
Programme de Formation

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

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

- Cadres de santé aux urgences
- Chefs de service des urgences
- Médecins urgentistes
- Infirmiers

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser de manière structurée l'organisation actuelle de leur 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 leur 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

Atelier : cartographie collective du fonctionnement réel du service.

2. 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)

Atelier : analyse des goulots d'étranglement à partir de situations vécues.

3. 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

Atelier : formalisation d'une matrice claire des responsabilités et circuits décisionnels.

4. 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

Atelier : élaboration d'un plan d'actions priorisé pour le service.

Livrable opérationnel

Chaque équipe repart avec une cartographie objectivée de son organisation réelle et un plan d'amélioration structuré adapté à son service.



Prérequis

Aucun prérequis technique spécifique



Modalités pédagogiques

- Analyse organisationnelle approfondie
- Travail collectif à partir des données et situations réelles des participants
- Mise en perspective stratégique
- Construction d'outils directement transférables



Moyens et supports pédagogiques

- Supports pédagogiques remis aux participants (fiches pratiques, trame d'organisation, outils de priorisation)
- Utilisation de cas concrets issus du secteur hospitalier
- Mises en situation et exercices pratiques
- Support de présentation (diaporama)
- Salle équipée ou classe virtuelle selon le format



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement en amont et en fin de formation
- Validation du plan d'amélioration élaboré
- 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 :
rosalie@larelevesante.fr