
Programme de Formation

Structurer un service d'urgences moderne : flux, priorisation et organisation sous tension

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Encadrants hospitaliers intervenant aux urgences

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Analyser de manière structurée l'organisation actuelle de votre service d'urgences
- Identifier les points de rupture et de saturation dans les flux
- Clarifier les circuits décisionnels et les arbitrages
- Formaliser un plan d'amélioration opérationnel adapté à votre réalité

Description

1. **Objectiver le fonctionnement réel du service**
 - Analyse des flux patients sur une période donnée
 - Identification des moments critiques récurrents
 - Points de friction entre tri, soins, hospitalisation et sortie
 - Écarts entre organisation théorique et organisation réelle
2. Atelier : cartographie collective du fonctionnement réel du service.
3. **Identifier les zones de saturation structurelles**
 - Gestion de l'aval et disponibilité des lits
 - Temps d'attente et délais décisionnels
 - Coordination entre équipes médicales et paramédicales
 - Rôle des fonctions d'interface (régulation, encadrement, direction)
4. Atelier : analyse des goulots d'étranglement à partir de situations vécues.
5. **Clarifier les responsabilités et les arbitrages**
 - Qui décide quoi en situation de surcharge ?
 - Rôle du chef de service et du cadre dans les arbitrages
 - Coordination avec les pôles et la direction
 - Communication interne en situation critique
6. Atelier : formalisation d'une matrice claire des responsabilités et circuits décisionnels.
7. **Stabiliser l'organisation et renforcer la résilience**
 - Ajustements organisationnels à fort impact
 - Formalisation de règles de fonctionnement partagées
 - Indicateurs simples de suivi
 - Construction d'un plan d'amélioration progressif
8. Atelier : élaboration d'un plan d'actions priorisé pour le service.

Prérequis



Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports contextualisés
- Analyse de situations professionnelles
- Mises en situation et ateliers de construction de solutions opérationnelles
- Livrable : La Matrice de Diagnostic Flash. Une trame pour analyser rapidement les points de vigilance et prioriser les actions.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation de la cartographie
- Questionnaire de satisfaction



Informations sur l'accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : contact@larelevesante.fr