

Journée IHF Aquitaine

Démarche processus du CHD la Candélie



I. Présentation du CHD La Candélie

→ Etablissement public

- Activité principale : psychiatrie (infantojuvénile, adolescent, adulte et gériatopsy.)
- 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

III. Les étapes incontournables

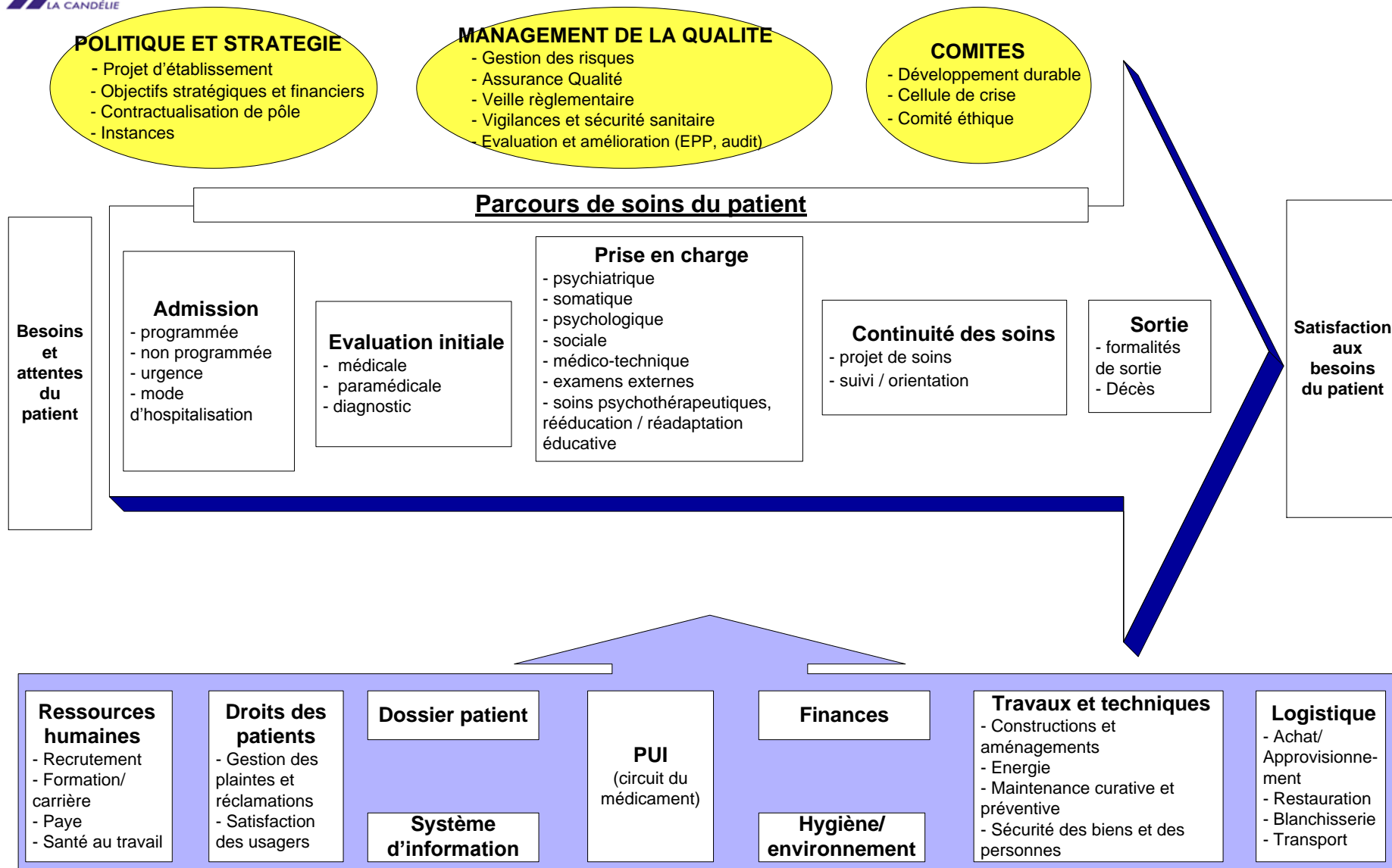


Le fondement reste l'impulsion donnée par la Direction de l'établissement

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 CANDÉLIE

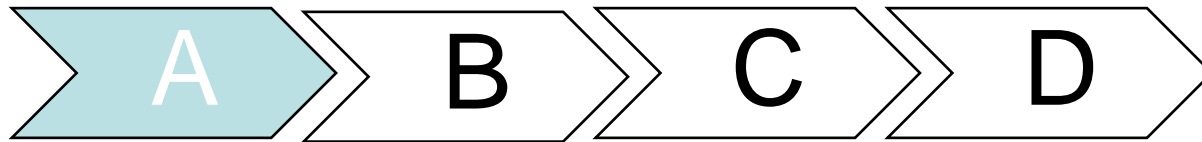


III. Les étapes incontournables

2) La description de chaque processus:

➔ Définition : 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

III. Les étapes incontournables



→ 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 2h par processus avec les pilotes
- Saisie des informations au fur et à mesure des échanges
 - Quelques pistes:
 - ✓ 1^{er} 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*

III. Les étapes incontournables

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



III. Les étapes incontournables

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:
 - Une 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 continue (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