

**Les 7èmes Journées Internationales de la Qualité Hospitalière  
12 et 13 décembre 2005**

email : [mateda@atefo.fr](mailto:mateda@atefo.fr) - [www.mateda.com](http://www.mateda.com)  
Centre de congrès de la Villette – 30 av. Corentin Cariou – 75019 PARIS

**Présentateur :  
David VERGER**

Adresse :  
Institut Claudius Regaud - 20-24 rue du pont Saint Pierre – 31052 TOULOUSE cedex

Email : [verger@icr.fnclcc.fr](mailto:verger@icr.fnclcc.fr)

**Thèmes :**

Chaque présentation devra faire partie d'un des 4 thèmes suivants :

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Qualité       | <input type="checkbox"/> Gestion des risques                    |
| <input type="checkbox"/> Evaluation des pratiques | <input type="checkbox"/> Confiance et satisfaction des patients |

**Processus, un mode de pensée et de management par la qualité**

Verger D. ; Mihura J.

Délégation Qualité – 20-24 rue du pont Saint Pierre – 31052 TOULOUSE cedex

L'Institut Claudius Regaud, Centre de Lutte Contre le Cancer (CLCC), a déployé en 2003, après l'avoir inscrite au projet d'établissement une démarche de management par processus.

Tout d'abord mise en place pour trois processus clé, la démarche s'étend aujourd'hui, dans le cadre d'une gestion de projet, à la majorité des processus. Actuellement, huit pilotes de processus sont nommés, leurs fonctions définies, formalisées et connues.

En établissant une vision commune de notre activité et de sa finalité, la démarche de management par processus permet de se focaliser sur l'essentiel, le patient et sa prise en charge, au delà des métiers et des individus. Elle permet de définir les priorités entre les processus existants et gérer les risques associés à ces choix.

Avec la mesure d'indicateurs et la revue :

- des résultats d'évaluations (audits, Evaluations des Pratiques Professionnelles,...),
- du projet d'établissement et du Plan Cancer,
- de la satisfaction (patients, personnels),
- des résultats de gestion des risques (a priori, a posteriori, sanitaires,...),
- mais aussi, avec les revues de contrat d'interfaces,

le pilote de processus et son groupe de travail propose et met en œuvre un plan d'action. Le plan d'action est destiné à améliorer les prestations du processus vis-à-vis de ses clients (patients, processus...).

Lors de la revue du processus, les cibles organisationnelles et de résultats (qualitatifs et quantitatifs) sont définies. Le pilote anime son processus en ce sens.

L'ensemble des plans d'action constitue le programme d'amélioration continue de la qualité.

L'amélioration par processus concentre tous les efforts d'amélioration au profit de la prise en charge globale des patients, elle anime la capacité d'agir ensemble.