ASSO QUALIRIS
CENTRE-VAL DE LOIRE

Présentation

RÔLE DU PILOTE DE PROCESSUS

DOCUMENTS QUALITÉ QUALIRIS

Réf. SRA MQR DIV 2014 003 v2 – MAJ Oct 2018

Pilote de processus

Objectif :

- maîtriser la qualité et la sécurité de la PEC

Moyens :

- processus

Mise en œuvre :

- pilotage des processus

Pilotage ?

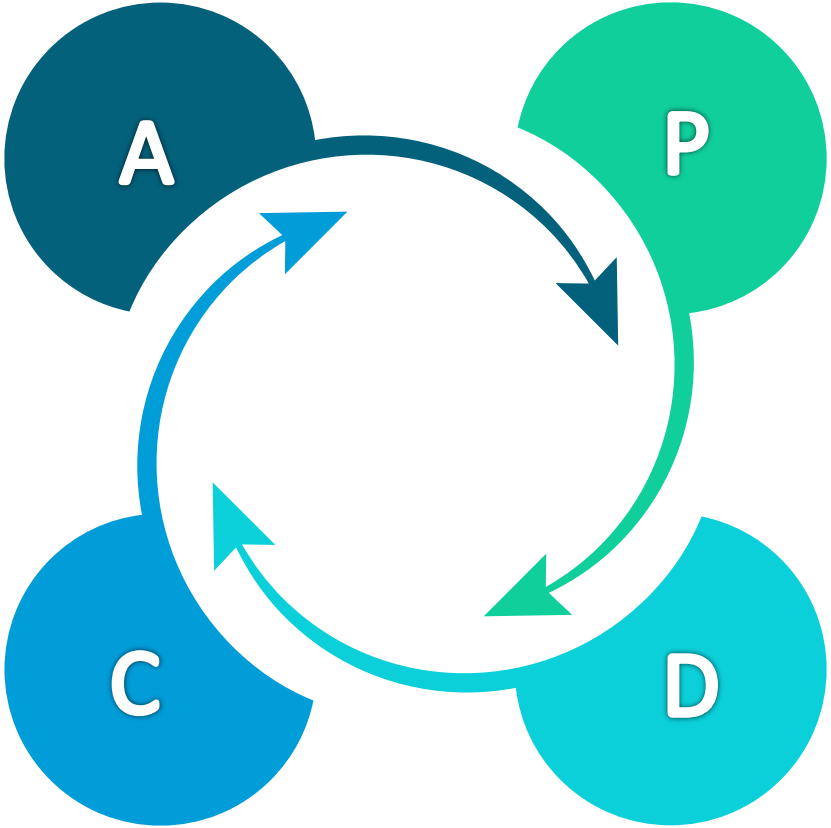
DOCUMENTS QUALITÉ QUALIRIS

ASSO QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

Pilote de processus

- **Revue :** efficacité du processus (conformité des livrables). Au besoin, corriger les dérives. Action d'amélioration (efficience).

- **Surveillance :** avancement du plan d'action, indicateurs, audits, événements indésirables…



- **Décrire le processus :** finalité, étapes, acteurs, exigences
- Identification des risques
- Plan d'action
- Indicateurs

- **Réalisation, production** (livrables) : soins, prescription, compte-rendu, évaluation, devis…

DOCUMENTS QUALITÉ QUALIRIS

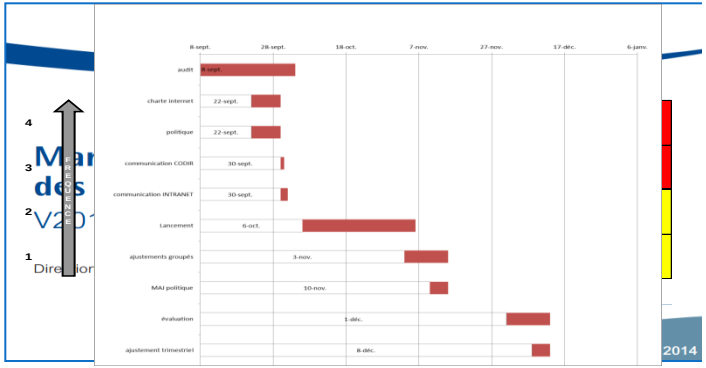
ASSO QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

Pilote de processus

Pilotage du processus : 1ère étape

P

- Décrire le processus : finalité, étapes, acteurs, exigences
- Identification des risques
- Plan d'action
- Indicateurs



FICHE D'IDENTITE DES PROCESSUS

N°	Chro		Actions	Livrables	Resp.	Gpe travail	Débu	Nb	Fin	0	25	50	100	Sans su
	1	audit	Réaliser un audit	Rapport d'audit			8-sept.	26	3-oct.					
	2	charte internet	Rédiger une charte	Charte	JJG/PS		22-sept.	8	29-sept.					
	3	politique	Etablir la politique		JJG/PS		22-sept.	8	29-sept.					
	4	communication CODIR	CODIR		JJG	CODIR	30-sept.	1	30-sept.					
	5	communication INTRANET	intranet		PS		30-sept.	2	1-oct.					
	6	Lancement	mise en production et ajustement immédiat		PS		6-oct.	31	5-nov.					
	23	ajustements groupés					3-nov.	12	14-nov.					
	24	MAJ politique					10-nov.	5	14-nov.					
	25	évaluation					1-déc.	12	12-déc.					
	26	ajustement trimestriel					8-déc.	5	12-déc.					

Titre du processus

Pilote processus

Proces

Eléme

Indicat

Indicat

Risque

Références

Pilote de processus

DOCUMENTS QU

Lettre de mission

Réf. SRA MQR IMP 2014 004 V2

ASSO QUALIRIS
CENTRE-VAL DE LOIRE

Pilote de processus

Lettre de mission

Le but du pilote est d'organiser son groupe de travail afin qu'il puisse après plusieurs rencontres :

1. **Elaborer la description du processus** ou thème
2. **Valider la documentation rattachée au processus** et enrichir les éléments de l'autodiagnostic initial (qu'il aura conduit au préalable à partir de l'ancienne auto-évaluation par exemple)

DOCUMENTS QUALITÉ QUALIRIS

ASSO QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

Pilote de processus

Lettre de mission

3. Mettre à jour la cartographie des risques

- **Identifier les risques** à partir :
  - ✓ Des étapes critiques du processus
  - ✓ Des évènements indésirables déjà identifiés,
  - ✓ Des critères du manuel de certification
- **Hiérarchiser les risques identifiés**
- **consolidation de barrières** de prévention, de récupération et d'atténuation du risque
- **proposer des actions d'amélioration** pour que les risques identifiés soient maitrisés

A la fin de cette étape, l'auto diagnostic pour le compte qualité est réalisé.

DOCUMENTS QUALITÉ QUALIRIS

ASSO QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

Pilote de processus

Lettre de mission

4. **Définir des indicateurs du processus** (performance, évaluation, suivi…), rédiger la fiche descriptive de l'indicateur

5. **Structurer un tableau de bord pour le suivi** du thème ou processus en intégrant le suivi des indicateurs (il sera repris dans le compte qualité)

6. **Assurer un reporting** des actions engagées à l'instance de pilotage

Le RAQ et la cellule qualité apportent un soutien méthodologique au pilote.

Pilote de processus – en résumé

ASSO QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

DOCUMENTS QUALITÉ QUALIRIS

1 Elaborer la description du processus

2 Valider la documentation rattachée au processus

3 Mettre à jour la cartographie des risques

1. Identifier les risques
2. Hiérarchiser les risques identifiés
3. Consolidation de barrières
4. Proposer des actions d'amélioration

4 Définir des indicateurs du processus

5 Structurer un tableau de bord pour le suivi

6 Assurer un reporting

Merci de votre attention

ASSO QUALIRIS
CENTRE-VAL DE LOIRE