



Chaire «Management
des établissements de santé»

Une chaire de l'Institut du Management de l'EHESP, en partenariat avec



MÉTIERS DE LA COORDINATION : QUEL CONTENU ?

PROJET NOMEKO

16 NOVEMBRE

MARIA ACERO, ETIENNE MINVIELLE, MATHIAS WAELLI



TROIS CAS

CHU RENNES	CLINIQUE MUTUALISTE SAINT ETIENNE	INSTITUT CANCERO SAINT-ETIENNE
Unité de coordination onco-gériatrique	Service gynécologie	Plateforme de coordination Hémato-Onco-Radiothérapie
Mission: Participer aux projets parcours des patients plus de 75 ans atteints de cancers (correspondants territoriaux de l'UCOG, par la cellule de coordination régionale et par le GROOG)	Mission: Répondre aux besoins des patientes atteintes de cancer du sein. Démarche issue d'un consensus local	Mission : Prise en charge du patient tout au long du parcours (depuis l'annonce jusqu'au retour à domicile). Priorités sur les patients complexes
Activités principales : -Information des partenaires de soins et du grand public. -Coordination des acteurs impliqués dans la prise en charge du cancer chez le sujet âgé. -Evaluations oncogériatriques	Activités principales : -Répondre aux besoins des patientes, notamment dans le suivi en ambulatoire	Activités principales : -Avoir une écoute, sur les attentes et demandes -Partage d'information au sein de l'institut et traçabilité En projet partage avec la ville

MÉTHODE

CHU Rennes	Clinique Mutualiste Saint-Etienne	Institut Cancéro Saint-Etienne
FEVRIER-AVRIL 2017	AOUT-OCTOBRE 2017	NOVEMBRE 2017
-70 H Observation -Inf de coordination UCOG -3 entretiens semi-directifs	-23H Observation -Inf. de soutien à la coordination -6 entretiens semi-directifs	-16 H Observation -Infirmière Pivot -3 entretiens semi-directifs

COORDINATION : RÉFÉRENCES

- **Coordination**  **Continuité, Coopération**
- **Agencer des actes / actions / activités :**
 - Okhuysen et Bechky (2009). (1) les personnes travaillent collectivement; (2) le travail est interdépendant; et (3) un objectif, une tâche, ou une étape du travail doivent être achevés.
 - Jarzabkowski et al. (2012) .(1) la compréhension du besoin de coordination (diagnostic de rupture de la continuité dans le parcours ou dans le processus productif qui souligne l'obsolescence des modes de coordination passés); (2) l'orientation vers les manques (analyse des besoins de coordination); (3) la création d'éléments de coordination (actions correctives); 4) la constitution de modes formels de coordination (définition de règles de travail et procédures); et (5) la stabilisation de ces modes (institutionnalisation des modes).

COORDINATION : RÉFÉRENCES

Adaptée à la santé

- Coordination de design & de mise en œuvre
 - Coordination de *design*: concevoir la stratégie diagnostique et thérapeutique (ex: RCP, définition d'un traitement personnalisé, soins de support)
 - Coordination de mise en œuvre : réalisation des actions en lien avec la stratégie en lien avec le patient et son entourage (pose d'une chambre implantable, administration d'une chimiothérapie)
- Coordination professionnel-professionnel (back-office) interne à l'ES ou externe) et coordination patient-professionnel (front-office)
- Actions : Coordination - Appui à la coordination-Autres

Actions qui ne relèvent pas de la Coordination

Appui à la coordination

Actions qui favorisent
la Coordination

Autre

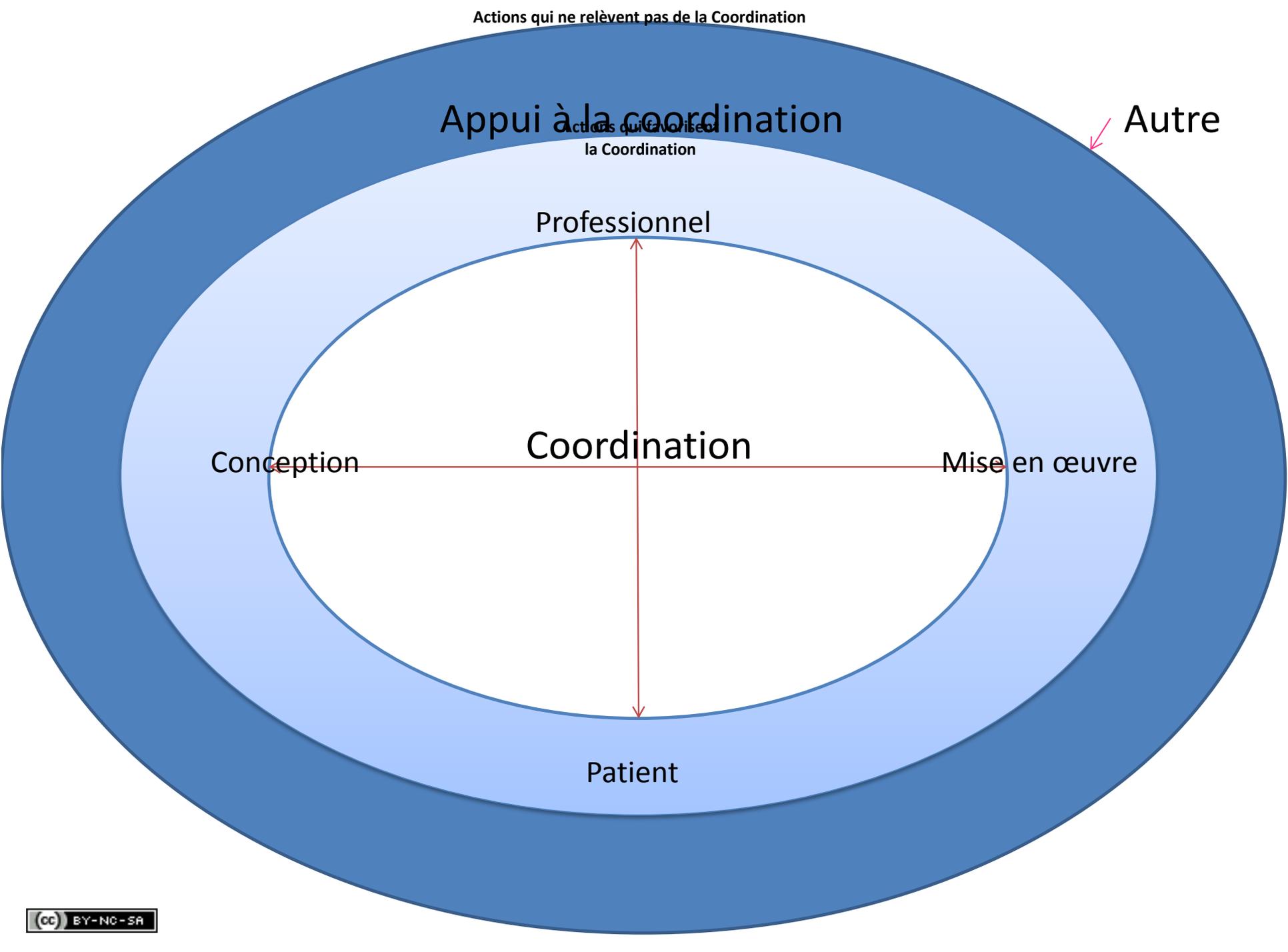
Professionnel

Conception

Coordination

Mise en œuvre

Patient



EXEMPLES D' ACTIONS

- **Coordination de design . Professionnel-professionnel**

Patient qui est au domicile. Le cabinet infirmier appelle l'IPO pour lui demander un changement de l'ordonnance sur le nombre de soins par semaine. Les infirmiers de ville ont jugé qu'il était nécessaire de faire des soins tous les jours, pas chaque 2 jours comment l'avait prescrit le médecin. C'est la 2^{ème} fois que l'IPO fait changer l'ordonnance, la premier fois les dates n'étaient pas bien, la 2^{ème} c'était la fréquence de pincements. L'IPO va parler avec la secrétaire du médecin, elle lui laisse l'ordonnance et un papier qui dit les dates et la fréquence qu'il faut écrire.

- **Coordination de mise en œuvre. Professionnel-Patient**

IPO appelle une patiente (P5) pour savoir comme elle est en train de gérer la chimiothérapie orale.

Finalement l'IPO lui rappelle qu'elle aura rdv avec le docteur x la semaine prochaine et qu'elle devra aussi se faire faire une prise de sang avant le rdv.

EXEMPLES D' ACTIONS

- **Coordination de mise en œuvre. Professionnel-Professionnel**

La secrétaire envoie aux IPOs le planning des patients qui vont venir à l'HJ 5 jours en avance. À partir de cela l'IPO fait son le planning. Dans son planning elle identifie par couleur si le patient vient pour premier fois ou si c'est une reprise de traitement.

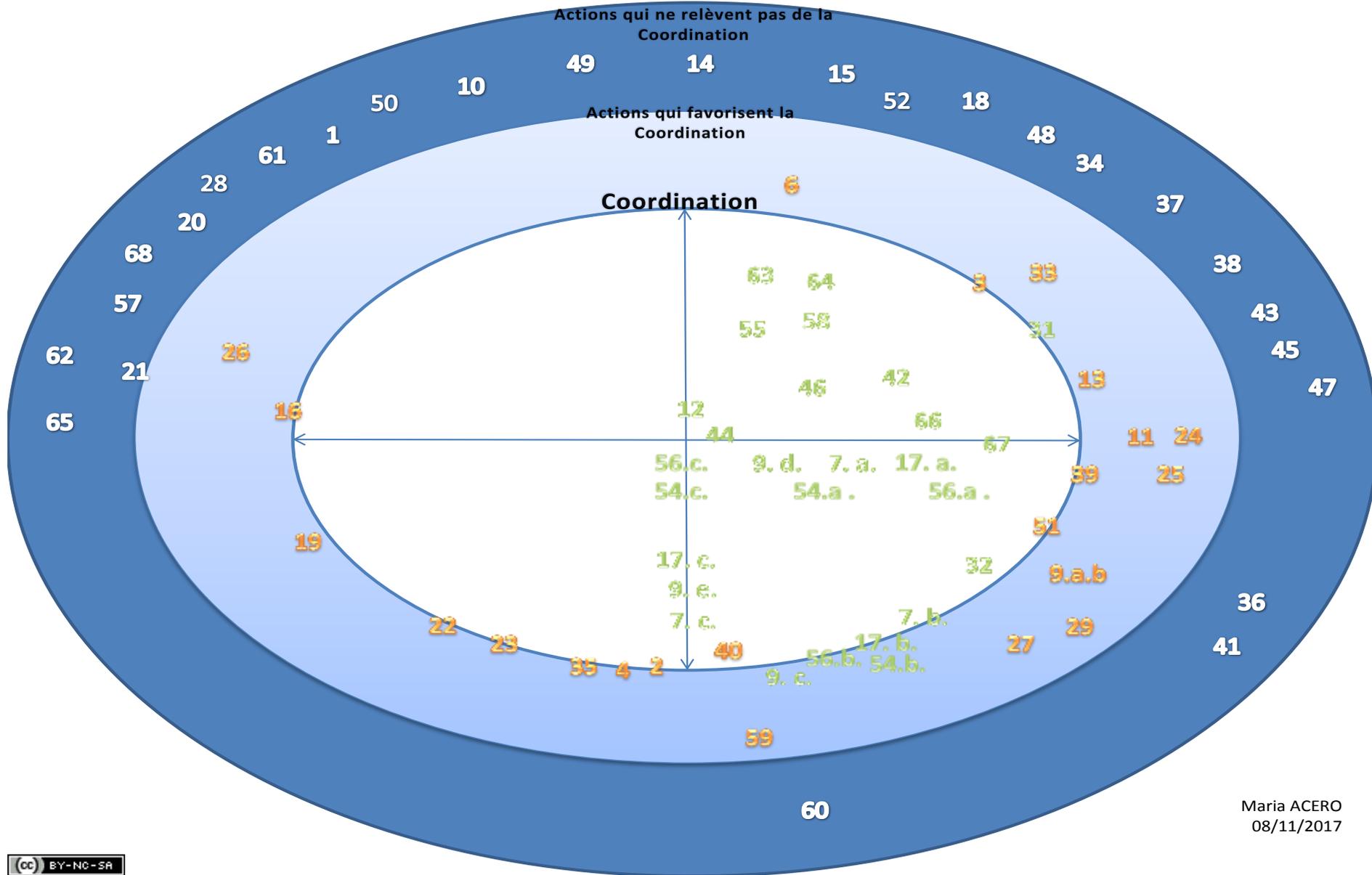
- **Action d'appui à la coordination**

Contact avec la ligue pour avoir le matériel d'éducation thérapeutique

- **Actions autres**

Hémovigilance, Identitovigilance, élaboration d'une procédure interne aux service

CLINIQUE MUTUALISTE SAINT ETIENNE



CHU RENNES

Actions qui ne relèvent pas de la

Coordination

84

16, 19, 25,
59, 65, 66,

8

79

Actions qui favorisent la
Coordination

4, 7, 11, 12, 13, 17,
18, 22, 34, 35, 36,
39, 46, 56, 67, 82,
85, 86, 88, 98, 101

Coordination

29, 30, 32,
45, 64, 75,
78, 83, 95

97

15, 31, 74

14, 38, 48, 53

21, 23,
76, 87,
96, 100

61

20

24,

1, 2, 3,

5.1, 6, 9, 40,
41, 43, 47, 49,
50, 51, 52, 54,
55, 57, 58, 60,
68, 69, 71, 72,
80, 89, 93, 99

26, 27, 90, 91, 92

5

42, 44, 62, 63, 81

28

77

94

10, 70,

CONSTATS

- **Tout n'EST pas de la COORDINATION**
 - Quantifier les différentes activités
 - Besoin de circonscrire (Yatim et al. 2016, Supportive care & ASCO)
- **VARIABILITE SELON LES CAS**
 - Dépendant de la pathologie
 - Un Référentiel est-il possible ou consensus local ?
- **Des priorités ?**
 - Coordination de mise en œuvre avec le patient ?
 - Besoins des patients : clinique, sociaux, service= « patients complexes »
- **Un nom à harmoniser** : IPOS, Inf coordination, Inf Parcours, etc.