



## Conseil et formation en secteurs sanitaire et médico social

Management par la qualité – Gestion des risques – Certifications – Droits des patients



# MISSIONS DES PILOTES DE PROCESSUS

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Fournir aux pilotes de processus une méthodologie globale leur permettant d'assurer leurs missions jusqu'à la visite de certification et au-delà,
- Maîtriser les processus/thématiques qui feront l'objet des investigations des experts-visiteurs lors de la visite de certification,
- Déployer les méthodes et outils préconisés par la HAS dans « La boîte à outils » du pilote,
- Cartographier les risques résiduels pour renseigner le compte qualité,
- Animer les actions d'évaluation et d'amélioration attendues,
- Enfin, consolider de façon continue les acquis de la certification précédente pour préparer la suivante.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

### RAPPEL CERTIFICATION

- Présentation des exigences de la procédure de certification et des exigences normatives,
- Choix des processus-thématiques, choix et responsabilités des pilotes, modalités de suivi et de soutien par le consultant,
- Définition de la lettre de mission de chaque pilote,
- Présentation de la chronologie des tâches imparties aux pilotes jusqu'à la visite de certification et au-delà,
- Les méthodes et les outils seront proposés aux pilotes avant leur mise en œuvre.

### 1 – DIAGNOSTIC INAUGURAL

- Diagnostic de la maîtrise du processus réalisé par le pilote,
- CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS THÉMATIQUE, diagnostic associé mettant en évidence des écarts ou des manquements,
- Diagnostic des Éléments d'Investigation Obligatoires (EIO),

- CARTOGRAPHIE DES RISQUES\* et proposition d'actions de prévention,
- AUDIT DE PROCESSUS THÉMATIQUE\* conduit selon la méthode utilisée par les experts-visiteurs lors de la visite,
- AUDIT PATIENT TRACEUR\* et traceur système,
- Plan d'actions correctives propre au processus thématique.



## 2 - MISE EN CONFORMITÉ INAUGURAL

- Mise en œuvre du PLAN D'AMÉLIORATION (4 PLANS)\*,
- Maitrise du processus selon le principe du PDCA\*/MFER\*,
- Actualisation de la politique liée au processus,
- Revue et actualisation de la documentation du processus (manuel de procédures écrites, protocoles, modes opératoires),
- Méthode d'élaboration de procédures écrites simples, lisibles et utiles, si nécessaire,
- Intégration des procédures dans le système documentaire,
- Diffusion aux professionnels concernés, formation à cette mise en oeuvre autant que nécessaire,
- Mise en œuvre effective de la politique actualisée,
- Mise à jour du PLAN D'AMÉLIORATION (4 PLANS)\* par les pilotes. Les actions correctives résiduelles seront programmées et mises en œuvre.

## 3 - TRANSMISSION DU COMPTE QUALITÉ À LA HAS SIX MOIS AVANT LA VISITE

Les méthodes et outils du compte qualité seront mis en œuvre par les pilotes à 8 mois de la visite :

- Actualisation de la cartographie des risques résiduels,
- Calcul de la criticité résiduelle et à la formulation des propositions d'actions correctives nécessaires,
- Saisie dans le compte SARA® de l'établissement et dans le compte qualité de chacun des processus et des thématiques,

- Actualisation des EPP,
- Actualisation des indicateurs,
- Transmission des comptes qualité à 6 mois à la HAS,

#### 4 – MISE EN CONFORMITÉ RÉSIDUELLE

La préparation ultime de la visite :

- Mise en œuvre du PLAN D'AMÉLIORATION (4 PLANS)\* actualisé à l'occasion de l'envoi du compte qualité,
- Maîtrise des défaillances résiduelles du processus avec le groupe de travail, selon le principe du PDCA MFER\*,
- Revue et actualisation de la documentation du processus (manuel de procédures), consolidation de la documentation de preuve (rapports d'évaluation, preuve de la diffusion, plan d'évaluation et plan de communication),
- Intégration des dernières procédures dans le système documentaire pour leur diffusion,
- Déploiement d'audit de processus-thématique, d'évaluation des pratiques professionnelles, d'audit clinique, de patient traceur et de suivi des indicateurs, pour confirmer la maîtrise et l'efficacité des processus et thématiques,
- Actualisation finale du PLAN D'AMÉLIORATION (4 PLANS)\*. Celles non abouties, pourront être planifiées au-delà de la visite,
- Préparation de l'entretien des pilotes avec les experts-visiteurs,
- Mise à jour des éléments de preuve.

#### 5 – CONTRIBUTION À LA VISITE

Préparation des pilotes et leurs équipes à leur contribution pendant la visite, mise en place du tableau de bord de l'audit et prouver l'amélioration de la qualité et de la sécurité :

- Rappel par le pilote aux professionnels sur la démarche qualité/sécurité/évaluation qui a été mise en œuvre au sein du processus et qui sera valorisée auprès des experts lors de la visite,
- La cartographie processus thématique,
- Le manuel de procédures,
- Les preuves de la diffusion, de la formation et de la mise en œuvre,
- Les rapports d'évaluations,
- Le plan d'actions correctives propres au processus thématique,

#### ENTRAÎNEMENT À CONTRIBUER DE FAÇON EFFICACE AUX ÉTAPES DE LA VISITE

- Audit du processus-thématique pour les pilotes,
- Audit des professionnels sur le terrain,
- Interrogations lors des investigations par le patient traceur,
- Investigation par traceur système.

## SÉMINAIRE MÉTHODOLOGIQUE, RAPPEL DES BASES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ SÉCURITÉ ÉVALUATION CERTIFICATION,

- Présentation des méthodes et outils de la qualité liés à la certification,
- Illustration par des exemples tirés des démarches de maîtrise, d'évaluation et d'amélioration des processus et des thématiques.

## EXERCICES PRATIQUES ET DE MISES EN SITUATION

- Identification du processus,
- CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS et diagnostic associé,
- Diagnostic de conformité du processus aux Éléments d'Investigation Obligatoires,
- Élaboration du PLAN D'AMÉLIORATION (4 PLANS),
- CARTOGRAPHIE DES RISQUES résiduels liés au processus,
- Méthodes et outils de l'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) (rappel),
- Indicateurs,
- Retour d'expérience (rappel),
- Compte qualité,
- Audit de processus-thématique,
- Investigation par le patient traceur,
- Préparation ultime de la visite, utilisation du guide d'entretien avec les experts-visiteurs
- Simulation de la visite.

## PUBLIC

- Les pilotes de processus-thématique et des membres de leur groupe de travail,
- Les membres de l'équipe de Direction,
- Les membres de la cellule qualité,
- L'ensemble des responsables impliqués dans la gestion des risques, coordonnateur, correspondant des vigilances, référents dans tous les métiers, instances (hygiène, douleur, éthique, SIH, bientraitance, médicament, etc.).

**Siège social / Région sud**  
54 rue Saint Ferréol  
13 001 Marseille

**04 91 75 75 75**



**Région Nord**  
20/22 avenue du Général Sarrail  
78 400 Chatou

**contact@adequationsante.com**