



**Réunion des infirmières hygiénistes  
de l'inter région Paris Nord**

# **Analyse de processus management du risque infectieux Certification HAS V2014**

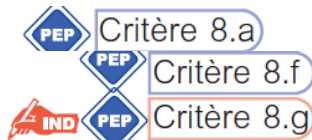
*Anne-Claire Guille des Buttes  
Cadre supérieur de santé  
Hygiène et gestion des risques  
CHU Nantes*

# Rappel V2010



- Certification V2010
  - 6 critères, dont 3 PEP

Critère 1.e	Politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
Critère 1.g	Développement d'une culture qualité et sécurité
Critère 8.d	Évaluation des risques <i>a priori</i>



Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins  
Gestion des événements indésirables  
Maîtrise du risque infectieux

# Le contexte national : nouvelle méthode de certification V2014

A partir de l'évaluation des 3 cycles de certification précédents (V1, V2, V2010), la V2014 a été conçue dans le but d'être un dispositif :

- ✓ **ancré dans la réalité quotidienne des soins,**
- ✓ recentré sur la **prise en charge des patients,**
- ✓ **continu et mieux synchronisé** avec les autres démarches qualité de l'établissement,
- ✓ davantage **personnalisé au profil de l'établissement,**

# Les nouveautés de la certification HAS V2014

## 5 grandes évolutions :

- 1 L'autoévaluation n'est plus transmise à la HAS et sa méthodologie est définie librement par l'établissement.
- 2 Le Programme Qualité et Sécurité des soins de l'établissement devient la force motrice de la démarche.
- 3 Une nouvelle méthode de visite est introduite : le parcours patient traceur
- 4 Les critères du manuel seront regroupés et audités par thématique ou processus.
- 5 Le compte qualité : un nouvel outil de dialogue entre l'HAS et l'établissement

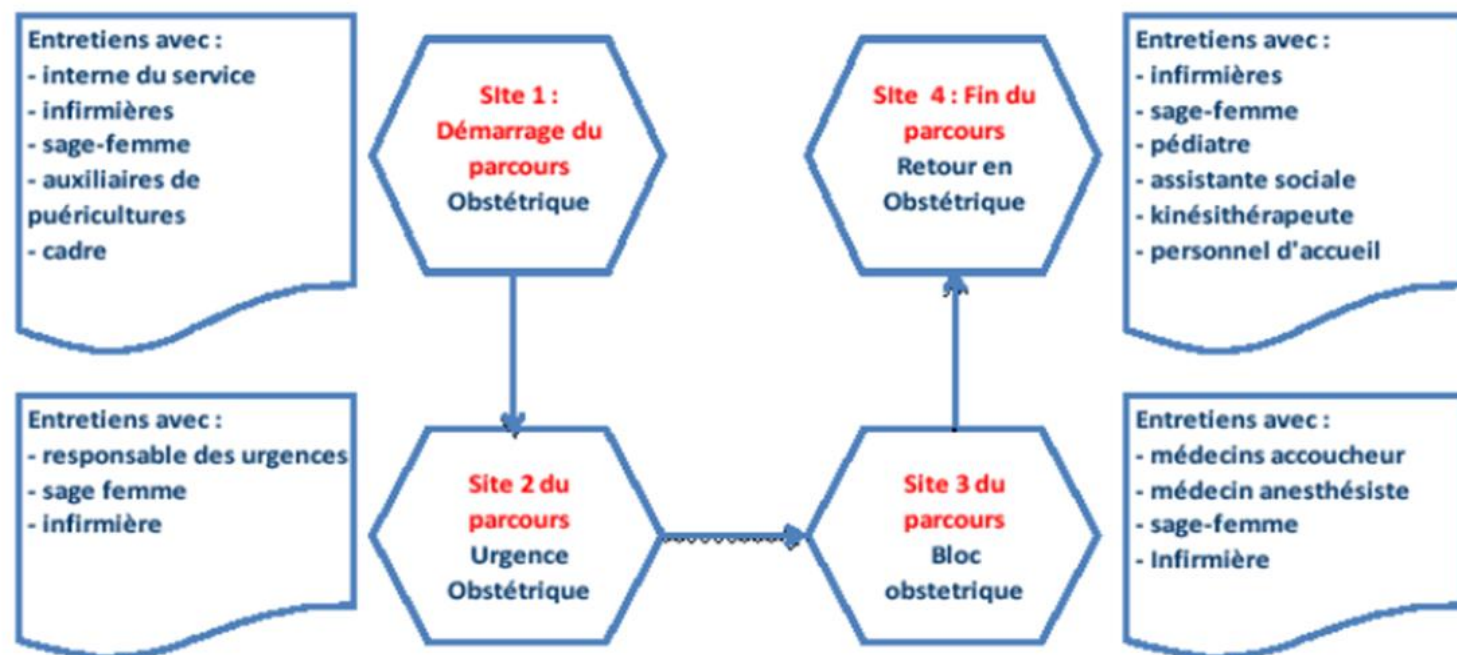
# La méthode du patient traceur

## Illustration

### La visite

Nouvelles méthodes de  
visite

Patient traceur : prise en charge d'une parturiente ayant accouché par césarienne.



# 4 UNE INVESTIGATION PAR AUDIT DE PROCESSUS/THÉMATIQUE

Management	1 - Management stratégique, gouvernance
	2 - Management et gestion de la qualité et des risques
	3 - Gestion du risque infectieux
PEC	4 - PEC des urgences et des soins non-programmés
	5 - Identification du patient à toutes les étapes de sa PEC
	6 - Parcours du patient
	7 - Droits des patients
	8 - PEC de la douleur
	9 - Dossier patient
	10 - Management de la PEC médicamenteuse du patient
	11 - Imagerie, biologie
	12 - Management de la PEC du patient au bloc opératoire
	13 - Management de la PEC du patient dans les secteurs à risque
	14 - PEC et droits des patients en fin de vie
	15 - Don d'organes et de tissus à visée thérapeutique
SUPPORT	16- Gestion des ressources humaines
	17 - Santé, sécurité et qualité de vie au travail
	18 - Gestion des ressources financières
	19 - Gestion du système d'information
	20 - Processus logistiques

# Processus risque infectieux ???

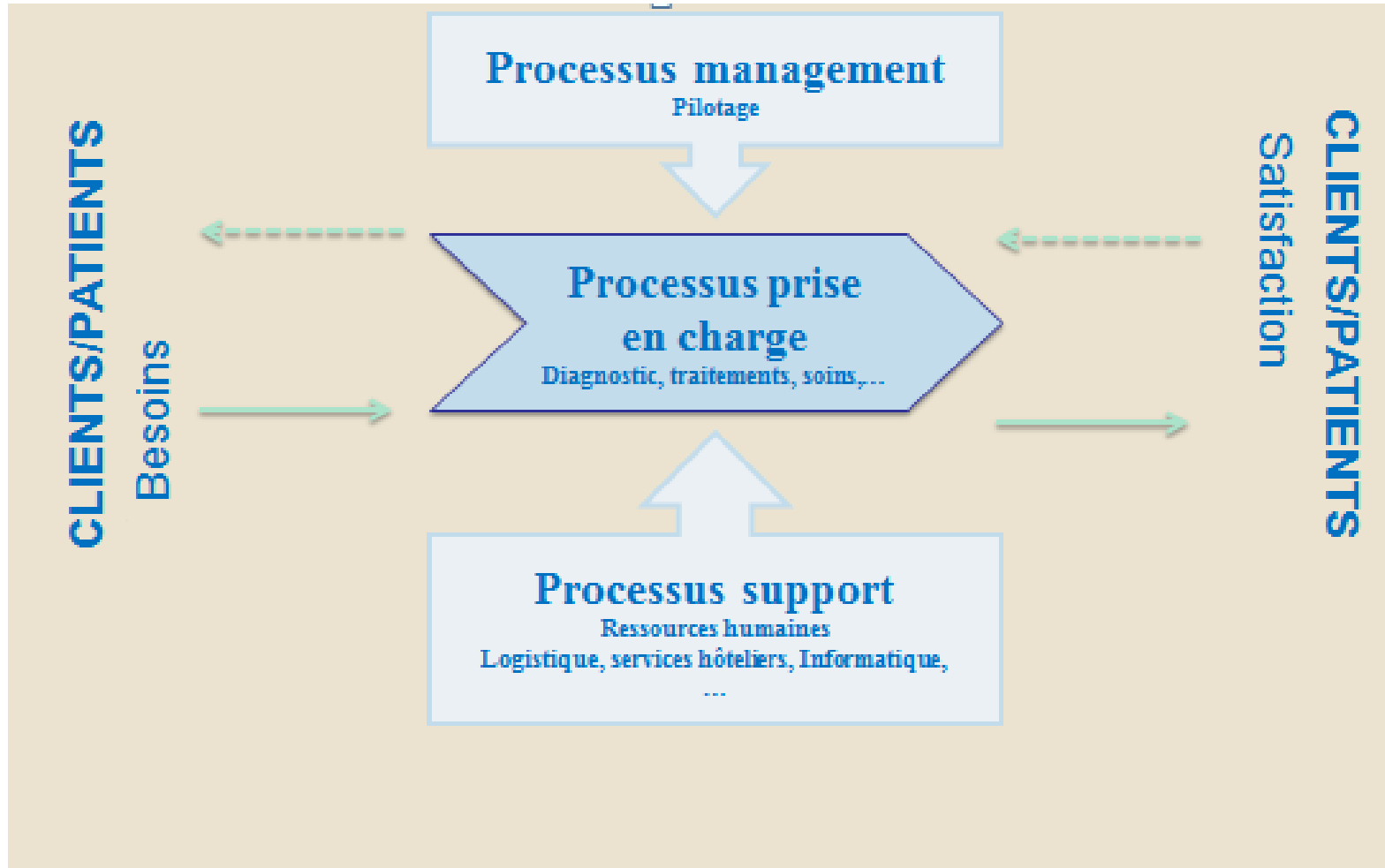
- Processus :
  - Norme ISO 9001/2008 : « *ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie* »
  - HAS : « enchainement d'étapes successives au service d'un objectif »
- Analyser un processus :
  - Vérifier sa pertinence, ses modalités de maîtrise
  - S'assurer de la cohérence de l'organisation professionnelle associée

# Approche processus

- Les 4 étapes de l'approche
  - Identifier le processus
  - Décrire le processus
  - Piloter le maîtriser
  - Améliorer (en continu) le processus



# Processus globaux des ES : cartographie des processus



# Cartographie des processus : prise en charge du patient

Management et Gouvernance

Amélioration de la qualité et gestion des risques

## Processus de prise en charge du patient et thématiques transversales

Planification  
Programmation

Accueil  
Entrée

Prescription –  
Élaboration du  
programme de soins

Réalisation  
du  
programme

Sortie-Suivi

PEC\* des urgences et  
des soins non  
programmés

PEC\* au bloc

PEC\* dans les  
secteurs à risques

PEC\* en  
Imagerie

BIOLOGIE

PHARMACIE

Respect des  
droits du  
patient

Gestion du  
risque  
infectieux

Gestion du  
dossier  
patient

Identification du  
patient à toutes  
les étapes de sa  
PEC

PEC  
Médicament  
euse

PEC de la  
douleur

PEC et  
droits des  
patients en  
fin de vie

Dons  
d'organes et  
de tissus

## Processus et activités Supports

STERILISATION

RESTAURATION

BLANCHISSERIE

RSH  
Gestion des  
Ressources  
Humaines  
Santé, sécurité et  
QVT

INF  
Gestion du  
système  
d'information

INF  
Gestion des  
données et des  
archives

ACH  
ACHATS

APR  
Gestion des  
approvisionne  
ments

TRP  
Transport  
des biens

TRP  
Transport  
des patients

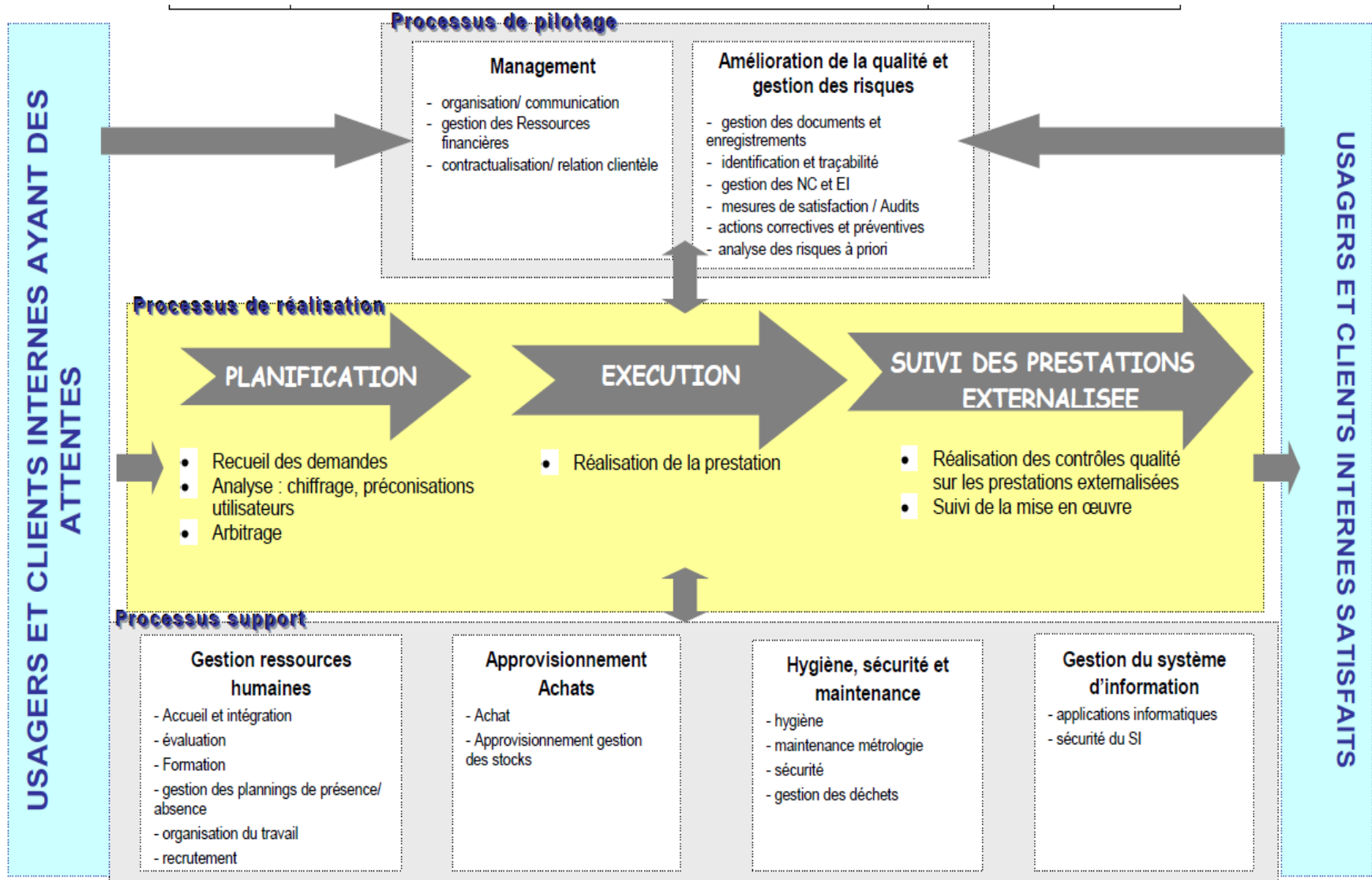
HYS  
Gestion du risque  
infectieux et  
environnemental

HYS  
Gestion des  
déchets

HYS  
Gestion  
technique et  
du  
patrimoine

HYS  
Sécurité-Suret é  
et Habilitations

# Exemple : processus risque infectieux entretien des locaux



# Approche processus

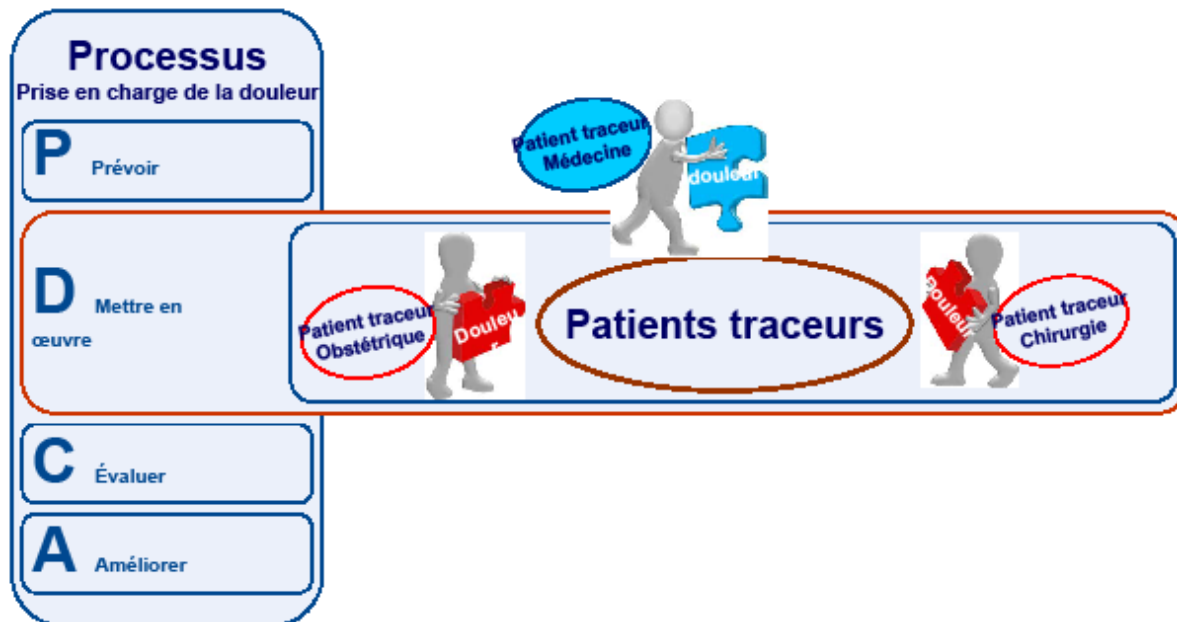
- Les 4 étapes de l'approche
  - Identifier le processus
  - Décrire le processus
  - Piloter et maîtriser le processus
  - Améliorer (en continu) le processus

# LES LIENS AVEC LES PARCOURS « PATIENT TRACEUR »

## La méthode du patient traceur Exploitation des données

La visite  
Nouvelles méthodes de  
visite

Les processus sont alimentés par les données recueillies au cours des **patients traceurs**



# Un outil : d'après SWOT

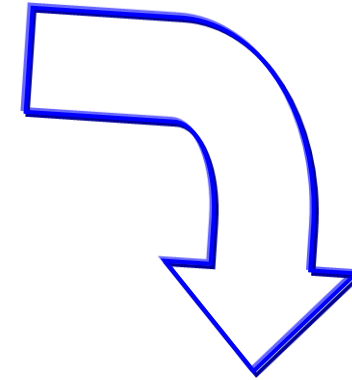
(Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

- SWOT : Outil d'analyse avant prise de décision, donne une vision claire de la situation (processus)
- Simplifié, peut aider à
  - décrire le processus
  - prioriser
  - identifier les leviers

# Exemple

## 3. Analyse des risques et dispositif de Maitrise

<b>FORCES</b> Réglementation Réseau de correspondants hygiène Antériorité de la structure EOH	<b>FAIBLESSES</b> Effectif médical
<b>OPPORTUNITES</b> Evolution de l'organisation des soins (développement de l'ambulatoire)	<b>MENACES</b> Perception de la maîtrise du risque infectieux Disponibilité des professionnels



\*SWOT (**S**trengths (forces), **W**eaknesses (faiblesses), **O**pportunities (opportunités), **T**hreats (menaces))



# Pour finir ...



- Programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins. Juin 2015
  - Vision gestion des risque dans les 3 axes du Propias :
    - Axe 1 : parcours de santé (3 secteurs de l'offre de soins)
      - Formation des professionnels aux outils de gestion des risques (GDR)
    - Axe 2 : maitrise de l'antibiorésistance dont
      - Observance des précautions standard, avec focus sur l'hygiène des mains, l'utilisation des gants, la gestion des *excreta*...
    - Axe 3 : actes invasifs
      - Culture de sécurité des professionnels pratiquant des actes invasifs



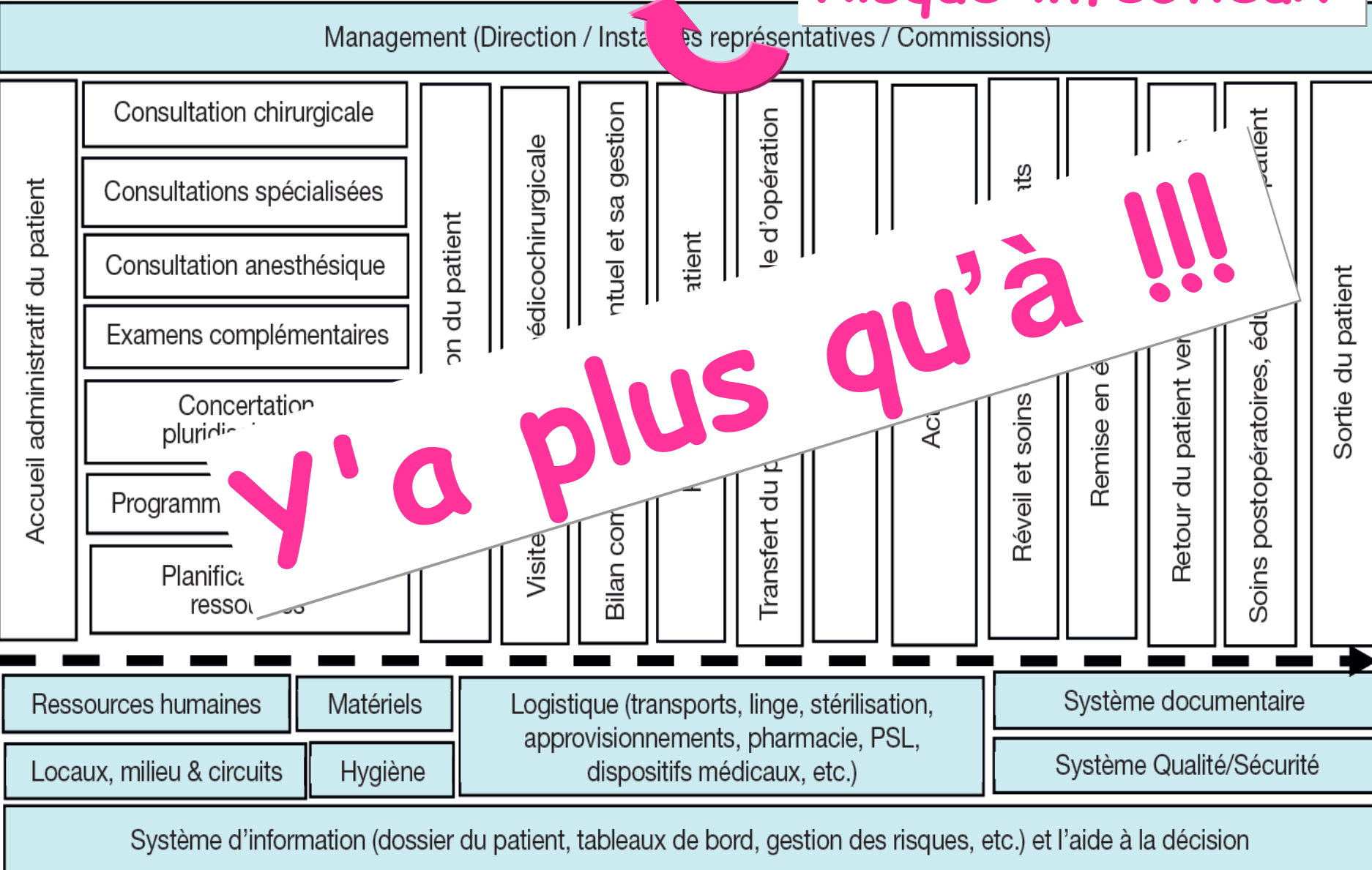
# Après la V2014, la gestion risques au quotidien ...

- Un guide de GDR appliqué à l'hygiène hospitalière



# Cartographie des processus d'une activité chirurgicale

# Risque infectieux



**Y'a plus qu'à !!!**

