

proposition sujet de mémoire **2013 - 2014**  
MASTER Recherche 2<sup>ème</sup> année  
Management, Innovation, Technologie  
spécialité « Génie industriel »

Modélisation du processus d'admission des patients dans une structure de soins à domicile – comparaison de cas français, italiens et suisses

Selon la Fédération Nationale des Etablissements d'Hospitalisation à Domicile (<http://www.fnehad.fr/>), « L'Hospitalisation A Domicile, en sa qualité d'alternative à l'hospitalisation, permet d'assurer au domicile du malade, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant et tous les professionnels paramédicaux et sociaux ».

Les objectifs de l'Hospitalisation A Domicile sont :

- L'amélioration du confort de la prise en charge du patient en intégrant son environnement
- Assurer aux patients une prise en charge sûre et de qualité
- Diminuer les coûts

Dans ces structures d'Hospitalisation A Domicile (HAD), les processus organisationnels sont souvent complexes, hétérogènes et soumis à des incertitudes liées, par exemple, à la demande de séjours des patients, à la fourniture de matériel spécialisé, à la disponibilité des ressources humaines, ou au processus de production des soins de santé lui-même. Ces caractéristiques proviennent du fait que les domiciles des patients sont considérés comme des composants de la chaîne logistique de production des soins de santé, et de la diversité des différents acteurs impliqués dans le fonctionnement de la HAD.

La manière dont les acteurs interagissent entre eux pour coordonner leurs actions afin d'offrir des soins à domicile au patient dépend, entre autres, de la pathologie spécifique du patient traité, des technologies utilisées par les acteurs pour synchroniser leurs actions, et de l'organisation de la structure de HAD. Par conséquent, le processus de production de soins de la HAD peut changer d'un pays à l'autre, et dépend des spécificités des régions.

L'objectif du projet est d'étudier, de comparer et de comprendre les spécificités des services fournis dans différents services de soins à domicile en France, en Italie et en Suisse.

Dans un premier travail, une recherche bibliographique, couplée à une étude de terrain, a été menée afin de mettre en évidence ces différences de fonctionnement entre les HAD (et plus généralement les services de soins à domicile) des trois pays [4].

Nous nous intéresserons ici à l'un des processus critiques dans les services de soins à domicile : l'admission du patient (dont l'étude a été abordée dans [5] pour le cas de l'HAD du CHU de Grenoble). Dans une première phase, on décrira les acteurs, les mécanismes de décision, les ressources et les indicateurs clés de performance. Dans une deuxième phase, un modèle général de ce processus sera construit sur les éléments communs identifiés. Nous chercherons en particulier à modéliser les différents profils possibles pour les patients et leur évolution.

- [1] T. Zhang, « Aide au pilotage de la chaîne de prise en charge de la chimiothérapie à domicile », Thèse de l'Université Jean Monnet de Saint Etienne – Co-encadrement LASPI (E Marcon) et G-SCOP (M Di Mascolo), Février 2012
- [2] A Matta, S Chahed, E Sahin and Y Dallery, « Modelling home care organisations from an operations management perspective », à paraître dans *Flexible Services and Manufacturing Journal* 2012, DOI: 10.1007/s10696-012-9157-0.
- [3] R. Ben Bachouch, A. Guinet, A. Ruiz, « Problématiques de gestion des structures de soins à domicile : un état des investigations », conférences GISEH'2012 (Gestion et Ingénierie des Systèmes Hospitaliers), Québec Août-septembre 2012
- [4] F. Lemmouchi, « Modélisation du processus d'admission des patients dans une structure d'Hospitalisation A Domicile – comparaison de cas français, italiens et suisses », mémoire de master 2 professionnel « vieillissement, sociétés, Technologie – spécialité gérontologie » - coencadrement Maria Di Mascolo (G-SCOP) Andrea Matta (Politecnico di Milano), Vincent Rialle (CHU de Grenoble), juin 2013.
- [5] E Serrat Genescà. Etude des Flux dans les structures d'hospitalisation à domicile. Master's thesis, Grenoble INP, 2010.

- Quel parcours conseillez-vous : Supply Chain

Responsables :	Maria Di Mascolo ☎ 04 76 57 46 25 Mel <a href="mailto:Maria.Di-Mascolo@g-scop.grenoble-inp.fr">Maria.Di-Mascolo@g-scop.grenoble-inp.fr</a>
	Fouad Lemmouchi ☎ 04 56 59 68 29 Mel <a href="mailto:contact@reussiteservices.fr">contact@reussiteservices.fr</a>
Laboratoire :	Laboratoire G-SCOP
Adresse complète :	46, avenue Félix Viallet 38031 Grenoble Cedex 1
Entreprise :	Réussite Services
Adresse complète :	05, rue de l'Atlas 38130 Echirolles.