



PILOTAGE ET GESTION

Année :

Cartographie des processus-clés : piloter le pôle par les processus - FORMATION

Réf. : MGTP003A



Compétences Visées

Développer une approche opérationnelle par les processus.

Objectifs, Contenus

Comprendre le principe de l'approche-processus dans le contexte actuel des établissements de santé

- Le contexte du développement de l'approche-processus.
- L'approche-processus : ISO 9001.
- Les orientations de la V2014 avec la notion du patient traceur.
- Le concept et les différents types de processus : opérationnels, supports, de management.
- Les enjeux de l'approche-processus : transversalité et découplage, focalisation vers une finalité et des résultats, structuration des principes organisationnels, nécessaire coopération des acteurs.
- Les méthodologies de l'approche-processus.

Définir et cartographier les processus structurants et la cartographie des interfaces

- Les processus qui structurent le pôle et/ou impactent sa performance.
- La cartographie représentant les flux : s'interroger sur la valeur ajoutée, la criticité, les marges de manoeuvre, les marges d'amélioration escomptées, les acteurs et leur légitimité dans le pilotage.
- La cartographie des interfaces et des relations « clients-fournisseurs » : point de rencontre entre les services et déterminants de l'amélioration du service rendu, interface du pôle et interfaces institutionnelles.

Manager et améliorer les processus

- Les dysfonctionnements repérés, analyse et hiérarchisation : choix des processus prioritaires, élimination des activités redondantes, simplification…
- Les améliorations à mettre en oeuvre : le *reengineering*, l'amélioration continue, le plan opérationnel d'optimisation.
- Les règles du management général des processus.
- La position d'animateur de processus. Les indicateurs de performance du processus, les objectifs d'amélioration et les outils de pilotage (tableaux de bord et indicateurs choisis), les personnes concernées.
- La communication à promouvoir.

Formation Intra

Valeur ajoutée de la formation

Cette formation s'appuie sur une démarche basée sur des exemples et des cas concrets. Elle propose une déclinaison et une adaptation au secteur de la santé de méthodes et outils issus de l'entreprise. Cette approche constitue un levier privilégié d'action préconisé par l'ANAP et la HAS.

Prérequis

» Aucun

Dispositif D'évaluation

L'évaluation sera réalisée selon plusieurs niveaux :

- Au démarrage : les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation pour soutenir la confrontation au thème et à ses enjeux.
Les acquis/les connaissances a priori seront évalués de manière autoformatrice, par l'intermédiaire d'un test de positionnement ou d'un quiz de connaissances.
- En cours de formation : les participants seront invités à autoévaluer leur progression à l'aide d'outils proposés par le formateur (test intermédiaire, QCM, questionnaire, exercice de reformulation, plan de progression personnalisé).
- À l'issue de la formation : la satisfaction des participants sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » remis aux participants. Il porte sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis.
- À distance de la formation : le participant pourra analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment dans le cadre de son entretien professionnel annuel, à l'aide des outils mis à disposition tout au long de la formation (plan d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Voir aussi :

- Patient traceur et audit de processus
- Certificat : Concepteur et animateur de chemin clinique
- Chemin clinique : de la construction au pilotage