

La rencontre avec les pilotes
21 mars 2016 - Journée technique AUDIPOG

Mme Véronique Tessier (Paris)

La rencontre des pilotes pour l'Expert Visiteur

Objectifs

Modalités

Préparation de la visite

Consultation documentaire

Du point de vue de l'expert-visiteur

- ▶ L'audit de processus d'une thématique suit la **logique du PDCA** en préparation et en visite
- ▶ L'EV doit répondre aux attendus pour que **l'HAS** se prononce sur **votre niveau de maîtrise de la démarche Q et Gr en secteur naissance**
- ▶ L'investigation permet d'analyser les contributions respectives :
 - ▶ **Des responsables**
 - ▶ **Du processus**
 - ▶ **Des acteurs de terrain,**
 - ▶ **De la manière dont le management mobilise les équipes opérationnelles**
 - ▶ **Des évaluations du processus en vue de rétroagir**
 - ▶ **Et la capacité des équipes opérationnelles à rétroagir sur les pilotes du processus.**



La préparation de la visite par l'EV

- ▶ **Lecture de documents de l'ES** : fiche descriptive, CPOM, CBUM, document d'orientations ou le projet d'établissement
- ▶ Il a consulté Scope-santé et votre site : type de mater, nb d'acct, taux de césarienne, IPAQSS HPP,
- ▶ Il a avec lui la bible du secteur naissance : **le guide méthodologique**



La gestion documentaire pour l'expert-visiteur

- ▶ En visite, la gestion documentaire se fait en plusieurs temps :
 - ▶ **Le premier matin** : Présentation du système de gestion documentaire institutionnel de l'ES pendant 15 à 30 minutes
 - ▶ **Lors de la rencontre avec les pilotes** au cours des audits de processus
 - ▶ **Lors de l'investigation des terrains**
 - ▶ **Lors de la synthèse individuelle** : pour compléter par une lecture transversale des documents de la thématique



Le cadrage de la rencontre

- ▶ **Lieu** : sur le lieu de travail des interlocuteurs bureau des pilotes ou salle de réunion
 - ▶ Quand plusieurs personnes contribuent au pilotage (stratégique ou opérationnel), la rencontre séparée des différents interlocuteurs peut être demandée. Horaires sur
- ▶ **Horaires** : sur votre calendrier
- ▶ A chaque début de rencontre :
 - ▶ Présentation de l'EV et des pilotes
 - ▶ Rappel du cadre, des objectifs de la certification, des méthodes mobilisées (AP,PT) et de la thématique concernée par l'entretien.
- ▶ Après la rencontre avec les pilotes :
 - ▶ 15 mn de synthèse pour préparer la visite du terrain,
 - ▶ dans le bureau
- ▶ Puis visite du terrain

Intitulé du processus	
Durée : de 1h15 à 1h45	Rencontre(s) pilote(s) <i>(à désigner par l'établissement*)</i>
Durée : 15 min	Temps EV
Durée : de 45 min à 1h	Vérifications terrain



Du point de vue de l'expert-visiteur

- ▶ Lors de la rencontre avec les pilotes, pour l'EV, il s'agit d'évaluer le P, le C et le A



- ▶ L'expert-visiteur va vous questionner sur :
 - ▶ Ce qui est attendu à propos **de chaque sous-étape du PDCA** (points en gras dans la grille générique « audit de processus »)
 - ▶ et les **points spécifiques** (« de personnalisation ») de la **thématique** et de **l'ES**

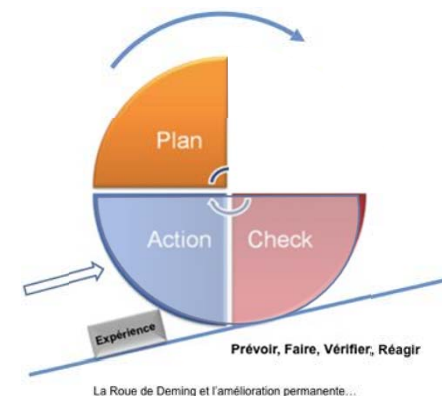
Qu'est-ce que cela signifie ?



La rencontre sur le P (planification)

Les attendus du P (planification)

- ▶ **Définition de la stratégie (P1) :**
 - ▶ **Identification et analyse des missions et des risques :**
 - Salles de naissances, nb d'accouchements, type de maternité, Urgences gynéco-obstétricales, Réseau, Méthodologie de l'analyse des risques
 - ▶ **Identification des besoins spécifiques à l'ES :**
 - Type de maternité, réseau et position dans le territoire, isolement, populations accueillies,
 - ▶ **Sources de données** utilisées par l'ES.
 - En secteur naissance : cartographie des risques, audits, IPAQSS HPP, EPP, EI, ...
 - ▶ **Hiérarchisation des risques**
 - Avec les professionnels concernés (SF, GO, Pédiatres, anesthésistes, IDE, AP-AS,...)
- ▶ **Organisation interne (P2)**



L'EV conduit l'entretien à l'aide du bloc-note

Ce BN de l'audit de processus a été personnalisé lors de la préparation.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

P1 - Définition de la stratégie

a. Identification et analyse des missions et des risques

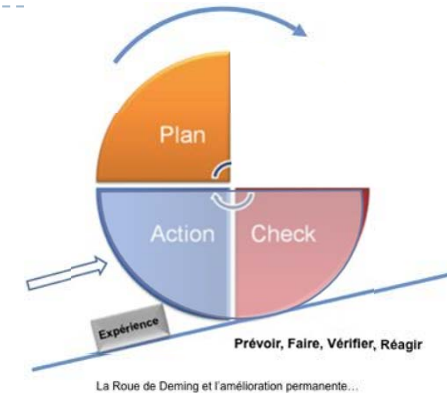
- Quelles sont les activités et missions principales de votre thématique ? Comment sont-elles reliées aux orientations institutionnelles ?
- Quelles données avez-vous mobilisées dans le CQ : décisions V2010, IQSS, EPP, évaluations internes et autres (HN, EI, CBU,...), etc... ? Comment les avez-vous choisies ? Pouvez-vous nous expliquer ce choix ?
- Comment avez-vous pris en compte les résultats des indicateurs nationaux sur votre thématique ?
- Quels sont les risques prioritaires que vous avez identifiés sur cette thématique dans le CQ ?
- Comment les avez-vous choisies ? Pouvez-vous nous expliquer ce choix ?
- Avec quels professionnels cette analyse de risques a-t-elle été réalisée ?

b. Identification des objectifs

- Quels sont vos plans d'actions sur les risques identifiés dans le CQ ? Avec quelles modalités de mise en œuvre ?
- Qui a participé aux choix des objectifs d'amélioration ?
- Ce programme d'action est-il validé par les instances ?
- Comment votre plan d'action du CQ est articulé avec le PAQSS institutionnel ?

Les attendus du P2

- ▶ **Définition de la stratégie (P1)**
- ▶ **Organisation interne (P2)**
 - ▶ **Rôles et responsabilités**
 - ▶ **Identification des besoins et ressources nécessaires**
 - ▶ **Définition des circuits et interfaces**



Les attendus du P2

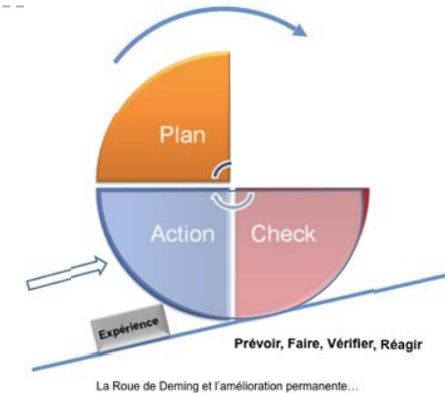
▶ Organisation interne (P2)

▶ Rôles et responsabilités

- Pourquoi êtes-vous pilote ? Quelles missions ? Quels moyens (temps dédié) ? Quelle organisation ?
- et ... est-elle formalisée ?
- → **Charte de salle de naissance ou manuel Q du Secteur naissance**

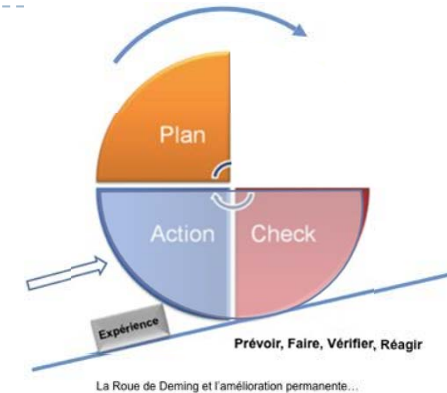
▶ Identification des besoins et ressources nécessaires

▶ Définition des circuits et interfaces



Les attendus du P2

- ▶ Sur le P :
 - ▶ **Définition de la stratégie (P1) :**
 - ▶ **Organisation interne (P2)**
 - ▶ **Rôles et responsabilités**
 - ▶ **Identification des besoins et ressources nécessaires**
 - ▶ **Définition des circuits et interfaces**



Les attendus du P2

▶ Sur le P :

▶ Définition de la stratégie (P1) :

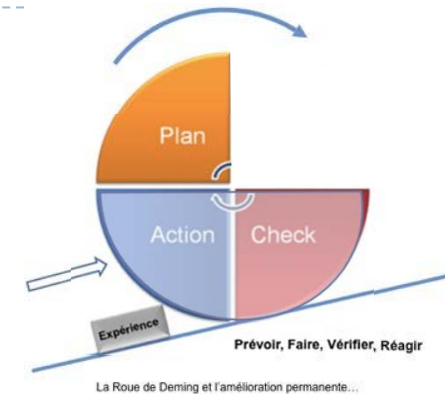
▶ **Organisation interne (P2)**

▶ Rôles et responsabilités

▶ **Identification des besoins et ressources nécessaires**

- Comment sont établies les ressources humaines nécessaires à ce processus ?
- Pouvez-vous nous présenter les ressources documentaires de votre thématique ?
- Avez-vous identifié les locaux, matériels et équipements nécessaires sur cette thématique ? Pouvez-vous nous présenter :
 - votre programme de travaux
 - votre programme d'achat
 - votre plan de maintenance

▶ **Définition des circuits et interfaces**



Les attendus du P2

► Organisation interne (P2)

► Rôles et responsabilités

► Identification des besoins et ressources nécessaires

- Comment sont établies les ressources humaines nécessaires à ce processus ?

Effectifs (décrets 1998, postes pour la CS, les écho, DAN...),

Plan de formation,

Recrutement, accueil des nouveaux embauchés,

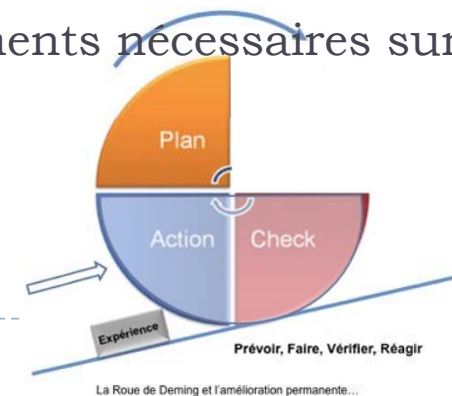
Gestion des compétence

- Pouvez-vous nous présenter les ressources documentaires de votre thématique ?

- Avez-vous identifié les locaux, matériels et équipements nécessaires sur cette thématique ? Pouvez-vous nous présenter :

- votre programme de travaux votre programme d'achat
- votre plan de maintenance

► Définition des circuits et interfaces



Les attendus du P2

► Organisation interne (P2)

► Rôles et responsabilités

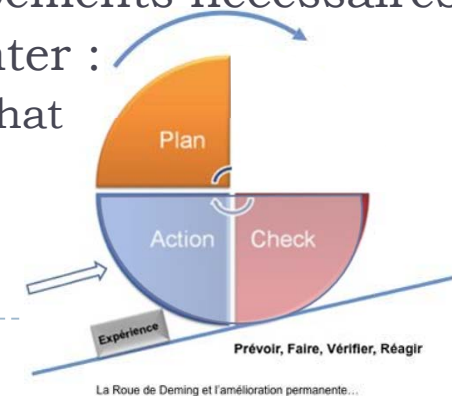
► Identification des besoins et ressources nécessaires

- Comment sont établies les ressources humaines nécessaires à ce processus ?
- **Pouvez-vous nous présenter les ressources documentaires de votre thématique ?**

Modalités de gestion documentaires, Principaux protocoles cités dans le guide méthodo : HPP, DC néonataux, identification Nné et mère,

- Avez-vous identifié les locaux, matériels et équipements nécessaires sur cette thématique ? Pouvez-vous nous présenter :
 - votre programme de travaux
 - votre programme d'achat
 - votre plan de maintenance

► Définition des circuits et interfaces



Les ressources documentaires à mobiliser lors d'un audit de processus

- ▶ Présentation des **principaux documents nécessaires** à la thématique lors de la rencontre de(s) pilote(s).
- ▶ Pas une lecture exhaustive des documents
- ▶ Les 1^{ers} Objectifs pour les EV :
 - ▶ Apprécier s'il existe ou non des documents structurants de la thématique .
 - ▶ Deux types de documents sont pris en compte :
 - ▶ Documents dont la formalisation est indispensable (documents exigibles par le référentiel) : **Cartographie des risques ou charte de la salle de naissance**
 - ▶ Documents formalisés par l'établissement (charte, protocoles, procédures ...).

Principaux protocoles cités dans le guide méthodo : HPP, DC néonataux, identification Nné et mère,



Les ressources documentaires lors d'un audit de processus

- ▶ Lors de la visite de terrains l'EV
 - ▶ Mesurera la **connaissance** des documents par les professionnels, ainsi que leur **accessibilité** et leur **opérationnalité**.
 - ▶ Appréciera la **concordance** entre les documents présentés par le pilote et ceux présentés par les professionnels de terrain.



Les attendus du P2

▶ Organisation interne (P2)

▶ Rôles et responsabilités

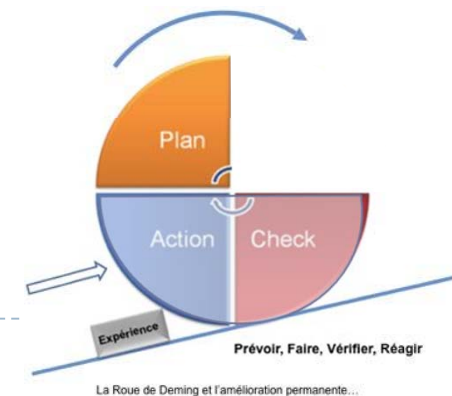
▶ Identification des besoins et ressources nécessaires

- Comment sont établies les ressources humaines nécessaires à ce processus ?
- Pouvez-vous nous présenter les ressources documentaires de votre thématique ?

□ Avez-vous identifié les locaux, matériels et équipements nécessaires sur cette thématique ? Pouvez-vous nous présenter :

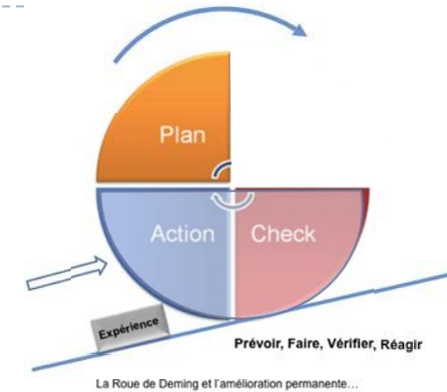
- votre programme de travaux **le cas échéant**
- votre programme d'achat **équipements**
- votre plan de maintenance
en particulier maintenance incubateur, table de réa

▶ Définition des circuits et interfaces



Les attendus du P2

- ▶ Sur le P :
 - ▶ **Définition de la stratégie (P1) :**
 - ▶ **Organisation interne (P2)**
 - ▶ **Rôles et responsabilités**
 - ▶ **Identification des besoins et ressources nécessaires**
 - ▶ **Définition des circuits et interfaces**

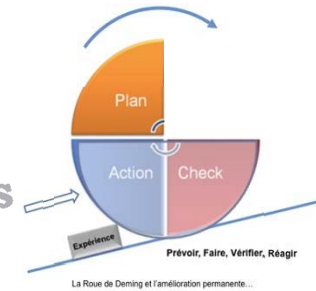


Les attendus du P2

► Organisation interne (P2)

- Rôles et responsabilités
- Identification des besoins et ressources nécessaires
- Définition des circuits et interfaces

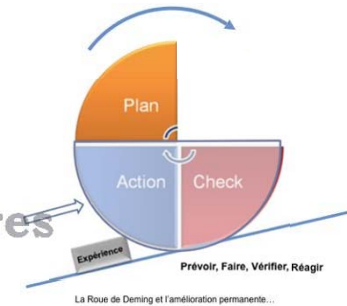
- Les principales interfaces identifiées :
 - les secteurs cliniques
 - les secteurs médico-techniques
 - les secteurs logistiques
 - les secteurs administratifs
- L'organisation de la gestion de ces principales interfaces et des circuits
- Le système d'information permet-il la coordination et la continuité de ces interfaces ?
- L'organisation de la coexistence de supports papier et informatique



Les attendus du P2

▶ Organisation interne (P2)

- ▶ Rôles et responsabilités
- ▶ Identification des besoins et ressources nécessaires
- ▶ Définition des circuits et interfaces



□ Les principales interfaces identifiées :

- les secteurs cliniques **SAU, Bloc opératoire central, réanimation adulte, réanimation néonatale, néonatalogie, diabétologie,**
- les secteurs médico-techniques **Pharmacie, laboratoires, radiologie, chambre mortuaire**
- les secteurs logistiques **Linge, approvisionnement, stérilisation, déchets,**
- les secteurs administratifs **Admission, les déclarations de nouveaux nés, la gestion des identités,...**
- L'organisation de la gestion de ces principales interfaces Les circuits
- Le système d'information permet-il la coordination et la continuité de ces interfaces ?
- L'organisation de la coexistence de supports papier et informatique

Les attendus du P2

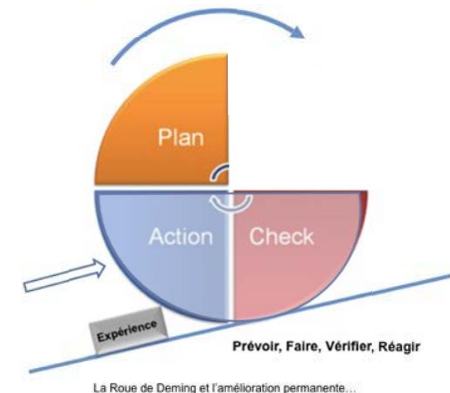
▶ Organisation interne (P2)

▶ Rôles et responsabilités

▶ Identification des besoins et ressources nécessaires

▶ Définition des circuits et interfaces

- Les principales interfaces identifiées :
 - les secteurs cliniques
 - les secteurs médico-techniques
 - les secteurs logistiques
 - les secteurs administratifs
- **L'organisation de la gestion** de ces principales interfaces et des circuits **Gestion des ajustements**
- Le **système d'information** permet-il la coordination et la continuité de ces interfaces ? **Commandes, admissions, fiches de liaison**
- L'organisation de la **coexistence de supports papier et informatique**



La rencontre sur le C et le A

Check (Evaluations)

Actions

L'évaluation du fonctionnement du processus

▶ **Évaluation périodique de l'ensemble du processus**

- ▶ Quelles évaluations sont réalisées ?
- ▶ Sur l'ensemble de la thématique ?
- ▶ L'analyse et le suivi des **indicateurs nationaux** ?
- ▶ L'organisation du dispositif d'évaluation ?
 - ▶ Qui est responsable(s) de ce dispositif d'évaluation ?
 - ▶ Quelle périodicité ?

▶ **Dispositif de suivi des évaluations**

- ▶ Notamment le suivi lié aux indicateurs nationaux ?
- ▶ Quels sont vos outils et supports (tableaux de bord, bilan d'activité, etc.) pour centraliser l'ensemble des résultats d'évaluation ?
- ▶ **Comment vérifiez-vous** que les plans d'actions sont mis en œuvre ?



Mise en place des actions d'amélioration et Communication des résultats

- ▶ **Dispositif institutionnel d'amélioration continue**
 - ▶ Quelles sont les **principales actions d'amélioration** que vous avez mises en place ?
 - ▶ Quelles actions d'amélioration au regard des **indicateurs nationaux** ?
 - ▶ **Qui pilote** la mise en œuvre de ces actions ?
 - ▶ Comment les actions d'amélioration définies sur cette thématique sont-elles **articulées avec le PAQSS** ?
- ▶ **Communication sur les résultats d'évaluation et actions d'amélioration**
 - ▶ Comment **communiquez-vous sur les résultats** des évaluations et des actions d'amélioration ?
 - ▶ Aux professionnels ? Aux usagers ?
 - ▶ Notamment celles concernant les indicateurs nationaux ?
 - ▶ **Qui pilote** ces actions de communication? sur quels supports ? avec quelle périodicité ?



Qui sont les pilotes ?

- ▶ (Une) Deux ou plusieurs personnes impliquées dans le pilotage stratégique et opérationnel du secteur à risque
 - ▶ Personnels médical et de soins
- ▶ Le médecin responsable du secteur naissance
 - ▶ Le chef de service ?
 - ▶ Le responsable d'unité ?
- ▶ L'encadrement ?
 - ▶ Coordinatrice en maïeutique ?
 - ▶ La SF coordinatrice de la salle de naissance ?
- ▶ Pour les évaluations :
 - ▶ la sage-femme des évaluations ?
 - ▶ La responsable Qualité-GR du pôle ?

Ni trop ni trop peu

Et pertinents !



Soyez-vous même !

