

Mémo : les pilotes de processus

La démarche qualité

L'objectif de la démarche qualité est de garantir aux patients la qualité ; la continuité et la sécurité des soins prodigués.

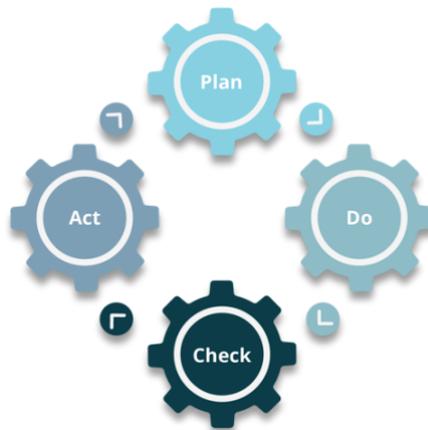
Cette démarche s'inscrit dans la durée et la consolidation des pratiques : c'est l'amélioration continue.

La démarche qualité suit 4 grandes étapes naturelles appelée PDCA pour :

P = plan
D= do
C = check
A = act

En Français :

P = prévoir, planifier
D= déployer, mettre en œuvre
C = contrôler, mesurer
A = améliorer, réajuster



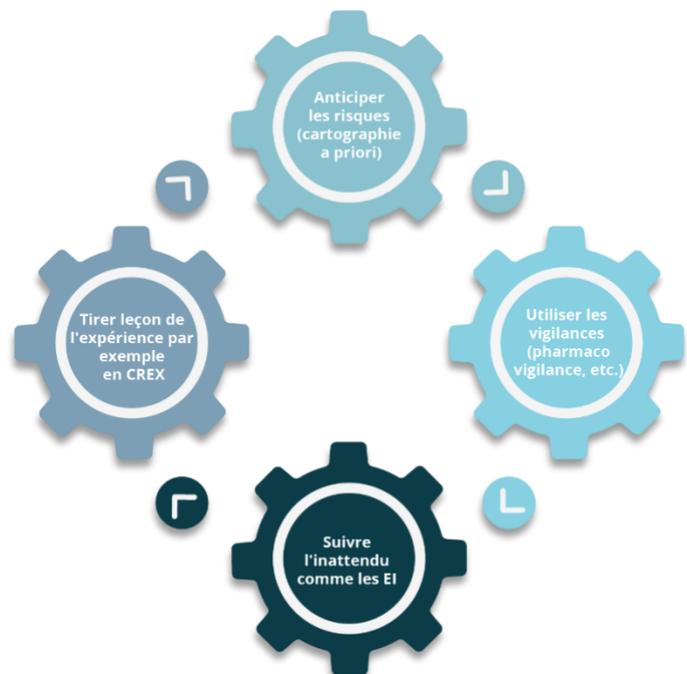
La démarche de gestion des risques

La démarche de gestion des risques suit le déroulé de la démarche qualité : le repérage et l'analyse des risques permettent d'établir des plans d'actions qui sont déployés. Le bénéfice de ces mesures est évalué puis les actions sont réajustées.

Définition du risque :

Le **risque** fait partie de toute activité humaine.

Le risque c'est la probabilité qu'une personne subisse un préjudice ou des effets nocifs pour sa santé en cas d'exposition à un danger.

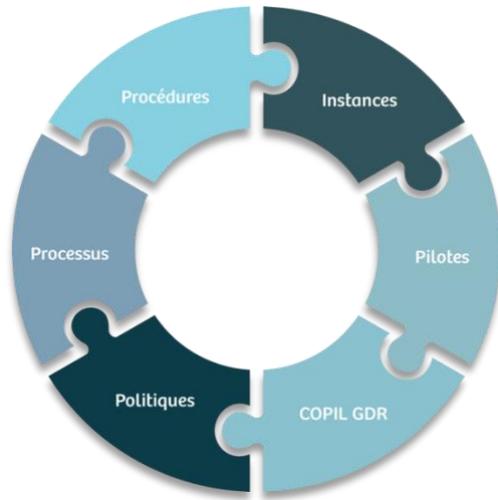


La démarche de gestion des risques comporte

deux approches complémentaires :

- Une approche a priori, axée sur la prévention primaire
- Une approche a posteriori, axée sur la prévention, après la survenue d'un événement indésirable pour éviter la reproduction du phénomène

La démarche qualité et gestion des risques



La démarche d'amélioration de la **qualité et la gestion des risques** s'appuie sur des politiques, des processus, des pilotes, des procédures, des instances et une cellule qualité, le comité de pilotage qualité et gestion des risques.

Les pilotes de processus



Les pilotes de processus sont au cœur de la démarche qualité et gestion des risques car ils rendent compte du fonctionnement des processus.

Ils ont pour objectif de questionner et faire régulièrement évoluer leur pratiques et leur processus.

Qu'est-ce qu'un processus ?

Un processus est un outil de modélisation des activités.

Chaque processus :

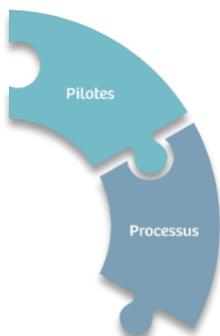
- A un début et une fin,
- Est décliné en étapes

Le processus répond à la question « Que faire pour atteindre le résultat attendu ? ».



La caractéristique première d'un processus est sa finalité.

Il existe différents processus :



- Le parcours du patient
- Le management de la qualité et des risques
- Le dossier du patient
- Les droits du patient
- La prise en charge médicamenteuse
- La gestion de la douleur
- Le risque infectieux
- La qualité de vie au travail
- Etc.

Les missions du pilote de processus

Le pilote doit être capable de décliner la politique de son processus en procédures et d'ajuster cette politique tous les 4 ans.

Il a pour mission :

- De cadrer son processus : il sait rédiger une procédure, un protocole, un document en respectant les normes ...
- D'évaluer son processus : il sait ce qu'il doit évaluer et connaît les types et méthodes d'évaluation, il sait choisir et suivre des indicateurs, il rédige des comptes rendus et gère les événements indésirables. Les EI doivent être traités avec réactivité vis-à-vis du déclarant. Les EI simples seront traités par le pilote concerné au fur et à mesure. Pour les EI plus complexes qui nécessitent une analyse approfondie, dont les corrections sont multiformes, le traitement se mène en groupe.
- Il existe souvent des craintes sur la cotation des risques. Rassurez-vous, la cotation des risques est relative à votre contexte et se réajuste si besoin.
- D'améliorer son processus et de le faire évoluer : après chaque réunion, et évaluations, le pilote doit reporter les décisions d'amélioration dans le plan d'action. Le pilote de processus peut au fur et à mesure du traitement des EI et de manière plus globale et collégiale au moins une fois par an réaliser les nouvelles intégrations dans la cartographie.
- De communiquer sur son processus et d'en rendre largement compte : de la politique et ses objectifs jusqu'au plan d'action, le pilote de processus utilise tous les outils à sa disposition pour communiquer régulièrement sur la vie de son processus.

Les principes

Les pilotes de processus sont guidés dans l'accomplissement de leurs missions par plusieurs principes:

- **Une culture de l'écrit** : écrire ce que l'on veut faire et ce que l'on a fait
- **Analyser ses actions** pour les améliorer et les réajuster
- Chercher à **s'améliorer sans cesse** et à tous les niveaux