



Outils Organisation des services d'Imagerie

❖ Objectifs

Analyser et évaluer la performance d'un service d'imagerie.

❖ Public concerné

Directions, Contrôleurs de gestion, Radiologues, Cadres de santé

➤ Genèse :

L'organisation des services d'imagerie constitue le cœur de métier historique du CERCLH. Notre expérience a débuté avec les chantiers Imagerie (2006-2008) de la MeaH au cours desquels le CERCLH a accompagné une dizaine d'établissements et a coordonné durant 2 années la formation des consultants et des équipes projet en termes de capitalisation des bonnes pratiques organisationnelles identifiées pour les traduire dans des outils d'aide à l'analyse des organisations.

Fort de ces expériences, le CERCLH a été sélectionné pour le déploiement du benchmark Imagerie de la région Rhône Alpes en 2009. Premier benchmark des services d'imagerie réalisé en France.



Ce benchmark, permettait d'analyser l'efficacité organisationnelle des salles d'imagerie, les délais d'accès et les délais de comptes rendus. Suite au succès rencontré par cette première démarche, la MeaH, puis l'ANAP ont décidé de mettre en place en 2010 un benchmark national pour lequel le CERCLH a assuré le pilotage en collaboration avec le G4 national. Ce dispositif a concerné les plateaux d'imagerie disposant de scanners et d'IRM dans 14 régions françaises sur plus de 540 équipements IRMs et scanners. ([Rapport de benchmark Imagerie Scanner / IRM 2010](#)).

➤ Description des outils (1/2) :

Quatre outils sont disponibles pour réaliser l'analyse et l'évaluation de la performance des services d'imagerie sur des périmètres distincts tout en étant complémentaires :

- **Outil « taux d'occupation des salles d'imagerie »** : il permet d'évaluer la performance des salles d'imagerie au travers d'indicateurs clefs tels que le taux d'occupation, le taux de vacation offert et le temps réel d'occupation par salle et pour l'ensemble du service. Cet outil léger peut aussi être utilisé comme un tableau de bord et un suivi en routine de la performance
- **Outil « Organisation des services d'imagerie médicale »** : il permet de réaliser une analyse stratégique et détaillée des pratiques organisationnelles par modalité (IRM, scanner, radio conventionnelle,...). Au niveau stratégique, la performance du service sera analysée au travers des indicateurs sur l'ouverture et l'occupation des salles ; mais aussi sur le délai de rendez-vous des patients. Le niveau détaillé permet d'étudier les dysfonctionnements par modalité, à savoir : délai de compte-rendu, RDV non honoré, conformité des bons de demande, ...



➤ Description des outils (2/2) :

- **Outil « Organisation des services d'imagerie : Activité en salle »** : il permet d'évaluer l'activité dans une salle spécifique (IRM, scanner, radio conventionnelle,...) ; la performance de la salle sera analysée au travers des indicateurs sur l'ouverture et l'occupation ; mais aussi sur le délai de rendez-vous des patients et le délai de compte-rendu.
- **Outil « Quicksan Imagerie »** : il permet d'évaluer la maturité des organisations au sein du service d'imagerie par le biais d'un questionnaire sur les pratiques mises en œuvre.

➤ Références & résultats :

Pour accéder à la présentation de nos références de missions appuyées par ces outils et incluant des exemples de résultats obtenus, veuillez consulter notre site : www.cerclh.com dans la rubrique « **Références** »

➤ Téléchargement des outils proposés par le CERCLH :

Pour télécharger les outils, vous pouvez cliquer sur les liens ci-dessous :

- [Outil « taux d'occupation des salles d'imagerie »](#)
- [Outil « Organisation des services d'imagerie médicale »](#)
- [Outil « Organisation des services d'imagerie : Activité en salle »](#)
- [Outil « Quicksan Imagerie »](#)

➤ Pour aller plus loin :

La mise en œuvre des outils de diagnostic est la première étape d'une démarche d'amélioration de la performance des organisations. Ils permettent d'identifier les difficultés sur lesquelles l'établissement devrait se focaliser pour définir son plan d'actions.

Le CERCLH vous propose 2 types de prestations :

- Une aide à l'interprétation des résultats et à la formalisation d'une feuille de route
- Un audit complet du service, avec recommandations et accompagnement à la mise en œuvre

Pour de plus amples informations et des échanges constructifs, contactez-nous par mail à contact@cerclh.com ou par téléphone au 04 77 23 78 57.

