



# L'efficience dans l'organisation des soins

Les constantes évolutions technologiques et réglementaires, les changements sociétaux, la recherche d'une meilleure performance, l'usure professionnelle sont autant de facteurs qui font que la formation initiale ne peut, à elle seule, constituer la base de savoir et de techniques suffisante à l'exercice quotidien du soin. C'est pourquoi, tous les professionnels des établissements de santé ont besoin de se former, tout au long de leur carrière, afin de s'adapter à cet environnement en constante évolution. Depuis 2013, EFFICIOR s'est spécialisée dans le conseil et la formation continue en soins et en organisation des soins. Ses équipes dispensent des formations très ciblées et très pratiques, applicables sur le terrain, dès l'issue de la formation. Outre l'enseignement aux nouvelles techniques, l'objectif d'EFFICIOR est que tout soignant puisse trouver dans son quotidien la manière de prendre le recul nécessaire pour associer aux gestes techniques toute la bienveillance qui permettra au patient et au résident de traverser l'épreuve qu'est son hospitalisation.

▀ Entretien avec **Nicolas Meheut**, directeur général d'EFFICIOR



## La société EFFICIOR...

**Nicolas Meheut:** EFFICIOR est une société de conseil et un organisme de formation intervenant principalement auprès des établissements de santé français qu'ils soient publics ou privés, généraux ou spécialisés, exerçant dans les secteurs sanitaire ou médico-social. Très occasion-

nellement, nous pouvons également intervenir à l'étranger. Le volet conseil nous permet de faire bénéficier nos clients (établissements de santé, entreprises de services ou du bâtiment, architectes) de l'expertise de nos équipes dans l'organisation des soins. Nous menons des actions transversales telles que l'accompagnement à la mise en place des démarches Qualité, essentiellement les démarches de type HAS ou ISO. Dans le cadre de ces missions, nous travaillons l'ensemble du circuit de prise en charge du patient, avant, pendant et après son admission.

Ce volet conseil intègre également des solutions d'optimisation et d'efficience de l'organisation. Ces réponses regroupent plusieurs types de produits en fonction des objectifs du client, comme des économies à réaliser dans un service, la gestion du risque infectieux et le traitement de problématiques liées à la gestion des ressources humaines. Notre intervention se traduit généralement par des audits et la définition d'un plan d'actions, principalement dans des secteurs complexes tels que les plateaux techniques, l'ambulatoire et les pharmacies. Depuis une vingtaine d'années, nos experts se sont en effet spécialisés en blocs opératoires et stérilisation. Au sein de ces services, nous analysons la prise en charge du patient, mesurons et qualifions l'activité chirurgicale et mettons en place des actions visant à adapter les moyens à l'activité. Nous étudions ainsi le dimensionnement des locaux, les circuits, les équipements nécessaires, l'organisation, la qualification et le volume des équipes.

### **Avez-vous ressenti une évolution des besoins en conseils pour les blocs opératoires ces dernières années ?**

**N. M. :** Il y a dix ans, en l'absence de protocoles clairement établis, les gestionnaires d'établissements de santé recherchaient des conseils en lien avec la formalisation de la Qualité. Aujourd'hui, ils souhaitent l'efficacité de leurs installations avec une croissance ou une optimisation de leurs activités, à moyens constants ou moindres. Avec ces opérations, les établissements de santé privés ou publics témoignent de leurs recherches d'efficacité.

### **Les personnels des établissements de santé sont-ils réceptifs à ces conseils ?**

**N. M. :** Les équipes sont généralement réceptives à nos messages. Nos experts se placent systématiquement sur un pied d'égalité avec les agents de terrain pour des relations efficaces. De plus, outre les économies recherchées, nos interventions permettent d'optimiser les activités et donc d'améliorer les conditions de travail des équipes par de meilleures procédures. Certaines personnes restent naturellement réfractaires: cette résistance au changement est un réflexe humain. C'est pourquoi, il est important d'associer les professionnels au projet, de présenter et d'expliquer bien en amont les changements organisationnels prévus puis de former les équipes.

### **Quels sont les profils composant vos équipes ?**

**N. M. :** Nos missions concernant principalement le fonctionnement quotidien des services d'établissements de santé, nos effectifs sont exclusivement composés de professionnels soignants disposant d'une très longue et riche expérience au sein de l'hôpital. Ainsi, nous comptons dans nos équipes des IBODE formés au management, d'anciens cadres de santé, des soignants spécialistes notamment de l'hygiène hospitalière, de la Qualité ou du coaching. Ces profils peuvent être accompagnés de chirurgiens ou d'anesthésistes pour le volet médical. Nos collaborateurs sont particulièrement à l'aise sur le terrain et échangent très efficacement avec les équipes hospitalières. Les actions que nous préconisons ont, généralement, déjà été mises en place et expérimentées par nos équipes dans d'autres établissements, que ce soit au cours de leur vie professionnelle ou d'autres missions.

### **Comment EFFICIOR fait-il le lien entre ses missions de conseil et de formation ?**

**N. M. :** La formation est étroitement liée aux missions de conseil. Nous devons nous assurer de la mise en œuvre et de la pérennité des actions et des nouvelles organisations que nous mettons en place au sein de l'établissement. Nous proposons un accompagnement au changement et des formations pratiques pour les équipes visant la mise à jour de leurs compétences ou l'acquisition de nouvelles compétences. Nous formons toutes les catégories de professionnels composant les établissements de santé et couvrent l'ensemble des problématiques du soin: la douleur, l'hygiène, les gestes d'urgence, la sécurité, l'ambulatorio, la bien-être, la personne âgée...

### **Quels sont les enjeux de ces formations ?**

**N. M. :** Plusieurs des formations proposées répondent à des obligations d'ordre sécuritaire, souvent imposées par des certifications HAS, et sont donc récurrentes. D'autres sont liées à l'acquisition de nouvelles compétences ou au maintien des compétences des salariés dans leur emploi. Les besoins en formation évoluent parallèlement aux changements des modes de prise en charge ou de la réglementation. L'incitation à la prise en charge en ambulatorio, par exemple, inclut des actions d'organisation et d'explication afin d'encourager la création d'une culture de l'ambulatorio au sein des équipes.

### **Comment se déroulent ces formations ?**

**N. M. :** La majorité de nos actions de formation sont adaptées aux besoins d'un établissement et réalisées sur site. Elles intègrent une partie théorique avec le rappel des bonnes pratiques et une mise en œuvre sur le terrain, dans le service, y compris pendant le temps de travail et sur le poste de travail des professionnels formés. Ces actions spécifiques sont appelées Formations En Situation de Travail (FEST). Ces dernières années, les besoins en formation n'ont pas évolué significativement. Notre mission reste d'adapter les compétences des équipes aux évolutions de la profession ou du niveau d'exigence. En revanche, le mode de financement de la formation a évolué. Ce changement et les tensions économiques croissantes touchant les établissements de santé ont un impact direct sur nos actions de formation. Ces dernières doivent être hautement efficaces en un minimum de temps. De ce fait, nous devons être rapides et aller à l'essentiel dans le cadre de formations courtes et flexibles dans leur organisation.

### **Qu'aimeriez-vous développer au sein d'EFFICIOR pour toujours mieux accompagner les établissements de santé ?**

**N. M. :** Nous travaillons l'impact de la formation et les changements qu'elle peut avoir sur le quotidien des soignants et des patients ainsi que dans l'organisation de l'établissement. Depuis plusieurs années, nous nous efforçons de proposer des formations plus simples à organiser et plus efficaces, avec un véritable impact sur les pratiques soignantes et l'organisation des services. Cet objectif est ambitieux car il implique des équipes convenablement formées et des organisations adaptées permettant aux professionnels de faire pleinement valoir ces compétences renforcées ou acquises par la formation. Pour la partie conseil, trop souvent, nous intervenons seulement à la mise en route des nouveaux locaux pour former les professionnels à l'utilisation de ceux-ci. Nous avons eu maintes fois la démonstration qu'accompagner les équipes de terrain en amont (6 à 8 mois avant la livraison de l'ouvrage) garantit une mise en route et une utilisation des locaux plus efficaces et performantes. De même, depuis quelques années, bon nombre d'équipes de conception architecturale intègrent dès la conception nos experts pour garantir une meilleure fonctionnalité pour les utilisateurs et prévoir les nouvelles organisations induites par les nouveaux locaux.

### **Dans quelle mesure peut-on exporter le modèle français à l'international ?**

**N. M. :** La plupart de nos missions à l'international consistent à apporter le savoir-faire et les pratiques des établissements français dans des pays souhaitant s'inspirer de leurs organisations. Notre système de santé est une référence à l'international et les compétences des équipes médicales et soignantes françaises sont très appréciées à l'étranger.

**EFFICIOR**  
Conseil et Formation