Journée IHF Aquitaine

Démarche processus du CHD la Candélie





I. Présentation du CHD La Candélie

→ Etablissement public

- Activité principale : psychiatrie (infantojuvénile, adolescent, adulte et gérontopsy.)
- Couverture de tout le territoire du Lot-et-Garonne
 - Site principal : Agen format pavillonnaire
 - Multiples sites externes (Hôpitaux de jour, CMP, CATTP)
- Activité MCO / SSR (pôle d'addictologie) depuis 2010
- Création d'une M.A.S en mai 2011





II. Engagement de la démarche processus

→ Point d'instauration : certification V2014 (mais pas uniquement)

→ Les objectifs d'une démarche processus

- Outil de management de l'établissement
- Repérage de chaque acteur dans le fonctionnement global de la structure (indispensable!!)
- Gestion des interfaces entre processus / organisations (lieux majeurs de dysfonctionnements)
- ➤ Démarche de gestion des risques a priori → prévenir le risque plutôt que de le guérir





Le fondement reste l'impulsion donnée par la Direction de l'établissement

1) La cartographie de processus:

- → Groupe de travail spécifique (Direction, CME, service qualité, soignants)
- → Schématiser le fonctionnement global de l'établissement
- → Différencier les processus:
 - pilotage => processus de décisions / stratégie / orientations
 - « production » => cœur métier soit le parcours patient
 - supports => services transversaux pour soutien au processus de production
- → Identifier les pilotes de processus et les missions afférentes
- → Nécessaire d'être validée par les différentes instances décisionnaires de l'établissement





CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DU C.H.D. DE LA CANDELIE

POLITIQUE ET STRATEGIE

- Projet d'établissement
- Objectifs stratégiques et financiers
- Contractualisation de pôle
 Instances

MANAGEMENT DE LA QUALITE

- Gestion des risques
- Assurance Qualité
- Veille règlementaire
- Vigilances et sécurité sanitaire
- Evaluation et amélioration (EPP, audit)

COMITES

- Développement durable
- Cellule de crise
- Comité éthique

Parcours de soins du patient

Besoins et attentes du patient

Admission

- programmée
- non programmée
- urgence
- mode

d'hospitalisation

Evaluation initiale

- médicale
- paramédicale
- diagnostic

Prise en charge

- psychiatrique
- somatique
- psychologique
- sociale
- médico-technique
- examens externes
- soins psychothérapeutiques,
- rééducation / réadaptation éducative

PUI

(circuit du

médicament)

Continuité des soins

- projet de soins
- suivi / orientation

Sortie

- formalités
 de sortie
- Décès

Satisfaction aux besoins du patient

Ressources humaines

- Recrutement
- Formation/ carrière
- Paye
- Santé au travail

Droits des patients

- Gestion des plaintes et réclamations
- Satisfaction des usagers

Dossier patient

Système d'information

Finances

Hygiène/ environnement

Travaux et techniques

- Constructions et aménagements
- Energie
- Maintenance curative et préventive
- Sécurité des biens et des personnes

Logistique

- Achat/ Approvisionnement
- Restauration
- Blanchisserie
- Transport

Version validée par C.Q.R. du 26/06/2014 – C.M.E. du 27-06-2014.

2) La description de chaque processus:

→ <u>Définition</u>: un processus transforme un élément d'entrée en élément de sortie avec une valeur ajoutée

Sous-entend qu' un élément de sortie de processus devient un élément d'entrée pour le processus suivant



- → Cette définition permet de s'inscrire dans un schéma de continuité des processus
- => d'où la gestion des interfaces primordiales à maîtriser.
- → Un processus nécessite:
 - un pilote : qui est responsable de son fonctionnement
 - un périmètre d'application et un objectif
 - l'identification des éléments d'entrée et de sortie essentiels
 - des indicateurs de suivi : permet d'évaluer la santé du processus
 L'identification des principaux risques pouvant intervenir sur le processus

- → et maintenant, comment fait-on?
- → Méthode qui a un a priori fastidieux => la communication est primordiale pour rendre cette méthode accessible aux acteurs concernés
- → Méthodologie utilisée au CHD pour décrire chaque processus:
 - Primo analyse par le service qualité en amont de la réunion (connaître les fondements de chaque organisation) *environ 2h 4h par processus*
 - Programmation réunion de <u>2h</u> par processus avec les pilotes
 - Saisie des informations au fur et à mesure des <u>échanges</u>
 - Quelques pistes:
 - √ 1er enjeu : définir le périmètre avec le pilote
 - ✓ Commencer par les éléments de sortie avant les éléments d'entrée
 - ✓ Être en position d'écoute et conseil (pas d'audit)
 - ✓ Pour l'identification des risques : se servir des FEI comme point de départ
 - Retranscription des données pour validation par le pilote environ 1h



Moyenne de temps / processus : 6h service qualité – 2h pilote

3) l'identification des risques liés au processus:

- → il s'agit face à chaque risque potentiel de répondre à 5 points:
 - qu'est ce qui existe actuellement pour éviter que celui-ci se produise?
 - cotation de la criticité (selon grille de cotation de l'établissement) en lien avec le pilote
 - identification du niveau de maîtrise (échelle HAS)
 - déterminer si le risque est jugé « prioritaire » (les critères sont à fixer par l'établissement!)
 - Si risque prioritaire => qu'est ce que je dois mettre en place pour permettre de mieux maîtriser mon risque?

Félicitations, vous venez de faire une AMDE !!

→ Ce tableau sert directement de plan d'actions à intégrer dans le PAQ





4) La description des indicateurs de processus:

- → en complément de la fiche processus, il faut également avoir un descriptif de chaque indicateur suivi
- → permet d'établir un tableau de bord => outil de pilotage pour l'établissement
- → Les éléments nécessaires:
 - Un définition de l'indicateur
 - Une description de la modalité de calcul
 - Un objectif
 - Une fréquence d'évaluation
 - Une description des modalités d'interprétation



IV. Le retour d'expérience

→ Inconvénients:

- Méthode relativement chronophage (8 mois pour déploiement opérationnel et description des processus)
- Nécessite une bonne connaissance / maîtrise de la méthodologie

→ Avantages:

- Engagement d'une démarche <u>continue</u> (audits processus, évaluations indicateurs)
- Favorise la prévention du risque
- Permet aux pilotes de processus de « mieux » s'approprier les périmètres d'intervention



Merci de votre attention

