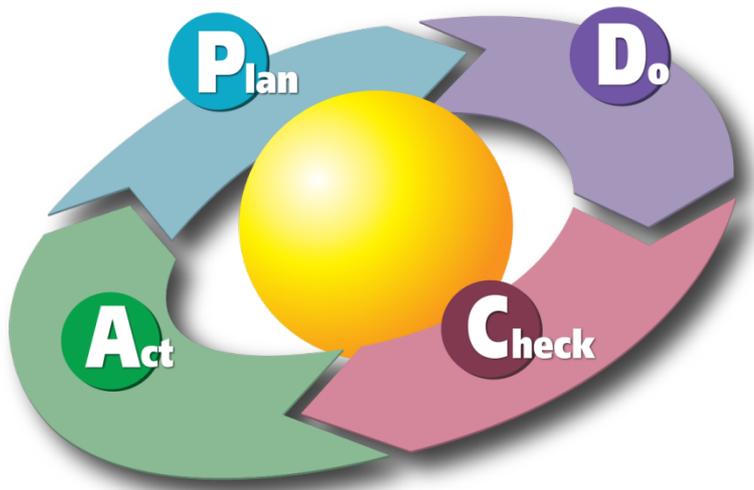


Les principes

Les principaux référentiels



Les principes

PDCA

Approche processus

Politique

Organisation

Ressources

Plans d'actions

Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (ISO 9000 : 2000).

Application possible quelle que soit l'activité

- 1960 : sûreté prévisionnelle de fonctionnement
- 1980 : management de la qualité
- 1995 : monde de la santé hospitalière notamment à travers les Programmes d'Amélioration de la Qualité (PAQ) lancés par l'ANDEM
- 2000 : méthode de référence pour les établissements de santé dans le cadre de la certification HAS.



Qui

Les acteurs

Fait Quoi

Les activités

Comment

Les modalités, les pratiques

Avec qui

Les interfaces

Avec Quoi

Les moyens, la gestion documentaire

Quand

Les interactions

Où

Les locaux

1. Client(s) du processus
2. Finalité
3. Domaine d'application
4. Données d'entrée
 - 4.1. Exigences du client
 - 4.2. Exigences réglementaires (impactant la conformité du produit, des données de sortie sur le processus étudié)
5. Données de sortie
6. Contraintes externes pour la mise en œuvre du processus
7. Responsabilité
8. Documents applicables (documentation nécessaire à la mise en œuvre des activités du processus non incluse dans les processus appelés)
9. Processus liés
 - 9.1. Processus appelés
 - 9.2. Processus appelant
10. Description
 - 10.1. Logigramme
 - 10.2. Notes explicatives
11. Enregistrements
12. Dysfonctionnements identifiés et potentiels (effets et causes, analyse de risques)
13. Surveillance et amélioration du processus
 - 13.1. Indicateurs
 - 13.1.1. Indicateur de maîtrise du processus
 - 13.1.2. Indicateur sur la satisfaction du client
 - 13.1.3. Indicateur lié au fonctionnement général du processus
 - 13.2. Modalités de surveillance (revue de processus)

- Identifier les processus et leur application dans tout l'organisme,
- Déterminer la séquence et l'interaction des processus,
- Déterminer les critères et les méthodes pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise des processus,
- Assurer la disponibilité des ressources et informations pour le fonctionnement et la surveillance de ces processus,
- Surveiller, mesurer et analyser les processus,
- Mettre en œuvre les actions pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus.

Liste des processus HAS 2014

N°	Thématique		Sélection	Processus
1	Management stratégique, gouvernance		<input type="checkbox"/>	Valeurs, missions et stratégie d'établissement
				Fonctionnement des instances
				Démarche éthique
				Développement durable
2	Management et gestion opérationnelle de la qualité et des risques	Management de la qualité et des risques	<input type="checkbox"/>	Politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
				Politique d'organisation et d'amélioration des pratiques professionnelles
				Développement d'une culture qualité et sécurité
				Fonction de coordination de la gestion des risques associés aux soins
				Processus de gestion documentaire
				Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
				Déploiement des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles
				Pertinence des soins
				Démarches EPP liées aux indicateurs de pratique clinique
				Indicateurs, tableaux de bord et pilotage de l'établissement
				Procédure de gestion des plaintes et réclamations
				Implication des usagers, de leurs représentants et des associations
				Processus d'évaluation de la satisfaction des usagers
				Gestion opérationnelle de la qualité et des risques
	Gestion de crise			
	Evaluation des risques à priori			
	Vigilances et veille sanitaire			
	Maîtrise du risque transfusionnel			
	Gestion des événements indésirables			

Exploitation de l'approche processus

Liste des processus HAS 2014

N°	Thématique	Sélection	Processus
3	Gestion du risque infectieux	<input type="checkbox"/>	Maîtrise des risques infectieux
			Hygiène des locaux
			Bon usages des antibiotiques
4	Processus de gestion des RH	<input type="checkbox"/>	Management des emplois et des compétences
			Intégration des nouveaux arrivants
			Continuité des soins
			Direction et encadrement des secteurs d'activité
5	Santé, sécurité et qualité de vie au travail	<input type="checkbox"/>	Santé et sécurité au travail
			Qualité de la vie au travail
			Dialogue social et implication des personnels
6	Gestion des ressources financières	<input type="checkbox"/>	Gestion budgétaire
			Amélioration de l'efficacité
7	Gestion du système d'information	<input type="checkbox"/>	Système d'information
			Sécurité du système d'information

Exploitation de l'approche processus

Liste des processus HAS 2014

N°	Thématique	Sélection	Processus
8	Gestion des activités logistiques	<input type="checkbox"/>	Sécurité des biens et des personnes
		<input type="checkbox"/>	Processus de gestion des équipements biomédicaux
		<input type="checkbox"/>	Processus de gestion des infrastructures et des équipements (hors DM)
		<input type="checkbox"/>	Processus de gestion des équipements et produits au domicile du patient
		<input type="checkbox"/>	Achats éco responsables
		<input type="checkbox"/>	Processus de la gestion de l'eau
		<input type="checkbox"/>	Processus de la gestion de l'air
		<input type="checkbox"/>	Processus gestion de l'énergie
		<input type="checkbox"/>	Démarche qualité en restauration
		<input type="checkbox"/>	Processus de gestion du linge
		<input type="checkbox"/>	Fonction transport des patients
<input type="checkbox"/>	Processus de gestion des déchets		
9	Droits des patients	<input type="checkbox"/>	Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance
			Respect de la dignité et de l'intimité du patient
			Respect de la confidentialité des informations relatives au patient
			Accueil et accompagnement de l'entourage
			Respect des libertés individuelles et gestion des mesures
			Information du patient sur son état de santé et soins proposés
			Consentement et participation du patient
			Information du patient en cas de dommage lié aux soins
Accès du patient à son dossier			

Liste des processus HAS 2014

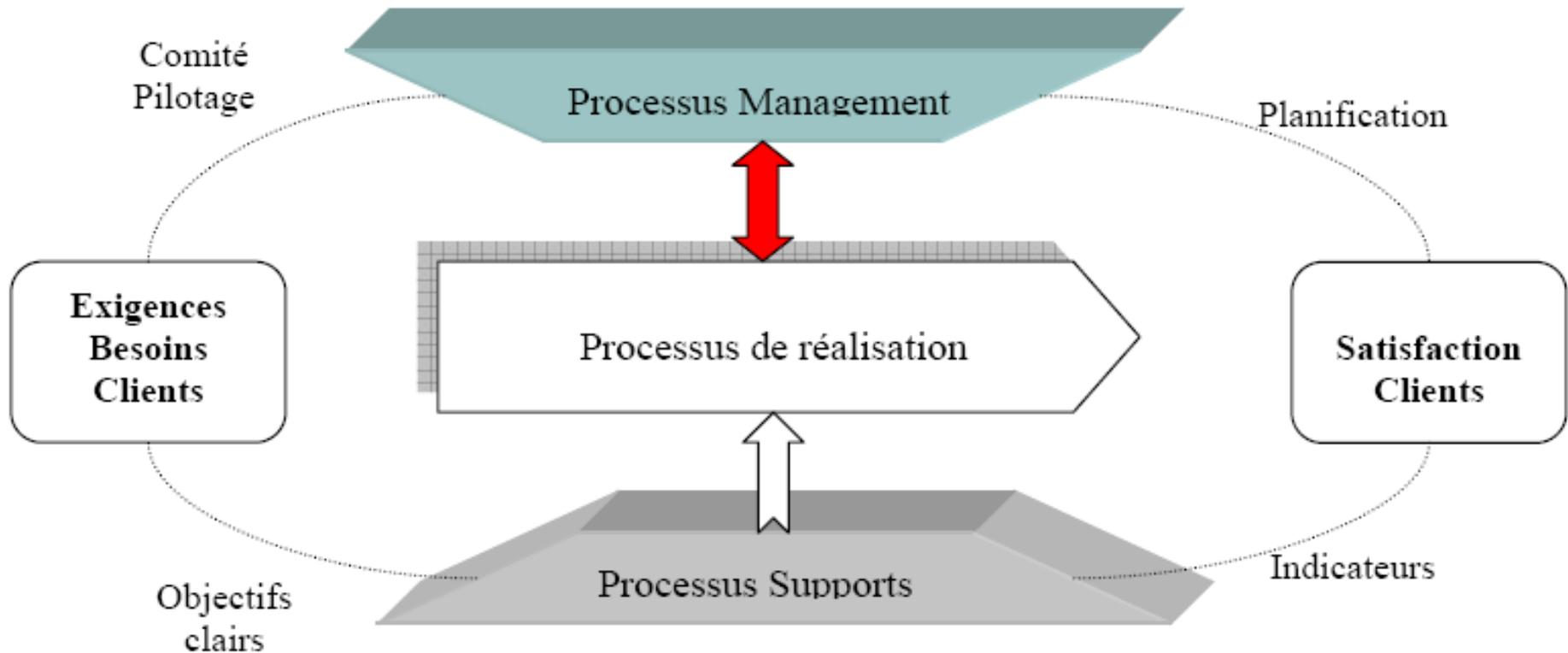
N°	Thématique	Sélection	Processus
10	Parcours du patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> PEC de la douleur
			<input type="checkbox"/> PEC des patients en fin de vie
			<input type="checkbox"/> Gestion du dossier patient
			<input type="checkbox"/> Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
			<input type="checkbox"/> Processus accueil
			<input type="checkbox"/> Evaluation initiale et continue de l'état de santé du patient et projet de soins personnalisé
			<input type="checkbox"/> Recours au bloc opératoire
			<input type="checkbox"/> Examens de radiologie
			<input type="checkbox"/> Examens de laboratoire
			<input type="checkbox"/> Examens de radiothérapie
			<input type="checkbox"/> Examens de médecine nucléaire
			<input type="checkbox"/> Examens d'endoscopie
			<input type="checkbox"/> Autres examens
			<input type="checkbox"/> Urgences vitales
			<input type="checkbox"/> Risque suicidaire
			<input type="checkbox"/> Troubles nutritionnels
			<input type="checkbox"/> Prise en charge somatique des patients
			<input type="checkbox"/> Coordination de la prise en charge des patients
<input type="checkbox"/> Processus de sortie du patient			
<input type="checkbox"/> Education thérapeutique du patient			

Exploitation de l'approche processus

Liste des processus HAS 2014

N°	Thématique	Sélection	Processus
11	PEC du patient aux urgences	<input type="checkbox"/>	
12	Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse du patient	<input type="checkbox"/>	Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse du patient
			PEC médicamenteuse du patient
			Prescription médicamenteuse chez le sujet âgé
13	Management de la qualité au bloc opératoire	<input type="checkbox"/>	
14	Management de la prise en charge du patient dans les secteurs à risque	<input type="checkbox"/>	Management de la prise en charge du patient en radiothérapie
			Management de la prise en charge du patient en médecine nucléaire
			Management de la prise en charge du patient en salle de naissance
			Management de la prise en charge du patient en endoscopie
15	Management des secteurs d'imagerie médicale	<input type="checkbox"/>	...
16	Management des laboratoires	<input type="checkbox"/>	Non investigué si démarche qualité externe
		<input type="checkbox"/>	Non investigué si accréditation COFRAC

Cartographie des Processus



Processus Management

Direction

Revue de direction

Amélioration continue

Audits

Processus Réalisation

Ensemble des activités

Interfaces

Processus Supports

Ressources humaines

Ressources matérielles

Système d'information

Gestion documentaire

Logistique

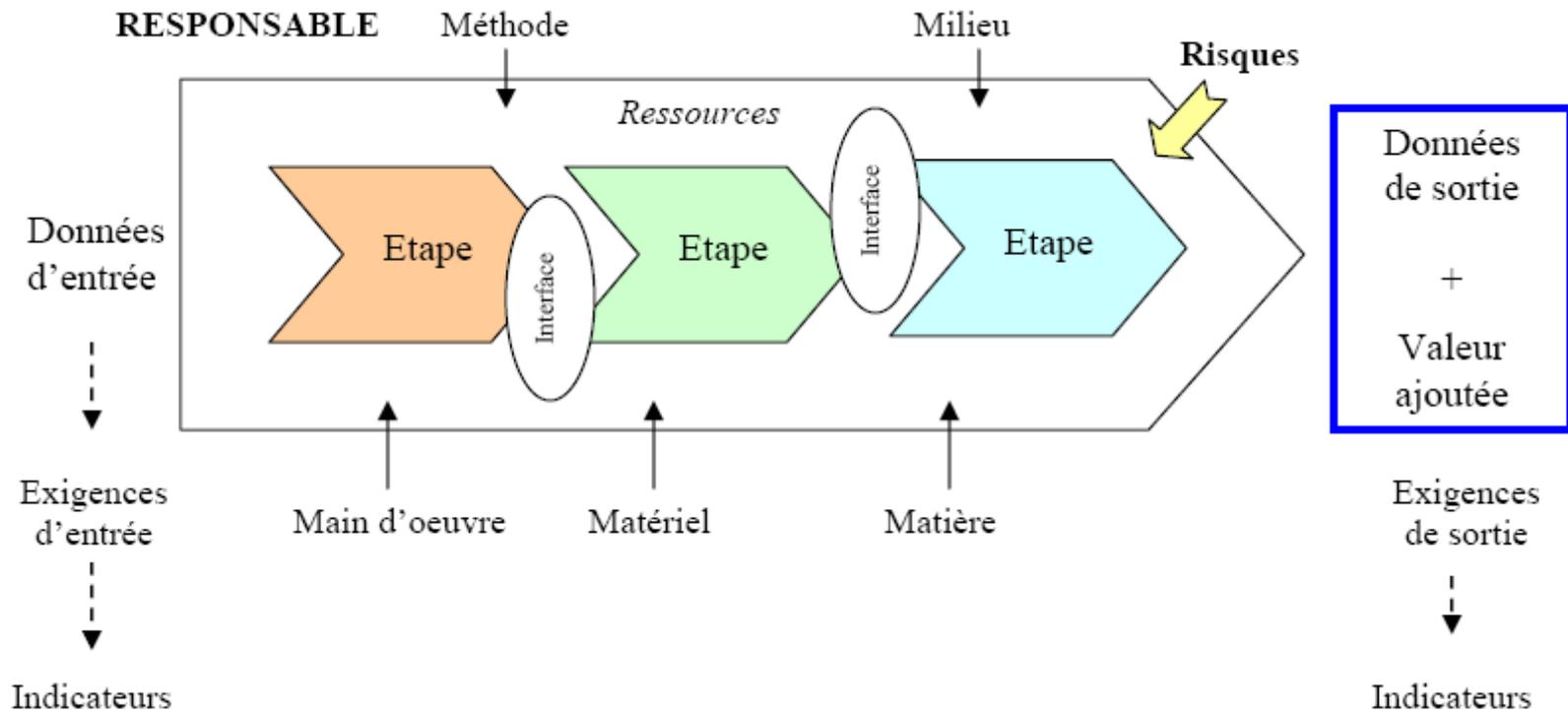
Achats

- Objectif = maîtrise du processus
 - ⇔ maîtrise des différents éléments et ressources mobilisés

- Maîtrise des processus = garantir :
 - la fiabilité
 - la maintenabilité
 - la sécurité du processus

Éléments du processus à maîtriser ?

- Le responsable
- Les éléments d'entrée et de sortie
- Les interfaces clients-fournisseurs externes et internes
- Les ressources mises en œuvre
- La gestion des risques résiduels



Le processus est décrit dans des documents de référence

Les éléments de preuve sont archivés et utilisables pour donner confiance

Les dispositions sont connues et appliquées par les acteurs

Les défaillances sont traitées en curatif et en préventif

L'efficacité du processus est évaluée

Audit d'un processus

Les points de maîtrise d'un processus selon PDCA



Entretiens
Sondage
Observation
Locaux
Interfaces
+
Patient traceur

<p>P Prévoir</p>	<p>Définition du processus en fonction de l'analyse des risques et/ou des besoins patients/clients Ressources identifiées (humaines, matériels, documentaires) Objectifs et indicateurs définis.</p> <p>Organisation interne : pilotage, rôle et responsabilités</p> <p>Interfaces (processus ou services)</p>
<p>D Mettre en œuvre</p> <p>Evaluation sur le terrain</p>	<p>Connaissances, compétences</p> <p>Mise à disposition et utilisation des documents</p> <p>Information et communication</p> <p>Outils et matériels</p> <p>Réalisation des activités</p> <p>Traçabilité</p>
<p>C Évaluer</p>	<p>Processus évalué (revue de processus, indicateurs de fonctionnement, indicateurs de satisfaction, audits...) ; résultats communiqués</p>
<p>A Agir</p>	<p>Actions d'amélioration mises en place</p>

		GRILLE DE MATURITÉ			
		1 Fonctionnement de base ou non défini	2 Défini	3 Maîtrisé	4 Optimisé
P Prévoir	Détermination du contour du processus : Identification des besoins Définition de la politique et des objectifs Analyse des risques Mise en place des mesures de traitement des risques	Pas d'objectif défini Pas d'identification formelle des risques qui sont repérés en fonction de l'intuition le processus n'est pas formalisé	Le processus est défini en fonction d'une évaluation informelle des risques	Les objectifs et indicateurs sont définis Le processus est défini en fonction de l'évaluation formelle des risques. ; les mesures de traitement sont définies Les ressources sont identifiées	L'analyse des risques est intégrée et mise à jour régulièrement L'évolution du processus est anticipé
	Organisation interne : pilotage, rôle et responsabilités, ressources	Les missions ne sont pas définies, mais chacun sait ce qu'il doit faire	Les missions sont définies Les ressources sont identifiées	Les missions et compétences sont définies	L'organisation est revue régulièrement et à chaque événement ayant une incidence sur le fonctionnement
	Gestion des interfaces (processus ou services)	Les interfaces ne sont pas identifiées	La gestion des interfaces repose sur les efforts individuels	La coordination aux interfaces est organisée formellement	La gestion des interfaces est revue régulièrement avec les clients et fournisseurs du processus et améliorée le cas échéant

Source Guide HAS Certification 2014

D	Disponibilité des compétences	Connaissances transmises oralement. Le savoir-faire ne repose que sur l'individu, lorsqu'il part, tout part !	Le personnel est formé	Les compétences sont en adéquation avec les besoins	Les bases de connaissances sont actualisées régulièrement et enrichies
	Disponibilité des documents	Pas de procédure écrites, notes personnelles, ...	Procédures rédigées	Procédures actualisées	Procédures/ processus améliorés
	Information et communication sur les objectifs et résultats	Circulation d'informations ne reposant que sur des contacts informels et ponctuels	Règles de diffusion d'informations et de communication définies	Informations connues	Le dispositif d'information est amélioré pour répondre aux besoins des personnels
	Disponibilité des ressources matérielles	Pas d'évaluation des besoins Ressources matérielles pas disponible partout et pas en quantité adaptée	Ressources matérielles adaptées aux besoins en quantité suffisante	Ressources matérielles en bon état et disponibles quand on en a besoin. Les modalités de suivi du matériel sont définies et mises en œuvre	Anticipation des besoins
	Mise en oeuvre effective	Chacun fait ce qu'il veut	La réalisation des activités est conforme aux instructions	Capacité de réaction en cas d'imprévu, et de recours à l'équipe	Capacité collective d'analyse et de récupération
	Evaluation des activités (contrôle de conformité) et corrections	Pas de contrôle défini	Contrôle défini	Contrôle défini et réalisé Les corrections sont réalisées	Dynamique d'amélioration continue opérationnelle, retour d'expérience en place
	Traçabilité	Enregistrements individuels (cahier, papier libre...)	Formulaires, dossiers structurés...	Traçabilité réalisée, enregistrements disponibles, lisibles et accessibles	Optimisation du dispositif de traçabilité

Source Guide HAS Certification 2014

Maturité du Processus

C	Evaluation du fonctionnement du processus, communication des résultats	Pas d'indicateurs ou de système de suivi formalisé	Evaluation réalisée mais non exploitée	Indicateur pertinent de pilotage et d'anticipation des dérives les objectifs sont atteints	Indicateurs revus régulièrement et limites de surveillance ajustées
A	Mise en place des améliorations	Actions d'amélioration reposant sur la bonne volonté	Plan d'amélioration formalisé	Plan d'amélioration formalisé et suivi régulièrement Le personnel est impliqué, utilisation de méthode	Evaluation de l'efficacité des actions

Source Guide HAS Certification 2014

- Suivre les indicateurs (tableaux de bord)
- Réaliser des audits (liens avec comité qualité)
- Identifier les non-conformités, les événements indésirables (liens avec système de déclaration des événements indésirables)
- Planifier les actions correctives et vérifier leur efficacité (liens avec comité mortalité-morbidité)
- Revue de processus

<i>Avantages</i>	<i>Inconvénients</i>
Méthode systémique	Méconnaissance de la méthode
Méthode systématique : standardisation, maîtrise des interfaces	Intérêt à expliciter
Large champ d'action : toute tâche, tout niveau	Nécessité de bien connaître l'ensemble des tâches au-delà des ses propres activités
Aide au développement d'une culture qualité et risques	
Impérative si recherche de certification ISO	



Vous exercez en tant que responsable qualité dans un établissement médico social.

Vous êtes missionné pour conduire une démarche qualité de la prise en charge de la douleur des patients dans votre établissement.



1^{er} livrable demandé :

Description du processus Douleur au sein de votre établissement

Clients

Finalités

Domaine d'application

Données d'entrée / exigences

Données de sortie

Responsables – Pilotes

Autres acteurs

+ présentation sous forme de cartographie

Processus Management / Réalisation / Supports