
Simulation et Etude de la performance d'un centre universitaire de soins dentaires

Sylvain Bertel*¹

¹fenies – Université Paris-Sorbonne - Paris IV : EA4429 – France

Résumé

Résumé. Cet article parle de la réorganisation et l'étude des performances des hôpitaux et de ses différents services par le fait de lois " hopital 2007 ", puis " hopital 2012 " et du redéploiement de ses services. Cet article est original par sa double approche en sciences de gestion et en sciences de l'ingénieur. En sciences de gestion, il propose un état de l'art sur les logiques distinctes qu'on trouve dans un service hospitalier, la double complexité dans la mise en œuvre d'outils pour la chaîne hospitalière et une étude des dysfonctionnements du service universitaire. En sciences de l'ingénieur, une simulation de nouveaux choix d'organisation qui permettront par la suite de dialoguer avec les différents acteurs de la chaîne hospitalière en vue de sa réorganisation. Dans l'hôpital, se distinguent 2 logiques:

- La logique de soins : cette logique est centrée sur l'efficacité et ne tient pas compte de la productivité et de l'utilisation efficiente des ressources.

- La logique managériale : cette logique est centrée sur l'efficacité et non sur la qualité des soins.

L'AAES (Agence d'Audit des Etablissements de Santé) considère que les problèmes des hôpitaux viennent d'un manque d'organisation plus que d'un manque de moyens. Si, grâce à cette agence ministérielle, les professionnels de santé mettent en œuvre une " dynamique de collaboration ", s'organisent mieux, alors les dysfonctionnements disparaîtront peu à peu [Belorgey, 2010].

Les systèmes hospitaliers présentent différentes complexités :

- Une complexité systémique (structurelle et fonctionnelle) qui se traduit par la difficulté d'évaluer de manière simple les critères de performance.

- Une complexité algorithmique qui désigne la complexité des problèmes d'optimisation combinatoire à résoudre. Elle se traduit par la recherche d'une solution qui optimise un ou plusieurs critères de performance.

Cet article valide une nouvelle structure du Centre de soins Dentaires et son organisation par la simulation afin de tester la performance système et montrer les améliorations possibles avec ce nouveau mode de fonctionnement. Le résultat de la simulation du centre de soins dentaire sera utilisé dans le futur pour dialoguer avec le personnel soignant et mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement.

*Intervenant

Mots-Clés: pilotage de la performance, recueil de données, modélisation des connaissances, simulation.