

Mettre en œuvre le pilotage des processus

Durée : 2 jours

Contexte

La démarche de certification des établissements de santé a permis de développer l'approche processus, avec la mise en place d'un système global de pilotage des processus. Pour garantir une meilleure sécurité au Patient et permettre une implication des professionnels au-delà de la visite de certification, il est nécessaire de mettre en place un management PAR la qualité, avec comme base la démarche processus.

Cette démarche comprend une étape organisationnelle pour identifier les processus, les pilotes, les rôles et missions. Le pilotage à proprement parler permet au travers d'évaluations et du suivi d'indicateurs de mesurer la performance des processus pour, le cas échéant, apporter les mesures correctives nécessaires à l'atteinte des objectifs.

Ainsi, c'est l'opportunité pour chaque établissement de mettre en œuvre un véritable pilotage des processus au travers d'un Management de la Qualité et des Risques qui participe, en impliquant les équipes, à l'amélioration de la prise en charge des usagers.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus

Objectifs :

- Apporter aux professionnels la connaissance des exigences des visites de certification en termes de maîtrise des processus
- Former les professionnels à l'approche processus et à la méthodologie requise pour leur permettre de formaliser leur processus
- Donner les outils nécessaires aux pilotes pour assurer leur rôle : optimiser et maîtriser leur processus

Apports cognitifs :

- Définitions & enjeux de la certification ; axes prioritaires et nouveautés
- L'approche Processus
 - Fondement ; méthode de segmentation ; typologie ; attendus
 - Cartographie des processus et interfaces
 - Rôle et missions du pilote de processus
 - Description et formalisation des processus
- Le Parcours Patient
- La description et la formalisation des processus
- L'évaluation et l'amélioration des processus
 - Audits, enquêtes satisfaction, indicateurs de performance
 - Audit de processus
 - Revues de processus
- La place du pilotage des processus dans la stratégie de l'établissement

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques :
 - Cartographie des processus
 - Elaboration de cartes d'identité de processus
 - Identification des principaux indicateurs de suivi
 - Elaboration de la carte d'identité d'un indicateur de suivi

