



ADF PRO
digital lifelong learning

AVEC NOUS
APPRENEZ
SANS FRONTIERES

MASTERCLASS

**Les 5 outils de gestion clés
pour améliorer la qualité
des soins et la performance
des équipes**

 **DATE**
23/08/2025

 **HEURE**
18h00 GMT+1

 **LIEU**
GOOGLE MEET

REJOIGNEZ-NOUS

+ 212 (0) 671 19 19 63
inscription@adf-pro.com





 www.adf-pro.com

ADF PRO
digital lifelong learning

Accredited by



Masterclass ADF PRO

Les 5 outils de gestion clés pour améliorer la qualité des
soins et la performance des équipes

Pr. EZZIADI Abdelali

Enseignant-Chercheur

Ezziadi.abdelali@hotmail.com

Docteur en science de Gestion

MBA en Systèmes de Santé et Management des Etablissements de Santé, Programme UM6P et Sciences Po paris

Ex-Contrôleur de gestion dans un Centre Hospitalo-Universitaire

Objectifs de la Masterclass

1. *Découvrir 5 outils de gestion clés appliqués au secteur de la santé.*
2. *Comprendre leur impact direct sur la qualité des soins, la motivation et la performance des équipes.*
3. *Identifier des exemples concrets faciles à mettre en place dans vos structures.*
4. *Choisir un outil prioritaire à expérimenter dès la fin de cette masterclass.*

Mis en situation

« Il est 8h du matin dans un service d'urgences.

La salle d'attente est déjà bondée : une quinzaine de patients attendent, certains depuis plus d'une heure.

Les infirmiers circulent rapidement entre les box, chacun avec ses propres priorités. L'un prépare une perfusion, une autre cherche un dossier introuvable.

Le médecin de garde, lui, découvre que deux soignants ont vu le même patient, pendant qu'un autre n'a toujours pas été pris en charge.

L'atmosphère est tendue :

- Les patients s'impatientent et perdent confiance.
- Les soignants sont compétents mais débordés, avec le sentiment de "courir sans avancer".
- Les erreurs et les oublis se multiplient : un examen non transmis, une prescription retardée.

À la fin de la matinée, l'équipe est déjà épuisée, alors que la journée ne fait que commencer.»

Questions

1- Quels sont les problèmes identifiés

3- Quels sont leurs impacts sur les soins et les équipes ?

4- Quels outils de gestion pourraient améliorer la situation ?

5- Quelles actions proposez vous mettre en place?

Comment passer du constat à l'action ?

Outil 1. Clinical Dashboard & Key Performance Indicators (KPI)

Clinical Dashboard

Un outil de pilotage (souvent numérique, parfois visuel papier) permettant de suivre en temps réel les indicateurs de qualité, sécurité et performance des soins.

Key Performance Indicators (KPI)

Indicateurs chiffrés mesurant la performance d'un service, alignés sur les standards internationaux

Outil 1. Clinical Dashboard & Key Performance Indicators (KPI)

Domaines de suivi dans un Clinical Dashboard

Qualité & sécurité des soins

- Taux d'infections associées aux soins (IAS)
- Nombre d'événements indésirables signalés
- Respect des protocoles (checklists, hygiène)

Performance opérationnelle

- Taux d'occupation des lits
- Délai moyen de prise en charge aux urgences
- Durée moyenne de séjour hospitalier

Dimension patient

- Taux de réadmission à 30 jours
- Satisfaction patient (enquêtes courtes)
- Délais d'accès aux soins spécialisés





Outil 1. Clinical Dashboard & Key Performance Indicators (KPI)

Conditions de réussite

- Sélectionner 5 à 7 indicateurs maximum (éviter la surcharge).
- Mettre à jour les données régulièrement (quotidien/hebdo).
- Rendre les résultats visuels et accessibles (graphiques simples, code couleur).
- Associer les équipes : chaque service suit ses propres indicateurs

Outil 1. Clinical Dashboard & Key Performance Indicators (KPI)

Service d'Urgences – Dashboard hebdomadaire

Indicateur	Objectif	Résultat Semaine 32	Tendance
Temps moyen d'attente	< 4h	5h30	
Occupation des lits	< 90%	95%	
Taux IAS	< 2%	1,8%	
Satisfaction patient	> 80%	75%	

Outil 2. Workforce Planning & Safe Staffing Ratios

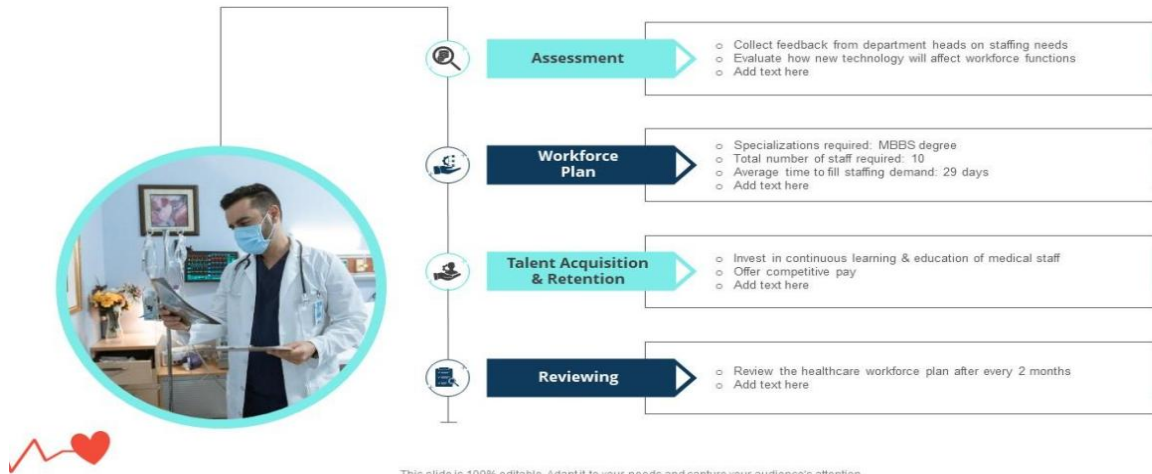
Workforce Planning

Méthodologie permettant de prévoir, répartir et optimiser les ressources humaines (médecins, infirmiers, aides-soignants) selon l'activité et les besoins réels du service.

Outil 2. Workforce Planning & Safe Staffing Ratios

Four step process of healthcare workforce planning

The following slide outlines multistep process of healthcare workforce planning. Assessment, workforce plan, talent acquisition & retention and reviewing are the key steps which will assist healthcare firm to recruit medical staff of highest quality.



Outil 2. Workforce Planning & Safe Staffing Ratios

Safe Staffing Ratios

Nombre de soignants par patient garantissant un niveau de sécurité et de qualité des soins.

- Soins intensifs : 1 infirmier pour 1–2 patients (ANA, USA).
- Hospitalisation générale : 1 infirmier pour 6 patients (NHS, UK).
- Maternité : 1 sage-femme pour 4 femmes en travail actif (OMS).
- Pédiatrie : 1 infirmier pour 4 enfants hospitalisés (HAS, France).

Outil 3. WHO Surgical Safety Checklist & Standardized Care Protocols

La check-list, c'est un outil qui garantit que toutes les étapes essentielles sont vérifiées avant, pendant et après une intervention.

Les protocoles standardisés, eux, sont des procédures écrites qui permettent à chaque membre de l'équipe de travailler avec les mêmes repères.

Outil 3. WHO Surgical Safety Checklist & Standardized Care Protocols



Outil 4. Patient Journey Mapping (Lean Healthcare Tool)

Il consiste à représenter visuellement toutes les étapes par lesquelles passe un patient dans son parcours de soins — de l'accueil jusqu'à la sortie — afin d'identifier les lenteurs, doublons et zones à améliorer.

Il permet de réduire les gaspillages (temps, ressources, déplacements inutiles) et d'améliorer l'expérience patient.

Outil 4. Patient Journey Mapping (Lean Healthcare Tool)

Cinq principes du lean healthcare

- 1- Comprendre et spécifier ce que le patient attend et ce qui a de la valeur pour lui.
- 2- Identifier le parcours patient complet et supprimer les gaspillages
- 3- Organiser le flux de soins en fonction de la demande réelle des patients
- 4- Impliquer et responsabiliser les soignants dans l'amélioration des processus.
- 5- Amélioration continue, même par petits pas, en visant toujours plus de qualité.

Outil 5. Daily Safety Huddles & Multidisciplinary Team Meetings

Daily Safety Huddle

Courte réunion quotidienne (5–10 minutes) qui réunit l'équipe soignante pour anticiper les risques, partager les priorités et assurer la sécurité des patients.

Multidisciplinary Team Meeting (MDT)

Réunion planifiée regroupant médecins, infirmiers, pharmaciens, kinésithérapeutes, etc., pour discuter des plans de soins d'un ou plusieurs patients.

Outil 5. Daily Safety Huddles & Multidisciplinary Team Meetings

Conditions de réussite

1. Réunions courtes et ciblées (5–10 min max pour les huddles).
2. Centrage sur la sécurité et la coordination (pas de discussions longues hors sujet).
3. Participation de tous les membres clés (pas seulement le médecin).
4. Utilisation d'un tableau ou fiche de suivi simple pour noter les points critiques.