

GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Qmentum International

Adam Mongodin

Conseiller en amélioration des systèmes de santé
Belgique et Grand-Duché du Luxembourg

5 février 2019

HSO Proprietary and Confidential



Hôpital Universitaire
des Enfants Reine Fabiola

Universitair Kinderziekenhuis
Koningin Fabiola



ACCREDITATION
CANADA

Deux organisations: une mission



Accréditation des services de santé

- Programme Qmentum[®] International
- Accréditant plus de 700 fournisseurs de soins de santé et de services sociaux internationaux



Accréditation de l'éducation en santé

- Nouveau programme EQual[™] Canada
- Lancement en février 2018



Desservant tous les services de l'écosystème de santé

- Santé communautaire
- Soins de santé spécialisés
- Soins de courte durée



Ensemble, nous sommes dévoués à mobiliser la puissance et le potentiel des gens partout dans le monde qui partagent notre passion pour l'atteinte de services de santé de qualité pour tous.



Référentiels mondiales meilleures de leur catégorie

- Plus de 100 référentiels santé et de services sociaux
- 25 comités techniques



Méthodologies d'évaluation novatrices

- Programmes personnalisés
- Nouveaux modèles d'évaluation
- Manuels d'évaluation localisés



Solutions informatiques souples

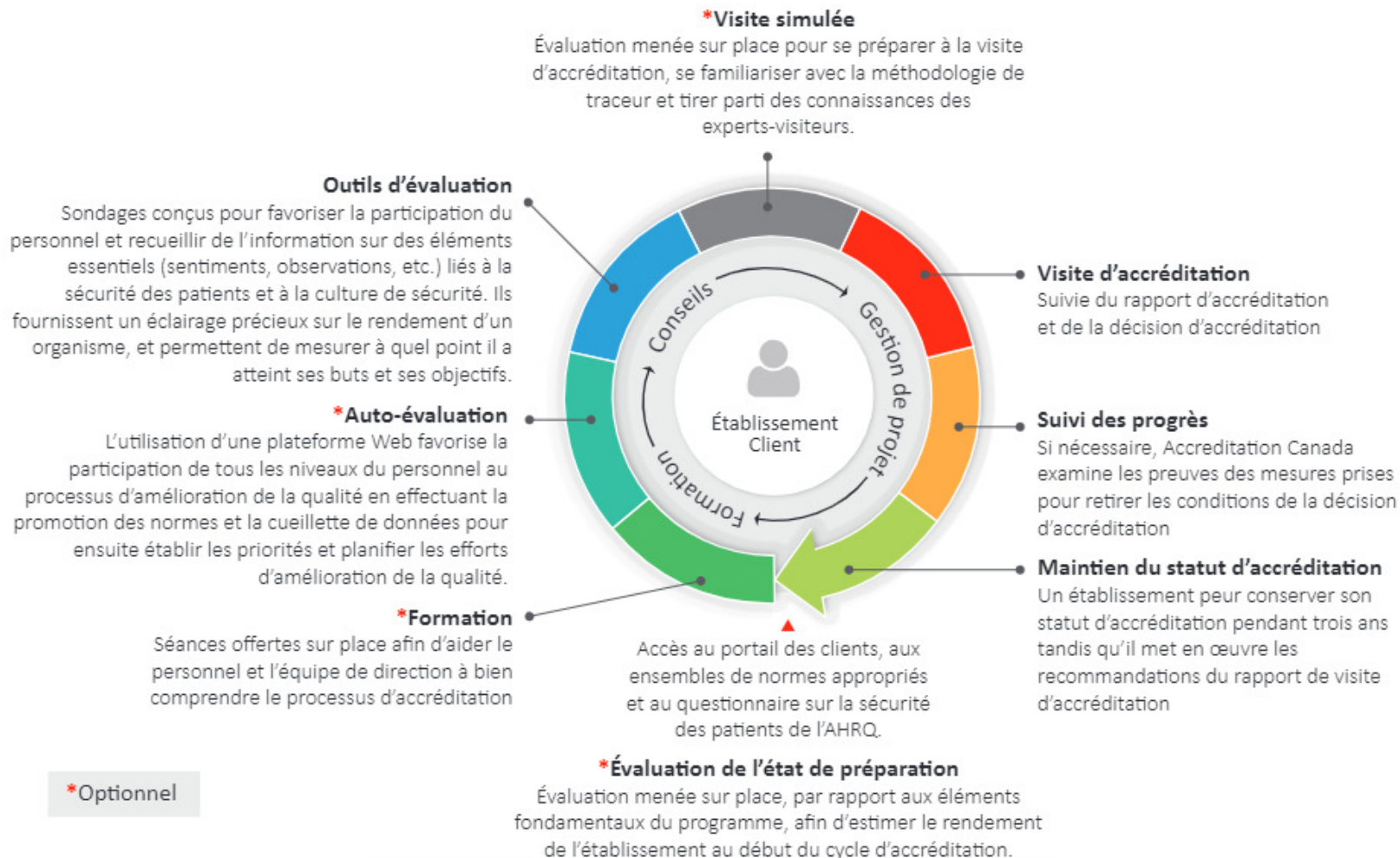
- Logiciels de gestion de programme
- Logiciels d'audit interne de qualité



Solutions intégrées d'apprentissage

- Renforcement de capacités et formation
- Services-conseils
- Base de données de plus de 100 pratiques exemplaires

Un cycle d'accréditation



Référentiel sur le Leadership

Section 1

Instaurer une culture de bienveillance et en assurer la viabilité

Section 2

Planifier et concevoir des services

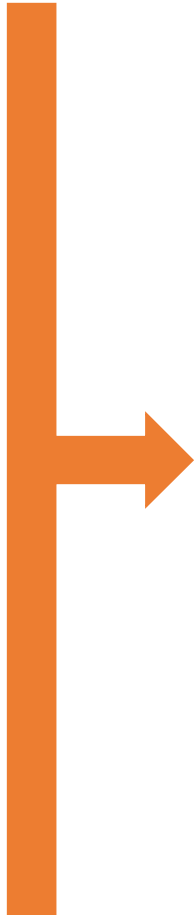
Section 3

Surveiller et améliorer la qualité et sécurité des services

Section 4

Attribuer des ressources et créer une infrastructure

Le référentiel - Leadership



Gestion intégrée de la qualité

Capital humain

Communication

Planification et conception des services

Prise de décision fondée sur l'éthique

Gestion des ressources

Environnement physique

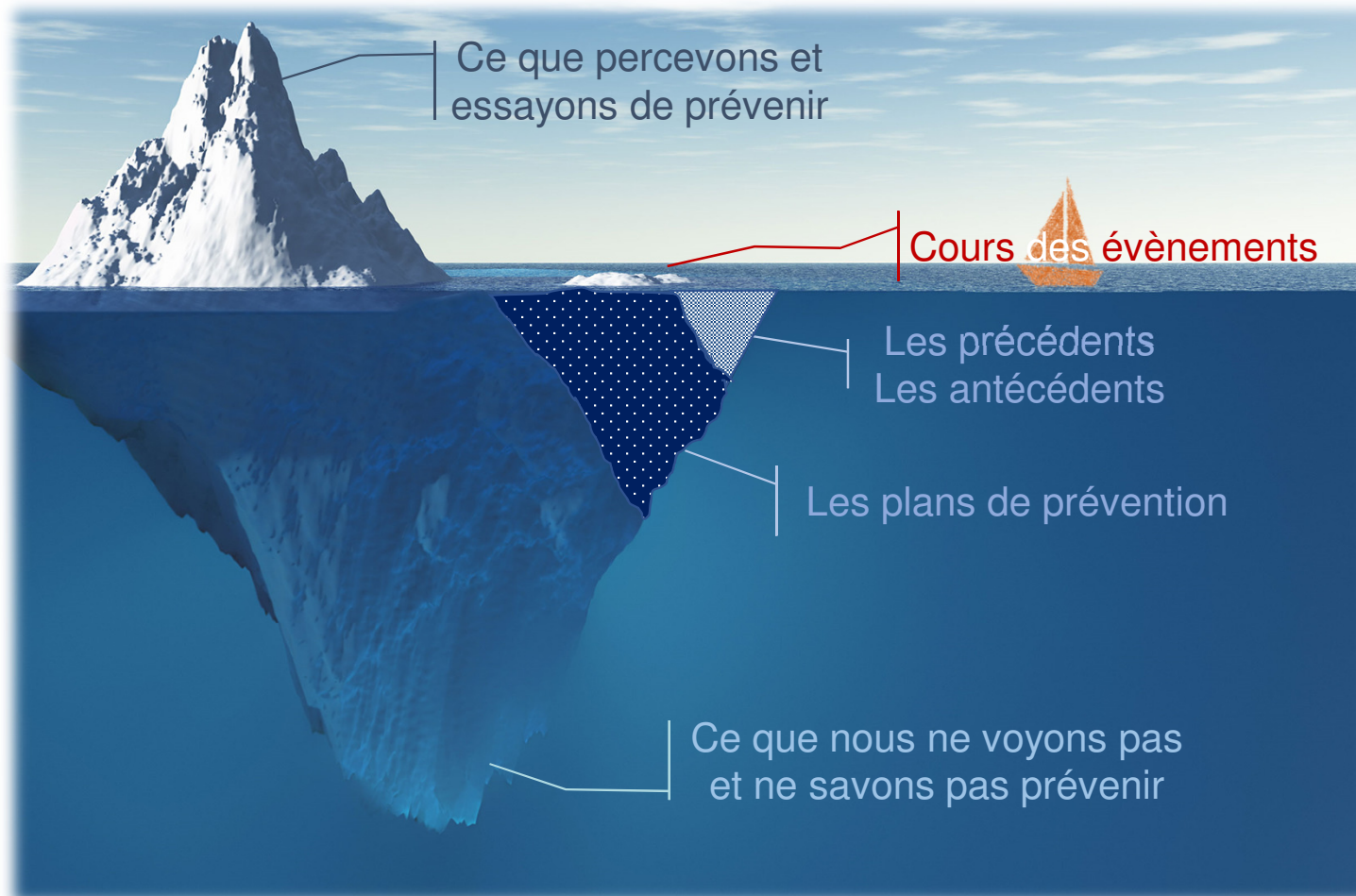
Équipements médicaux

LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Copyright © 2018 HSO and its licensors. All rights reserved.



VOIR VENIR POUR PRÉVENIR



VALEUR AJOUTÉE DE LA GESTION DES RISQUES

1. Risques à la sécurité des soins
2. Risques à la sécurité des personnes
3. Risques environnementaux
4. Risques financiers
5. Risques technologiques
6. Risques ressources humaines
7. Risques de gouvernance
8. Risques réputationnels
9. Risques infrastructures
10. Risques partenariat d'affaire
11. Risques conformité juridique
12. Risques politiques publiques
13. Risques protection des données
14. Risques opérationnels de services

CULTURE DE DÉCLARATION – PRATIQUES DE DOCUMENTATION

DÉCISION MIEUX AXÉE SUR LA COMPRÉHENSION
DES RISQUES ET DES IMPACTS

MOINS DE
SURPRISES

GESTION PLUS
EFFICACE DES
RESSOURCES

GESTION PLUS
SÉCURISANTE
POUR TOUS

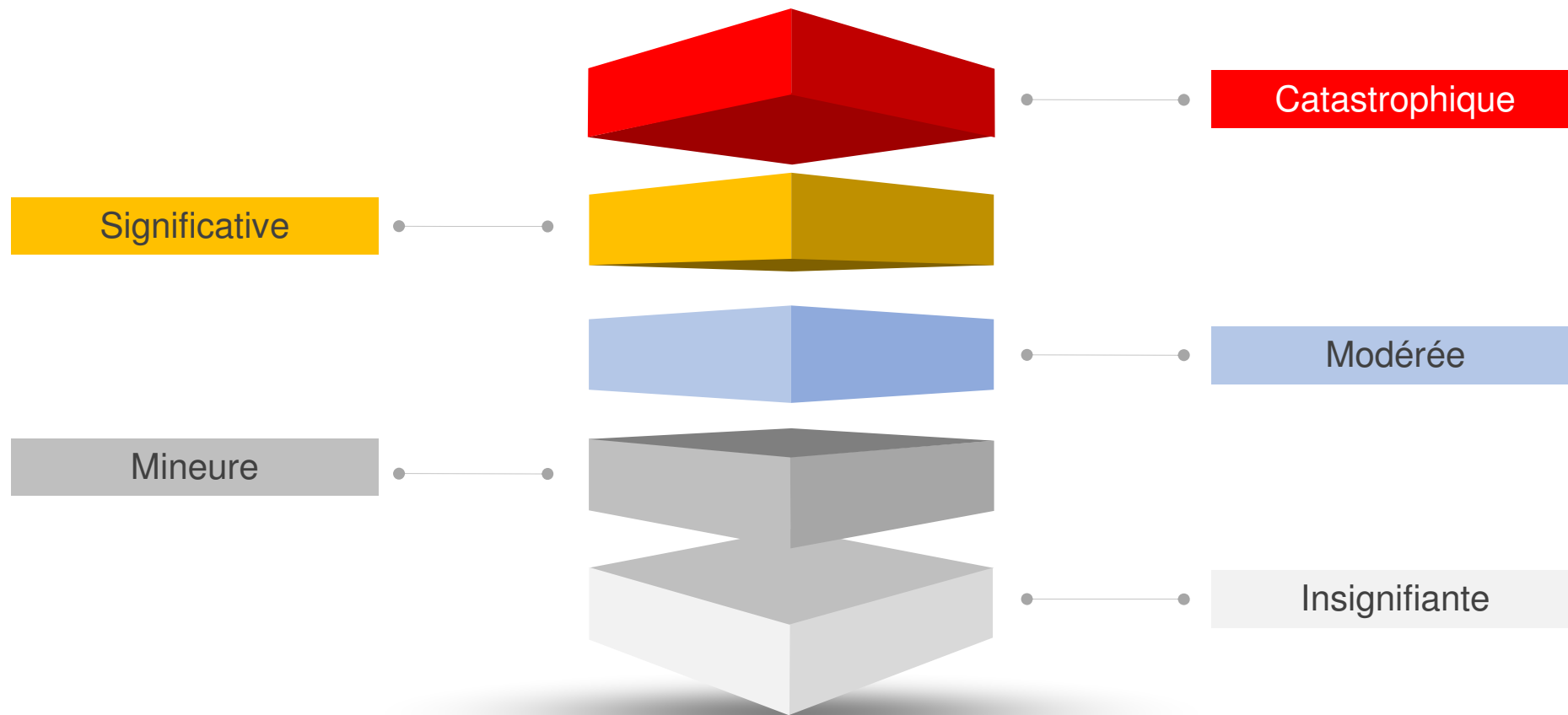
Les situations de risques connues




Les sources d'information – points de repères



La gravité des conséquences d'un risque (occurrence et événements avérés)



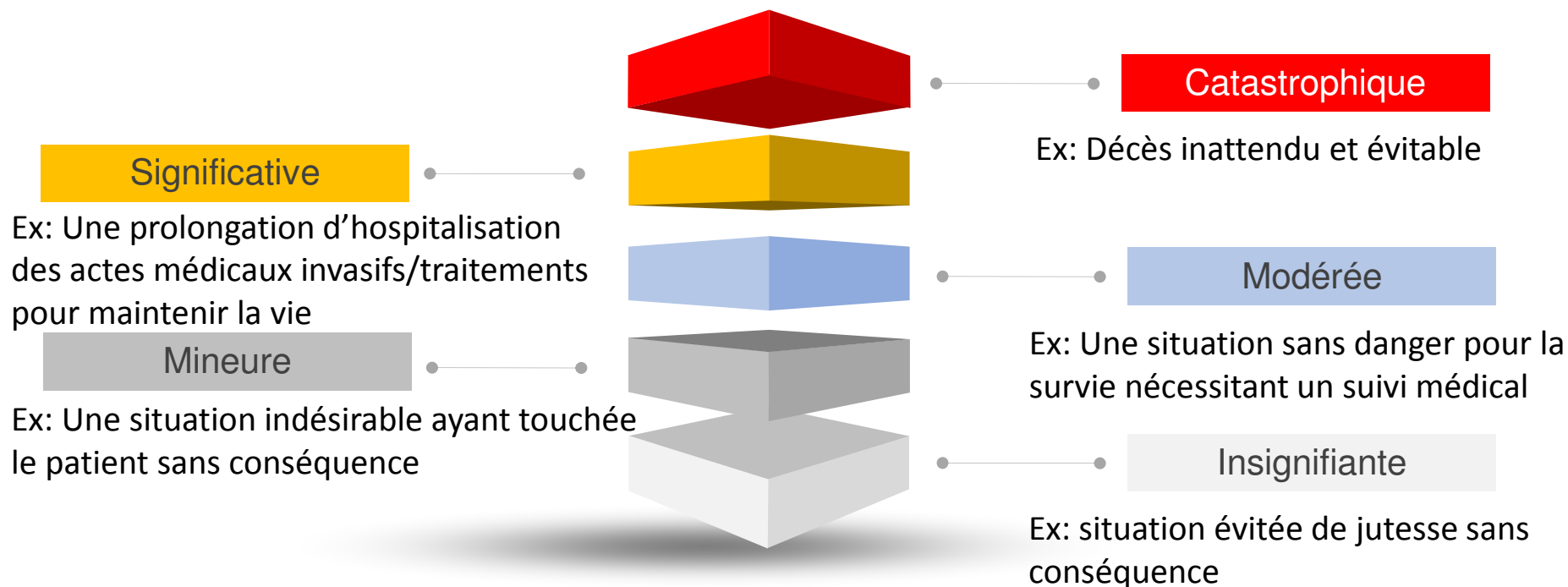


Compréhension partagée

Descripteur de risque – Sécurité des soins

Sécurité des soins

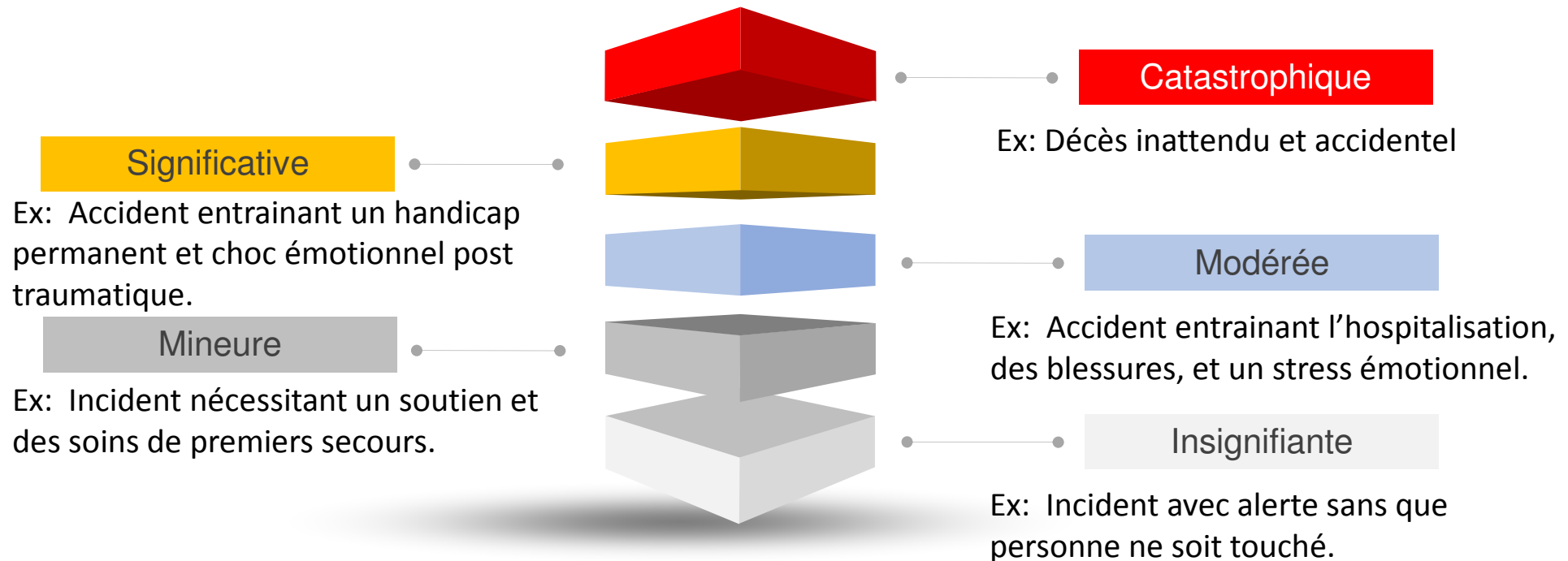
Risques liés aux facteurs d'interférence, de menace directe ou indirecte à la sécurité des soins aux patients.



Descripteur de risque – Sécurité des personnes

Sécurité des personnes

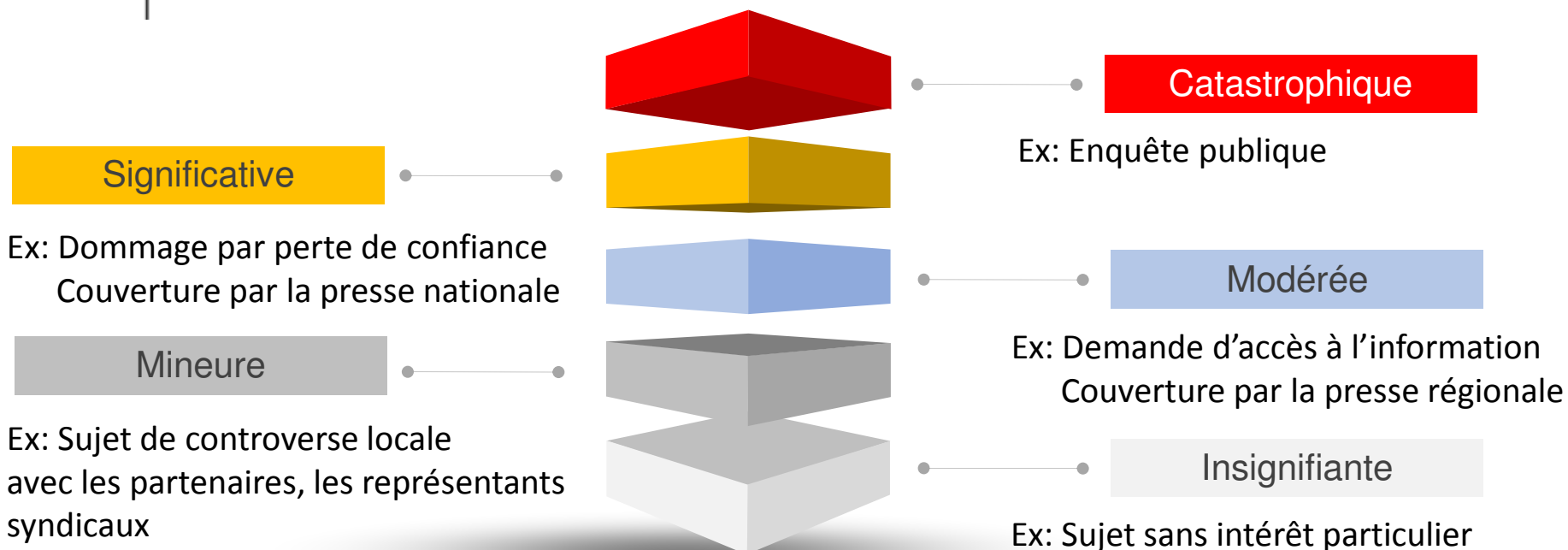
Risques liés aux facteurs d'interférence, de menace directe ou indirecte à la sécurité du personnel, des bénévoles, des étudiants, ou des visiteurs.



Descripteur de risque - Réputation

Réputation et
image publique
de l'organisation

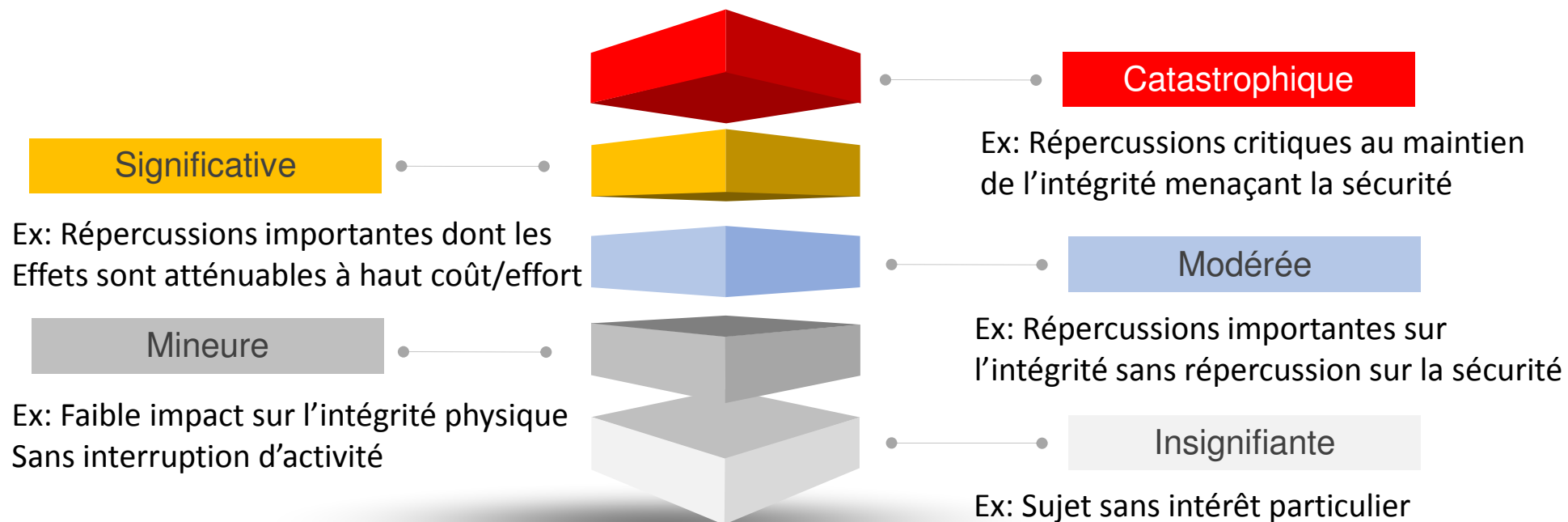
Risques liés aux perceptions du personnel, de la population, des gouvernements, des médias et autres parties prenantes. Risques liés à la satisfaction de la population, à l'image projetée et le soutien accordé par les partenaires.



Descripteur de risque - Infrastructures

Infrastructures

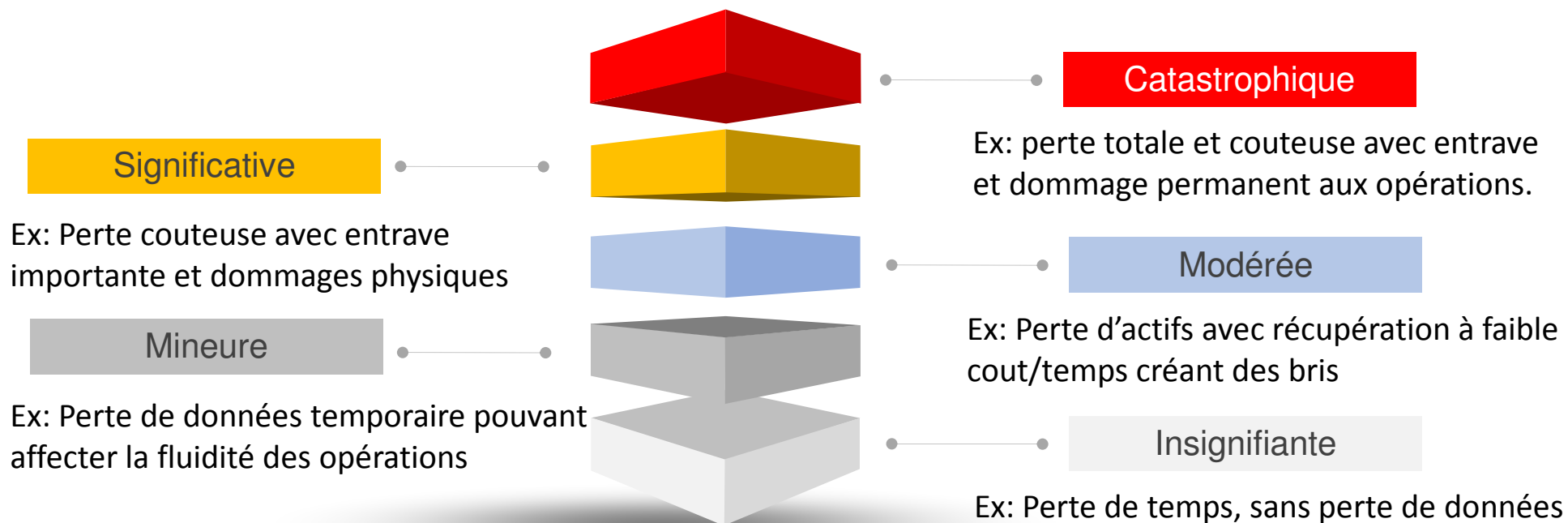
Risques liés à l'intégrité de la structure physique de l'organisation incluant les bâtiments, les voies d'accès et d'approvisionnement, les équipements/systèmes lourds etc.



Descripteur de risque - Technologique

Systemes et technologies informationnelles

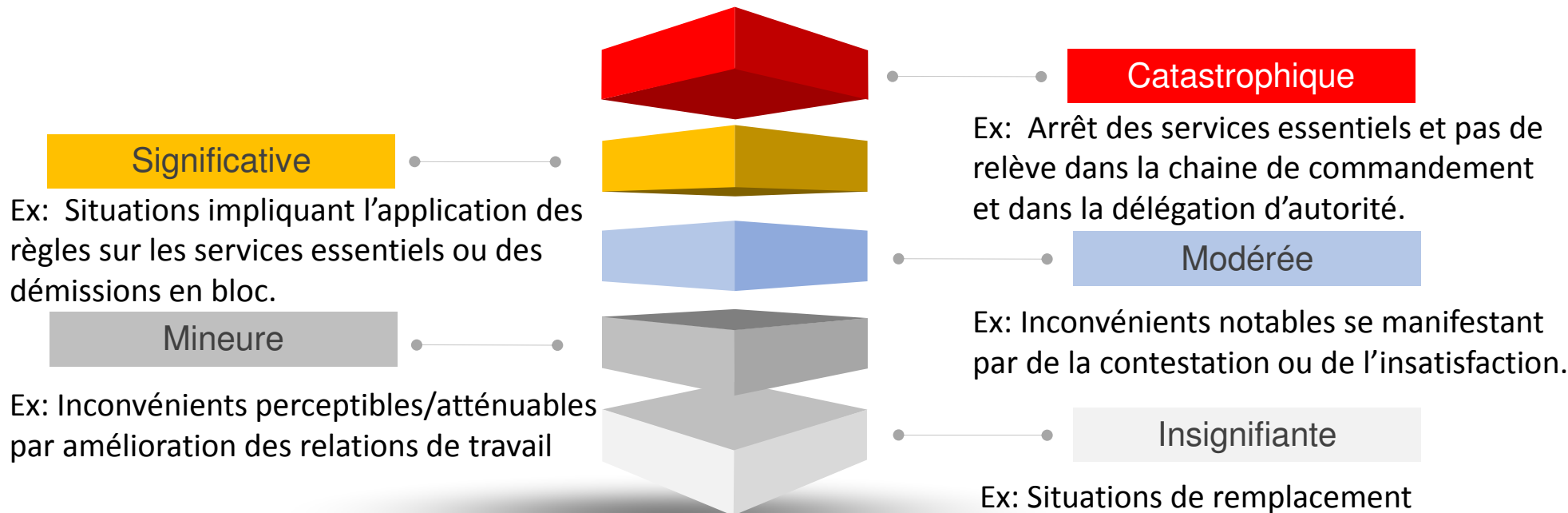
Risques liés à la disponibilité, la fiabilité des systemes d'information et des technologies, à l'adéquation des infrastructures aux exigences technologiques et commerciales, à l'accès, l'exploitation et l'utilisation d'informations précises, complètes, pertinentes et en temps opportun



Descripteur de risque – Ressources humaines

Ressources
humaines

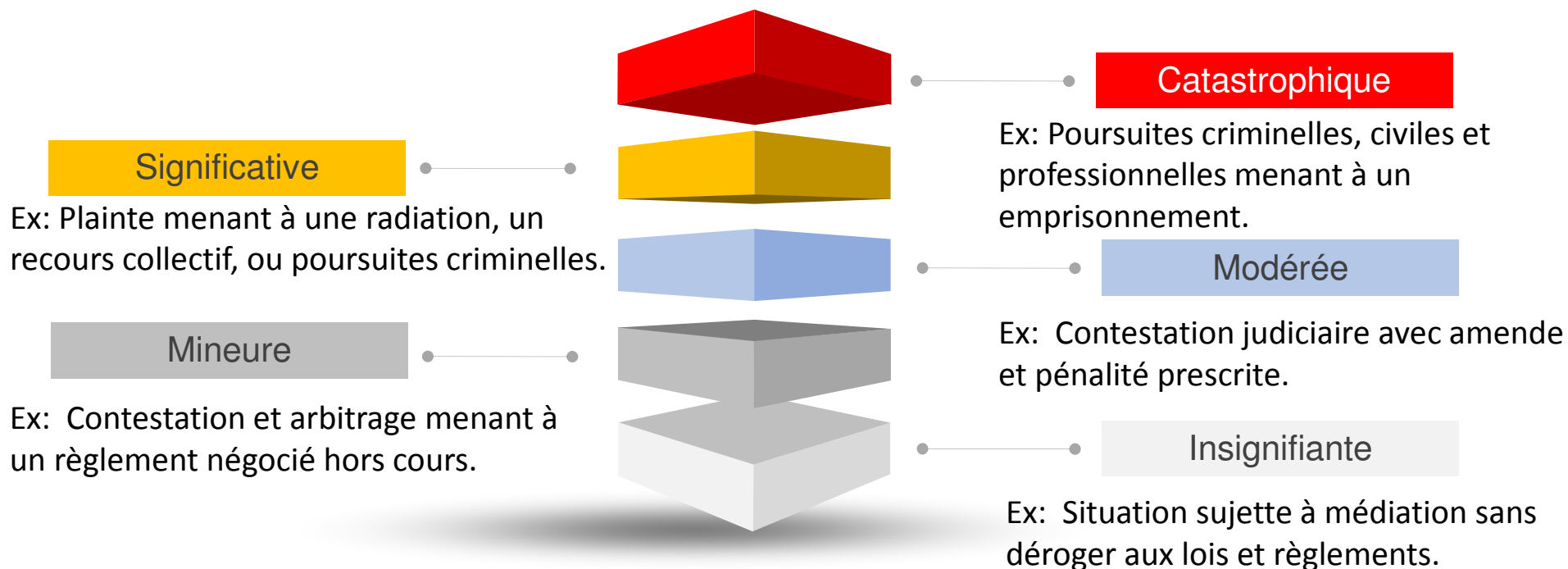
Risque associé à un manque de disponibilité, de compétences, de motivation et d'engagement du personnel pour assurer les soins de qualité, une gestion et une administration rigoureuse.



Descripteur de risque – Conformité juridique

Conformité
juridique

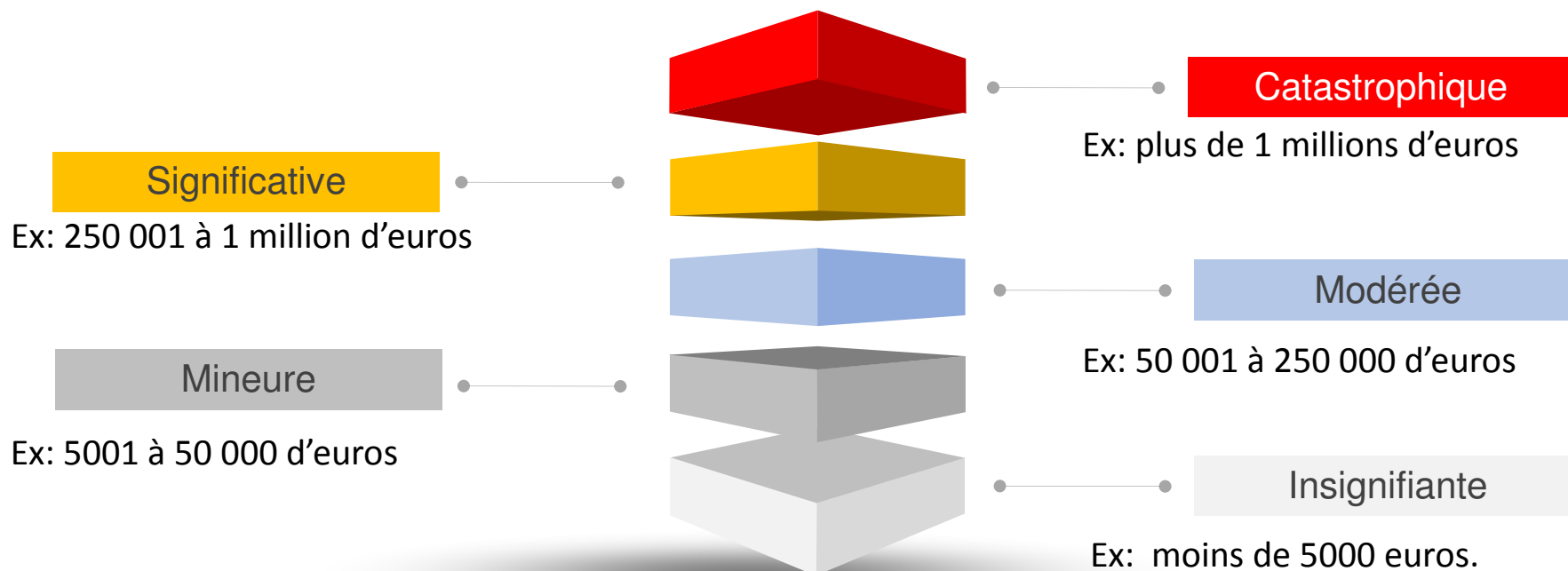
Risques liés à la conformité aux lois, règlements, normes, politiques, directives et contrats qui peuvent exposer l'organisation à des poursuites, litiges amendes et pénalités.



Descripteur de risque – Finances

Perte financière

Risques liés à l'octroi, l'utilisation et le maintien de ressources financières adaptées. Risques liés aux contraintes budgétaires et engagements financiers globaux.




ATTÉNUER LES RISQUES ET MESURER L'IMPACT

Copyright © 2018 HSO and its licensors. All rights reserved.



Le continuum d'actions en gestion des risques

	Anticiper	Prévenir	Atténuer	Répondre	Évaluer
Situation d'urgence liée à un feu dans des installations	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗
Situation d'agression physique dans une unité de soins	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗
Situation liée à une surdose médicamenteuse	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗
Une situation liée à un patient manquant	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗
Une situation liée à un erreur de paye et un accès frauduleux	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗
Une situation d'instabilité du dossier patient	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗
Une situation liée à une épidémie de gastroentérite	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗	✓ ✗



Compréhension partagée

GESTION DES RISQUES CLINIQUES

Copyright © 2018 HSO and its licensors. All rights reserved.





ÉVALUER

Registre des risques et des marqueurs de déclenchements
Échelle de criticité des situations à risque
Mesures d'atténuation et audit



ANTICIPER

Programme d'entretien préventif
Plan d'atténuation des risques cliniques et organisationnels
Trajectoires de soins et les circuit alternatifs



COMMUNIQUER

Formation et responsabilisation de chacun
Tour de sécurité - Traceur
Tableau blanc de visualisation



Gestion intégrée
des risques





Merci

Connectez-vous avec nous:



healthstandards.org
accreditation.ca



QMENTUM

