



SERVICE D'URGENCES

Partager les solutions organisationnelles pour la performance des services d'urgences



<http://urgences.anap.fr/publication/1643-autodiagnostic-service-d-urgences>

Autodiagnostic

Autodiagnostic service d'urgences

L'objectif de l'Autodiagnostic est de permettre aux professionnels des services d'urgences de :

- Réaliser un diagnostic qualitatif de l'organisation et du fonctionnement de leur service d'urgences
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration dans l'organisation de leur service d'urgences
- Se situer par rapport aux bonnes pratiques organisationnelles
- Passer du diagnostic à l'élaboration d'un plan d'actions

L'outil repose sur une démarche d'analyse qualitative. Il prend la forme d'un questionnaire organisé autour de 7 chapitres :

- A. [Accueil, tri et orientation](#)
- B. [Aval des urgences](#)
- C. [Gestion des flux et des filières \(intra-hospitalières\)](#)
- D. [Interfaces](#)
- E. [Adaptation des ressources à l'activité](#)
- F. [Gouvernance/pilotage/management](#)
- G. [Régulation et planification territoriale](#)

Il est conseillé de renseigner cette auto-évaluation au sein d'une équipe projet pluridisciplinaire, réunissant par exemple un responsable médical et un cadre du SAU, un responsable médical et un cadre d'un service clinique Médecine/chirurgie, et le gestionnaire de lit si existant, un cadre ou responsable médical du service d'imagerie et du laboratoire, pour offrir une vision complète et objective du fonctionnement du service et de ses interfaces avec le plateau médico technique et services cliniques. Il faut donc prévoir environ 2 heures pour compléter le questionnaire, qui comporte 83 questions.

Pour chaque question, vous pourrez choisir la réponse parmi une liste déroulante. Selon votre activité, certaines questions peuvent ne pas être pertinentes. Dans ce cas, répondez à la question : « Non Applicable », elle ne sera alors pas comptabilisée dans les résultats.

Le remplissage de l'outil a été conçu pour ne pas être bloquant, ainsi en cas de difficultés pour certaines questions, **le questionnaire peut être sauvegardé puis complété ultérieurement, à condition d'avoir préalablement ouvert un compte pour y conserver les données.**

 [Je m'autoévalue](#)

Date de parution : 01/01/2016