

## Démarche qualité et gestion des risques : les pilotes de processus

### Feuille de route : prise en main du pilotage du processus Dossier patient

Objectifs	Actions
Prendre connaissance de la <b>politique</b> dossier patient de l'établissement.	<p>Consulter les orientations de la politique interne, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ <u>Améliorer la tenue du dossier patient</u> ;</li> <li>→ <u>Généraliser l'informatisation du dossier</u></li> <li>→ <u>Optimiser l'archivage du dossier patient</u> ;</li> <li>→ <u>Etc.</u></li> </ul> <p><b><i>Document à consulter</i></b> : politique Dossier patient de l'établissement</p> <p><b><i>Rappel</i></b> : La politique est mise à jour et réajustée tous les 4-5 ans.</p>
Réaliser une <b>revue documentaire</b>	<p>Vérifier la conformité des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux règles de gestion documentaire interne</li> <li>• aux besoins de l'établissement.</li> </ul> <p><b><i>Documents à consulter</i></b> : procédure des procédures, procédures, modes opératoires, enregistrements en lien avec le processus</p>
<p>Faire un <b>état des lieux</b> pour savoir où en est le processus.</p> <p>Au regard de la politique Dossier Patient : les recommandations sont-elles respectées ? Existe-t-il des procédures, un suivi et des évaluations ?</p>	<p>Consulter les anciennes évaluations (audits, REX, patients traceurs, certification, etc.)</p> <p>Consulter les résultats d'indicateurs (nombre de demandes de dossier patient, délai de réponse aux demandes de dossier patient, pourcentage de lettre de liaison remise le jour de la sortie, etc.)</p> <p>Consulter la cartographie des risques <i>a priori</i> et les évènements indésirables en lien avec le processus</p> <p>Réaliser un état des lieux par patient traceur sur les différents types de prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens avec les patients et les professionnels.</li> <li>• Consultation du dossier patient.</li> </ul> <p><b><i>Documents à consulter</i></b> : bilan annuel de la CIV et de la CDU sur les demandes de dossier, les plaintes et les réclamations, comptes -rendus des évaluations, résultats de la certification, fiches des indicateurs, cartographie des risques <i>a priori</i>, dossier patient, etc.</p>

	<p><b>Méthodes possibles</b> : visite de risque, audit.</p>
Prendre en compte l'aspect <b>ressources humaines</b> .	<p>Consulter les formations et sensibilisations passées/existantes/prévues</p> <p><b>Document à consulter</b> : plan de développement des compétences</p>
S'assurer du traitement du sujet dans l'instance associée, la <b>CDU</b> et le <b>DIM</b>	<p>Vérifier auprès de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la CDU</li> <li>• le DIM</li> </ul> <p><b>Documents à consulter</b> : ordre du jour des réunions, comptes rendus, outils de communication (journal interne, intranet, etc.)</p> <p><b>Rappel</b> : les pilotes droits des patients et dossier patient travaillent en étroite collaboration car leurs processus sont liés et qu'ils partagent la même instance (voir fiche mémo n°4)</p>
Vérifier le <b>PAQS</b>	<p>Consulter le PAQS existant et vérifier la cohérence avec les constats réalisés et les actions d'amélioration envisagées.</p> <p><b>Document à consulter</b> : PAQS</p> <p><b>Actions suivantes</b> : supprimer / modifier / ajouter les actions nécessaires au PAQS</p>
Partager la démarche et intégrer les résultats collégialement en réunion de la <b>CDU</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convoquer la CDU pour cet objet</li> <li>2. Faire valider les choix d'amélioration</li> <li>3. Mettre à jour le PAQS.</li> </ol> <p><b>Document à consulter</b> : PAQS</p> <p><b>Actions suivantes</b> : s'assurer de la mise en œuvre et du suivi en CDU et COPIL GDR</p>
Construire la <b>veille informative</b> sur mon processus	<p>S'inscrire aux newsletters, forums : HAS</p> <p><b>Actions suivantes</b> : mettre à jour les documents, informer les équipes</p>