

L'audit de processus

**Une méthode d'évaluation de la réalité
de l'activité des établissements de santé**

Août 2014

ACC01_F204_C

Audit de processus

- **Méthode d'investigation qui consiste à investiguer l'organisation d'un processus pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs**

- **Toujours accompagné d'une vérification de son application sur le terrain :**
 - ✓ **Sens descendant de l'organisation du processus vers l'application terrain**

 - ✓ **Sens ascendant en partant du terrain pour remonter vers l'organisation du processus**

Traceur système exemple la réalisation d'un traceur système sur un EI permet d'évaluer l'application du processus de gestion des EI dans les UF et les secteurs d'activité.

Audit de processus

→ Une lecture du Manuel de certification selon une liste de thématiques intégrant tous les critères

Management stratégique, gouvernance
Qualité de vie au travail
Management de la qualité et des risques
Gestion du risque infectieux
Droit des patients
Parcours du patient
PEC de la douleur
PEC et droits des patients en fin de vie
Dossier du patient
Identification du patient à toutes les étapes de sa PEC

PEC médicamenteuse
Biologie et imagerie
PEC des urgences et soins non programmés
PEC du patient au bloc opératoire
PEC dans les secteurs à risque
Dons d'organe et de tissus à visée thérapeutique
Gestion des ressources humaines
Gestion des ressources financières
Gestion du système d'information
Processus logistiques

Audit de processus : grille générique

| Sous étapes | |
|----------------------|--|
| P Prévoir | Définition de la politique : - Identification des besoins / analyse des risques - Identification des objectifs d'amélioration - Identification des mesures de traitement des risques |
| | Organisation interne : pilotage, rôle et responsabilités, ressources, gestion des interfaces |
| D Mettre en œuvre | Mobilisation des équipes pour la mise en œuvre opérationnelle |
| | Disponibilité des ressources en : compétences, documents, matériel,... |
| | Effectivité de la mise en œuvre (dont traçabilité) |
| C Évaluer | Évaluation du fonctionnement du processus |
| A Agir | Mise en place des actions d'amélioration Communication sur les résultats |

Investigation par audit processus

Deux étapes :

Étape 1

Rencontre du ou des « pilotes » de la thématique



Étape 2

Vérification de la mise en œuvre sur le terrain

Investigation par audit processus

Rencontre du pilote de la thématique

OBJECTIFS

L'objectif consiste à étudier le management du processus et en déduire son niveau de maîtrise :

- Évaluation du système de pilotage, description des activités, maîtrise, dynamique d'amélioration
- Évaluation de son efficacité (capacité à atteindre les objectifs)

À QUEL ENDROIT, AVEC QUI :

Si possible, dans le bureau de la ou des personnes directement concernées par le pilotage du processus

À PARTIR DE QUOI :

Des documents de pilotage, d'organisation et de traçabilité du processus

Outils mobilisés :

Grille processus. Étapes « P » « C » et « A » de la grille générique

Investigation par audit processus

Etude de l'application du processus sur le terrain

