

Être / Devenir pilote de processus

Durée : 2 jours - 14h00

Contexte

La certification V2014 a permis de renforcer l'approche processus dans les établissements de santé. Le pilotage des processus est un des objectifs de cette certification. De plus, le pilote de processus est devenu un acteur important et nécessaire dans le management par la qualité dans les établissements de santé.

Mis en place pour la certification V2014, il est nécessaire de pérenniser cette fonction dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Ainsi, l'appropriation de ses missions par le pilote est un enjeu primordial pour la maturité du processus. Cela permet de garantir la qualité et la sécurité des prises en charge et concourt au développement de la culture de sécurité.

Public concerné :

- Pilotes de processus
- Responsables qualité et gestion des risques

Conditions et modalités

Les conditions et modalités d'organisation des formations présentielles de Focus Qualité sont présentées en dernière page du catalogue et accessibles par le lien <https://www.focusqualite.fr/cfp-2020-09>

Objectifs :

- Comprendre les concepts de la démarche qualité, notamment de l'approche processus
- Connaître les missions du pilote
- Être en mesure de piloter un processus
- Préparer la rencontre des pilotes avec les experts-visiteurs

Apports cognitifs :

- Les concepts de la démarche qualité
- Les principes de l'approche processus
- La carte d'identité du processus
- Les risques liés au processus : identification, maîtrise, suivi
- Le pilotage et l'amélioration d'un processus
 - Les outils de pilotage d'un processus
 - La typologie des indicateurs et les tableaux de bord
 - L'identification des dysfonctionnements et mettre en place un plan d'actions
 - Le plan d'actions et son suivi
- La revue de processus
- La méthode d'audit des processus
- Les éléments préalables à préparer pour la rencontre des experts-visiteurs

Mise en pratique sous forme d'ateliers :

- Elaboration des étapes de processus, de cartes d'identité de processus, de tableaux de bord et de plans d'actions
- Identification des risques des processus concernés
- Entretien avec un expert-visiteur sous forme de jeux de rôle

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- Des temps courts à distance peuvent être mis en place pour suivre individuellement chaque pilote (ou binôme pilote/copilote) dans ses avancées.