

Axe 2

Territoires de soins / Efficience des systèmes de soins

Diffuser les "best practice" de l'industrie dans les systèmes de soin...

Animateur : Michel Aldanondo, Mines Albi

Contributeurs : Michel Barth, Vincent Augusto

Problématique

La problématique sous-jacente à la notion de « territoire de soin » peut se comprendre comme l'étude de la transférabilité des concepts, démarches, modèles, méthodes et outils mis au point pour les entreprises industrielles dans le secteur de la production de soins.

Ces concepts, démarches, modèles, méthodes et outils ont été mis au point dans un quadruple objectif de performance, coût, qualité et délais auxquels on ajoute maintenant les notions de faisabilité sociale et environnementale.

Par conséquent le panel des problématiques est extrêmement vaste, il couvre toutes les problématiques d'Ingénierie de conception des services rendus aux patients, d'ingénierie de conception des systèmes de soin incluant les interventions d'urgence, de gestion et pilotage des systèmes de production des soins, d'évaluation de la performance, de spécification et d'exploitation des systèmes d'information. Les problématiques d'accompagnement et de pilotage du changement et celles relative à l'appropriation de nouvelles organisations peuvent également faire partie des défis à considérer.

Thématiques et problématiques de recherche

Les problématiques de travail peuvent s'articuler autour de six champs thématiques :

- **Ingénierie des systèmes de soin**, qui couvre à la fois l'ensemble des problématiques de conception, de dimensionnement, et d'implantation des unités ou établissements de soins.
En deux mots on s'intéresse au dimensionnement des ressources.
- **Ingénierie des parcours de soins**, qui correspond à la définition de méthodologies de conception des trajectoires de soins, parcours de soins, ou "gamme de production" des soins aussi bien au sein d'un établissement hospitalier que dans des réseaux de soins à domicile.
En deux mots on s'intéresse à l'élaboration du parcours de soin que va suivre le patient.
- **Gestion et exploitation des systèmes de production des soins**, qui revêt de nombreuses facettes : modèles de pilotage et d'organisation, optimisation des flux, planification et ordonnancement des opérations, évaluation de la performance, gestion des risques et des situations de crise, traçabilité et interactions avec les objets connectés, interopérabilité ...
En deux mots on s'intéresse à la gestion de l'activité ou les parcours patients croisent les systèmes de soin.
- **Ingénierie et exploitation des systèmes d'information hospitaliers**, aussi bien pour les phases d'ingénierie où les problématiques de formalisation et d'exploitation de connaissances sont clés, que pour les activités de gestion et de pilotage des systèmes de soins où les outils de type ERP sont indispensables.
En deux mots on s'intéresse à la conception et la gestion des SI support des systèmes de soins..
- **Accompagnement au changement** et l'appropriation des nouvelles organisations et des outils de pilotage, de gestion, de communications (sous-jacents dans les thématiques précédentes).

- **Exploitation et appropriation** des nouvelles technologies de l'information et de la communication, objets connectés, intelligence ambiante, big data.... (sous-jacents dans les thématiques précédentes).

Spécificité de la thématique

La résolution de ces problématiques est originale par rapport aux problématiques industrielles du fait des spécificités suivantes :

- L'activité de soins présente le plus souvent un caractère incertain, des données imprécises et est sujet à des événements perturbateurs difficilement prévisibles, les situations d'urgence font en conséquence pleinement partie de ces problématiques.
- Les structures sont très diverses, CHU, CHR, HAD, EHPAD... avec des fonctionnements très différents.
- La gouvernance du système doit composer avec trois sous-systèmes : administratif, médical, et technologique, dont les objectifs sont le plus souvent peu concourants.
- La pyramide de compétences et de subordination est inversée, en effet, les opérateurs de base de production sont souvent les plus diplômés de l'organisation.
- La vision systémique et les approches « ingénieur » sont très peu présentes, le déploiement d'une stratégie globale d'établissement s'oppose à une vision locale des services.

L'ensemble des problématiques mêlent à la fois des aspects technologiques (i.e., système information, équipements médicaux ...), mathématiques (i.e., optimisation, simulation) et humains (i.e., gestion des ressources humaines, compétences, appropriation ...), qui nécessite des équipes de recherche composées de chercheurs "santé", SPI et SHS.