la continuité des travaux menés depuis 2003 sur ce thème. Ce troisième tome rassemble les bonnes pratiques organisationnelles (BPO) impactant l'ensemble du service des urgences ou relatives aux étapes de prise en charge (accueil, tri des patients, mise en box, lors de l'étape de réalisation d'exams complémentaires, d'exams de biologie ou d'imagerie). Vous trouverez également des BPO concernant les demandes d'avis spécialisés, l'hospitalisation en UHCD, dans les étages ainsi que des BPO identifiées par populations de patients, en termes de management et de pilotage du service. Des axes innovants concernent la gestion des relations avec les services d'aval ou l'information des patients et des accompagnants. Destiné aux professionnels des services d'accueil des urgences, médecins, soignants et encadrement, ainsi qu'aux membres des services connexes (imagerie, laboratoire, service d'hospitalisation), cet ouvrage présente des pratiques mises au point par des services d'accueil des urgences pour réduire les temps d'attente et de passage aux urgences mais aussi améliorer la qualité et sécuriser la prise en charge de leurs patients.

Opérationnel, ce **guide de bonnes pratiques organisationnelles en téléchargement** ([partie I](#) - [Partie II](#)) a pour ambition d'apporter des réponses concrètes aux questions que peuvent se poser les professionnels :

- Comment améliorer les conditions d'accueil des patients et accompagnants ?
- Comment adapter l'organisation du service des urgences à l'activité en temps réel ?
- Comment intégrer la prise en charge de la douleur dès la prise en charge par l'IOA ?
- Comment assurer une prise en charge sécurisée des « patients couloir » ?
- Comment améliorer la sortie des patients ?
- Comment gérer l'hospitalisation des patients à partir des urgences à un niveau institutionnel ?

Fruit des travaux des professionnels de services d'accueil des urgences et de consultants (cabinets ADOPALE, AGAMUS Consult, AGEAL Conseil, FACTEA, ORGA Consultant, OXIANE, PERSPECTIVE et SANESCO), ce fascicule de bonnes pratiques ne prétend pas répondre à l'ensemble des problématiques liées à la permanence des soins. Il se contente de décrire comment certains professionnels ont apporté des réponses concrètes aux situations auxquelles ils ont été confrontés.

La coordination et l'animation des travaux ont été assurées par Dominique TALANDIER, chargé de projet à la MeaH et pilote de ce thème auprès d'une centaine d'établissements.

Vous pouvez consulter ce guide en deux parties en cliquant sur le lien suivant :

[Partie I](#)

[Partie II](#)

Source : [Réduire les temps de passage aux Urgences - Tome 3](#)