



Parcours Gestion des risques

Analyser, auditer et optimiser les processus (patient traceur)

L'approche « processus » propose une vision entièrement renouvelée de l'établissement de santé. Celui-ci n'y est plus décrit comme une imbrication de services et de « territoires » mais comme des enchaînements d'activités concourant directement ou indirectement à la prise en charge. Ces enchaînements d'activités, ou processus, peuvent être analysés, représentés, audités et optimisés afin d'améliorer la qualité. Cette formation fournit les bases de l'approche processus au service d'un pilotage efficace et de la préparation d'un audit de type « patient traceur ».

Vous êtes concernés : *dirigeants, directeurs des soins, directeurs techniques, responsables logistique, responsables qualité, managers, pilotes de processus*

Programme pédagogique détaillé

L'approche processus

- Qu'est-ce qu'un processus ?
- Types de processus : opérationnel, support, management
- Méthodes de formalisation d'un processus
- Les enjeux internes : transversalité, découplage...
- Les enjeux externes : certification, indicateurs...

La cartographie des processus

- Définition et principes d'une cartographie
- La matrice processus / fonctions
- Identifier les processus critiques : dysfonctionnements, valeur ajoutée réelle, redondance, facilité d'exécution...

La revue de processus

- Décrire un processus et identifier son niveau de maturité
- Définir des indicateurs pertinents (performance, activité...)
- Identifier les risques tout au long du processus
- Mettre en œuvre un dispositif d'évaluation (audit, enquêtes, etc...)

Manager par les processus

- Composer une équipe processus : missions, fonctionnement, management
- Elaborer des outils de pilotage adéquats (tableaux de bord, benchmarking...)
- Communiquer autour des performances du processus

L'audit par le patient traceur

- Le parcours patient comme processus
- Profil de risque et parcours prioritaires
- Construction de la grille d'audit
- Analyse des traces, entretiens, observations...
- Implication des professionnels de terrain et des patients

Vous apprendrez à

- Cartographier les processus clés de votre établissement
- Représenter ces processus
- Définir des indicateurs de performance
- Réaliser une revue de processus
- Préparer un audit « patient traceur »

Moyens pédagogiques

1 **Supports audiovisuels** pour le contenu notionnel

2 **Etudes de cas interactives DidactiVOTE ©**

Chaque participant dispose d'une mini-machine à partir de laquelle il participe aux études de cas. Idéal pour permettre à chacun de s'exprimer et de se positionner par rapport au groupe.

3 **Simulation virtuelle**

Le processus est reconstitué dans un environnement virtuel, afin d'en analyser les caractéristiques en contexte.

Evaluation des acquis

- Evaluation des connaissances en fin de journée puis 6 mois après.
- Autoévaluation préalable et consécutive des compétences développées au cours de la formation (à l'aide d'un référentiel).