

Démarche participative en service de Chirurgie Digestive

Réunion n°1 le 4 novembre 2022

Validation du thème à traiter

Après avoir identifié 9 thèmes potentiellement irritants, celui de **l'impact des dérangements téléphoniques sur la qualité du travail** a été retenu par la majorité par les participants du groupe

Les autres sujets qui ont été évoqués par brainstorming :

- Le fonctionnement des équipements informatiques (fax et imprimantes)
- Le manque de confidentialité des personnels face aux patients
- Le rendu des traitements et prescriptions personnels
- Le temps et la fréquence des réunions qualité (trop administratives)
- Le réapprovisionnement des matériels
- Les transmissions avec les services prestataires
- Le circuit des vestiaires patients entre le SAU et le service de Chirurgie Digestive
- Le rendu à la pharmacie des médicaments en sur stock ou inutilisés
- La répercussion des tâches administratives sur la qualité des soins

Les participants

Marie Armbrust	Cadre
Marie Gbao	Aide- Soignante
Laurence Gineston	Médecin
Sandrine Descamps	IDE
Kadidiatou Bakayoko	IDE
Elsa Loscot	IDE

A noter que les 2 personnels de nuit, pressentis pour la participation au groupe n'ont pu se libérer au dernier moment

Introduction

- Présentation de la démarche et des modalités de déroulement du projet
- Le choix du thème dépend des solutions que l'équipe pourra mettre en œuvre en interne dans des délais courts pour mesurer rapidement l'impact positif des solutions apportées
- De ce fait, les sujets dépendant des services prestataires (logistique , pharmacie , SAU) ont été écartés du travail
- La communication de l'état d'avancement du projet se fera par l'intermédiaire de l'appli Ensemble by Foch mais le manque d'adhésion nous incite à communiquer également par voie d'affichage
- En effet l'appli n'est pas utilisée soit par refus sur le téléphone personnel soit par méconnaissance soit par manque de code de connexion
- L'intervalle des réunions sera de 3 semaines
- La durée maximale sera de 1 heure

Le périmètre du sujet à aborder

- Les appels reçus sur les DECT du service et sur les téléphones fixes
- Les appels entrants internes par les différents services de l'établissement et externes par les prestataires, les familles, les patients

En inter session, le groupe propose spontanément de tracer les appels reçus sur le DECT pendant une journée

Ce relevé sera certainement à compléter sur tous les postes téléphoniques mais permettra un premier regard dès la prochaine réunion

La prochaine réunion est prévue le mercredi 23 novembre 2022 à 17 H

En regard du thème retenu, la présence d'une secrétaire est préconisée