

Démarche qualité et gestion des risques : les pilotes de processus

Feuille de route : prise en main du pilotage du processus Parcours patient

Objectifs	Actions
Prendre connaissance de la politique Parcours patient de l'établissement.	<p>Par exemple : les orientations de cette politique</p> <ul style="list-style-type: none"> → <u>Développer la prise en charge en hospitalisation de jour ;</u> → <u>Sécuriser la sortie du patient ;</u> → <u>Améliorer la pertinence des hospitalisations.</u> <p><u>Documents à consulter</u> : politique Parcours patient de l'établissement, projet d'établissement, projet médical, livret d'accueil du patient.</p> <p><u>Rappel</u> : La politique est mise à jour et réajustée tous les 4-5 ans.</p>
Réaliser une revue documentaire	<p>Vérifier la conformité des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux règles de gestion documentaire interne • aux besoins de l'établissement. <p><u>Documents à consulter</u> : procédure des procédures, procédures, modes opératoires, enregistrements en lien avec le processus</p>
<p>Faire un état des lieux pour savoir où en est le processus.</p> <p>Au regard de la politique Parcours 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, simulations, etc.)</p> <p>Consulter les enquêtes épidémiologiques (profils patients, renouvellement patientèle, ré hospitalisations, consommations, etc.)</p> <p>Consulter les résultats d'indicateurs (durée moyenne de séjours, nombre d'heures de participation aux ateliers, retour du patient, satisfaction au regard des soins, etc.)</p> <p>Consulter les résultats des enquêtes de satisfaction des patients</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"> • Entretiens avec les patients et les professionnels. • Consultation du dossier patient. • Comparaison des propos des patients avec ceux des professionnels et le dossier patient <p>Ou un recueil expérientiel du patient seul</p> <p><u>Documents à consulter</u> : comptes-rendus de CME, CLAN, comptes-rendus des évaluations et enquêtes épidémiologiques, résultats de la certification, résultats des questionnaires de satisfaction patients, fiches des indicateurs, cartographie des risques <i>a priori</i>, dossier patient, etc.</p> <p><u>Méthodes possibles</u> : patient-traceur, expérience patient.</p>
Prendre en compte l'aspect ressources humaines .	<p>Consulter les formations et sensibilisations passées/existantes/prévues</p> <p><u>Documents à consulter</u> : plan de développement des compétences, bilan annuel de la CME, du CLAN des années passés</p>
S'assurer du fonctionnement de l'instance associée, la CME	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la composition • le règlement intérieur • le mode fonctionnement effectif (réunions et preuves associées) • la communication employée. <p><u>Documents à consulter</u> : règlement intérieur de la CME, convocation aux réunions, comptes rendus, bilan annuel de la CME des années passés, outils de communication (journal interne, intranet, etc.)</p> <p><u>Rappel</u> : la CME doit être mise en œuvre à raison de 4 réunions/an</p>
Vérifier le PAQS	<p>Consulter le PAQS existant et vérifier la cohérence avec les constats réalisés et les actions d'amélioration envisagées.</p> <p><u>Document à consulter</u> : PAQS</p> <p><u>Actions suivantes</u> : supprimer / modifier / ajouter les actions nécessaires au PAQS</p>

Partager la démarche et intégrer les résultats collégialement en réunion de la CME	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convoquer la CME pour cet objet 2. Faire valider les choix d'amélioration 3. Mettre à jour le PAQS. <p><i>Document à consulter</i> : PAQS</p> <p><i>Actions suivantes</i> : s'assurer de la mise en œuvre et du suivi en CME et COPIL GDR</p>
Communiquer sur son processus	Présentation et suivi du PAQS en COPIL GDR
Construire la veille informative sur mon processus	<p>S'inscrire aux newsletters, forums :</p> <ul style="list-style-type: none"> • HAS <p>Sociétés savantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fédération Française d'Addictologie, • Fédération addiction • Société Française d'Alcoologie, ... <p><i>Actions suivantes</i> : mettre à jour les documents, informer les équipes et la CME</p>