

Communiqué de presse

La Polyclinique Saint-Jean remporte le Prix National des Bonnes Pratiques (ETI) lors de la 25ème Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle.

Depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE), et, depuis 2017, avec le MEDEF (ils s'intitulaient auparavant « Prix France Qualité Performance »). Ces prix récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrages pour leurs démarches/analyses de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance.

Parmi les lauréats de l'édition 2018, la Polyclinique Saint-Jean remporte le Prix des Bonnes Pratiques dans la catégorie des ETI. Créé en 2012, ce prix récompense au niveau national une entreprise ayant mis en place une bonne pratique dans l'un des cinq « facteurs » du modèle EFQM®. C'est au moment de la constitution du dossier de candidature que l'organisation indique sur quel critère elle souhaite se faire évaluer. Ce prix s'adresse ainsi à toutes les organisations qui souhaitent valoriser leurs critères de performance, dynamiser leurs collaborateurs et les engager plus fortement dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.



Les Urgences de la Polyclinique Saint-Jean (Alpes-Maritimes) augmentent de 75% leur nombre de patients, tout en réduisant le temps de prise en charge global de 16%.

Comment la Polyclinique Saint-Jean a géré sa problématique de flux au service d'Urgences ?

En 2000, la Polyclinique Saint-Jean ouvre son service d'Urgences, un service peu répandu car des plus complexes, imposant des aléas forts aux organisations (impossibilité de prévoir le nombre, la qualité, et l'heure d'arrivée des patients), et qui laisse rarement de bons souvenirs à ces derniers. **En 2006, l'établissement se lance dans un processus de certification volontaire afin de ne plus « subir » ces aléas et proposer un service d'une plus grande qualité.** En termes de choix de processus à améliorer, **l'équipe de direction opte pour les Urgences orthopédiques, une pratique à la fois complexe et fréquente** (qui représente la moitié de l'activité de l'établissement et des Urgences).

La démarche

Dans un premier temps, **les équipes des Urgences ont été mobilisées pour harmoniser les pratiques médicales (cas par cas, ce qui doit être fait) qui ont été validées par les équipes de chirurgiens.** Pour garantir ce respect des processus, les **nouveaux arrivants** sont systématiquement doublés, durée pendant laquelle ils passent des tests d'acquisition de compétence puis une évaluation. Une attention accrue a été portée à la **formation des infirmières d'accueil**, qui jouent un rôle capital dans l'orientation initiale du patient et dans son « expérience humaine » des Urgences. Les Urgences pouvant s'apparenter à une « gare de triage », un **travail important a été mené avec les interfaces** (imagerie, radiologie, biologie, etc.) afin de garantir une grande fluidité avec les professionnels vers qui les patients sont orientés. Enfin, un dispositif de **surveillance des processus** a été mis en place, avec des indicateurs, pour pouvoir être alerté et réagir rapidement en cas de baisse de la qualité.

Le résultat

Aujourd'hui, **les patients des Urgences de la Polyclinique voient l'infirmière d'accueil dans les 15 minutes** après leur arrivée et sont pris en charge dans la **demi-heure** (antalgiques, radio, etc.). **Depuis 2011, le temps de prise en charge global est passé de 2h à 1h40**, alors même que l'Observatoire Régional des Urgences relève encore parfois des temps de prise en charge de plus de 24h. Au terme d'1h40, le patient rentre à domicile, est traité sur place ou est hospitalisé. En 2017, **99% des patients recommandent** les Urgences de la Polyclinique Saint-Jean. **Cette réduction du temps de prise en charge est d'autant plus importante qu'en 11 ans, la Polyclinique Saint-Jean a vu le nombre de ses patients croître de 75%, pour atteindre 35 000 patients.** Aujourd'hui, elle est le **2^{ème} pôle de santé privée du département, le 1^{er} service d'Urgences privées de la Région PACA, et parmi les seuls services d'Urgences en France à accueillir plus de 35 000 patients par an.**

Les urgences accueillent et prennent en charge les patients 24h/24 et 7j/7.

Les ressources humaines dédiées à cette activité représentent :

- Une équipe de 10 médecins urgentistes organisée pour travailler sur le rythme suivant : un médecin travaille en 24h et un deuxième médecin travaille de 10h à 20h, sur la même période de 24h ;

- Une surveillante infirmière des urgences travaille en 35h du lundi au vendredi. Sa mission est de coordonner les soins au sein du service d'urgence et de manager les équipes soignantes. L'équipe est constituée de 8 infirmiers et de 2 aides-soignants.

- Du personnel d'entretien des locaux dédiés au service encadrés par une Gouvernante.

- Quatre secrétaires administratives encadrées par une Responsable administrative.

Effectif : 30 salariés Urgences / 600 salariés Pôle Santé Saint Jean

CA : 2 millions € Urgences/ 40 Millions € Polyclinique Saint Jean (2017)

1^{er} service d'Urgences de PACA : 35 000 patients pris en charge aux Urgences en 2017

Délais de prise en charge moyen aux Urgences : 1h40 (accueil / diagnostic / examen complet / traitement / orientation, hospitalisation)

99% de patients recommandent l'établissement

Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle : « *Les Urgences de la Polyclinique Saint-Jean génèrent une activité en augmentation régulière. La culture qualité, qui est profondément ancrée dans ses pratiques depuis 20 ans déjà, ne peut pas être étrangère à ce résultat. On la ressent partout au sein de ce service d'Urgences, de la part de tous les acteurs et à tous les échelons hiérarchiques. Il en émane un grand sentiment de confiance et d'humanité. Le secteur de la santé peut sans aucun doute s'inspirer de ce bel exemple* ».

Citations

Dr Pierre Alemanno, Président du Conseil d'Administration : « *On s'inscrit dans une démarche de certification dès lors que l'on souhaite maîtriser un processus. Or les Urgences nécessitent plus que tout cette maîtrise des processus. Cette démarche volontaire nous a permis en même temps de soulever les problèmes et de les résoudre afin de faire des Urgences (où l'on vient rarement dans les meilleures conditions) un lieu où l'on obtient rapidement l'information et le soulagement qui conviennent, pour laisser le souvenir le moins mauvais possible. Ce prix des Bonnes Pratiques, une distinction nationale, renforce nos efforts : la prochaine action au programme est un « Vis ma vie » entre salariés du centre du rachis et des Urgences pour obtenir des rapports d'étonnement et améliorer encore le service rendu* ».

Contacts Presse

Nadine Bauer – Tel 06 03 89 57 60. nadine.bauer@press-com.fr

Laurianne Genevay – Responsable Communication Pôle Santé Saint Jean
l.genevay@polesantesaintjean.fr / Tél : 04 92 13 51 07