

LES PROCESSUS – EXERCICE INTRODUCTIF

Une personne doit subir une intervention chirurgicale à l'hôpital de Saint-Dié des Vosges. La préparation de l'intervention nécessite des rendez-vous avec le chirurgien, une infirmière pour des prélèvements (prise de sang, ...) et l'anesthésiste, ainsi que la fixation d'une date d'intervention. Le service chirurgical (orthopédie, ORL, ...) concerné par l'intervention contacte les autres services et le bloc opératoire et propose des dates au patient. Les résultats des prélèvements seront communiqués au chirurgien et à l'anesthésiste.

Lorsqu'il se rend à l'hôpital pour ces rendez-vous, le patient doit présenter sa carte Vitale et retirer une fiche de circulation. De même, lors de son hospitalisation, il devra à son arrivée faire l'objet d'une admission administrative et enregistrer sa sortie, tout cela afin d'établir les montants facturés et remboursés.

Les résultats de l'opération seront archivés dans le dossier médical du patient mais feront également l'objet d'une remontée statistique qui permet aux autorités de santé de suivre l'évolution de pathologies ou d'épidémies.

1 – Les modalités fixées par cet hôpital sont-elles les mêmes pour chaque patient ? Sont-elles répétitives ? Immuables ? Améliorables ?

2 – Quelles relations y a-t-il entre les différents services ? Quelles informations partagent-ils ?

Schématisez les flux d'informations entre les services.

3 – Ces modalités constituent-elles un seul processus ? Sont-elles décomposables ?

4 – Ont-elles toutes un lien direct avec le cœur de métier de l'hôpital ?