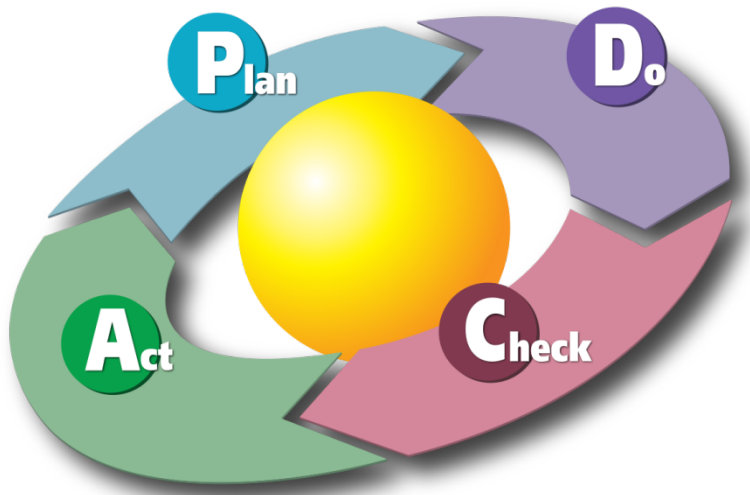


Les principes

Les principaux référentiels



## Les principes

PDCA

Approche processus

Politique

Organisation

Ressources

Plans d'actions

# Carte d'identité du Processus

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)

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<sup>er</sup> 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

## Solutions proposées

## Clients

Patients pris en charge dans l'établissement

Pas uniquement le patient douloureux à l'entrée

Notion de douleur liée aux soins éventuels

## Finalités

- améliorer la prise en charge des douleurs des patients hospitalisés et notamment les populations les plus vulnérables ;
- améliorer la formation pratique initiale et continue des professionnels de santé ;
- améliorer les modalités de traitement médicamenteux et d'utilisation des méthodes non pharmacologiques pour une prise en charge de qualité ;
- structurer la filière de soins de la douleur, en particulier les douleurs chroniques dites rebelles



## Domaine d'application

Douleur physique, aiguë, chronique, rebelle

Douleur psychique

## Données d'entrée - Exigences

### Exigences du client :

Satisfaction vis-à-vis de la prise en charge de la douleur si existante

### Exigences réglementaires

Manuel certification HAS

Programme national de lutte contre la douleur

Loi du 4 mars 2002

## Données de sortie

### Exigences du client :

Niveau de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge de la douleur si existante

### Exigences réglementaires

Traçabilité des actions et des données recueillies dans le dossier patient

Notamment traçabilité évaluation de la douleur

## Responsables – Pilotes - Acteurs

### Pilote

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) ou équivalent

### Acteurs

Référents douleur  
Professionnels de santé  
Centre anti douleur  
Service de formation  
Pharmacie  
Anesthésistes  
Soins palliatifs

# Description du processus

