

# “Management Stratégique des Organisations des Soins de Santé” “ANALYSES DES RISQUES”

Bénin



## ANALYSES DES RISQUES



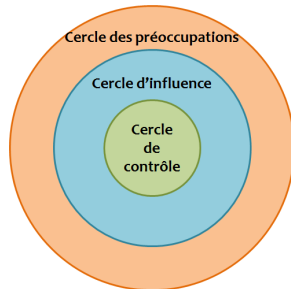
## CERCLES D'INFLUENCE

Cercles d'influence

Cercle des préoccupations

Cercle d'influence

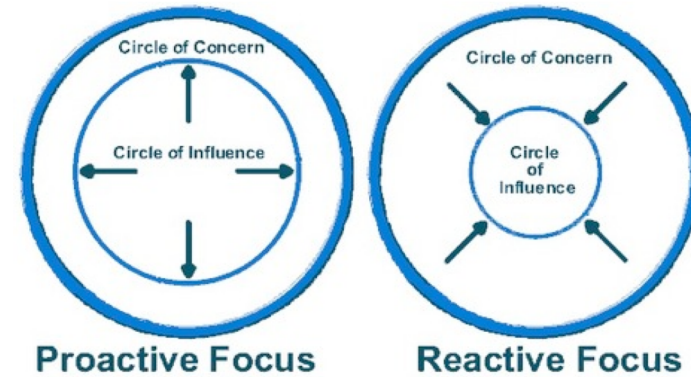
Cercle de contrôle



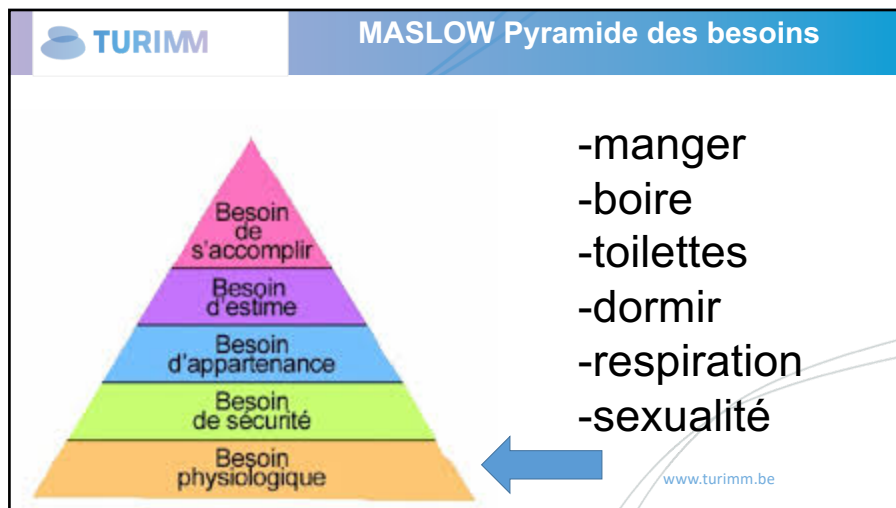
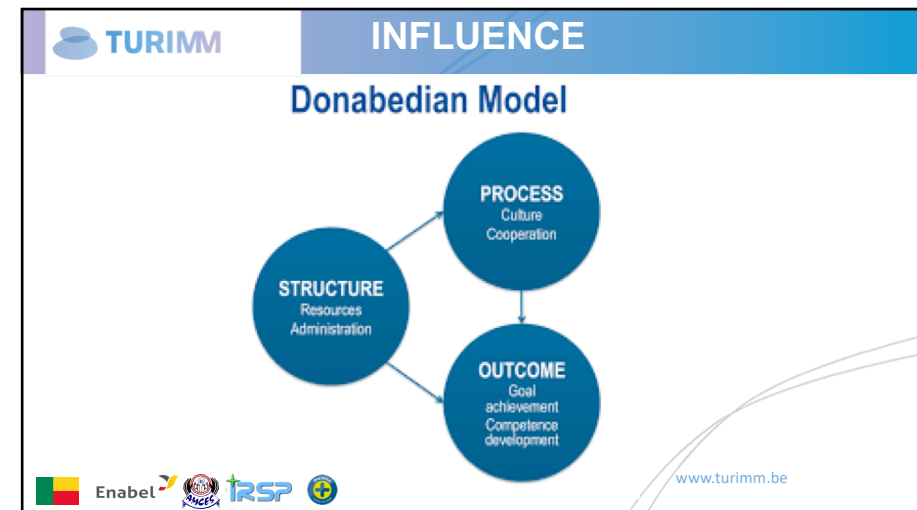
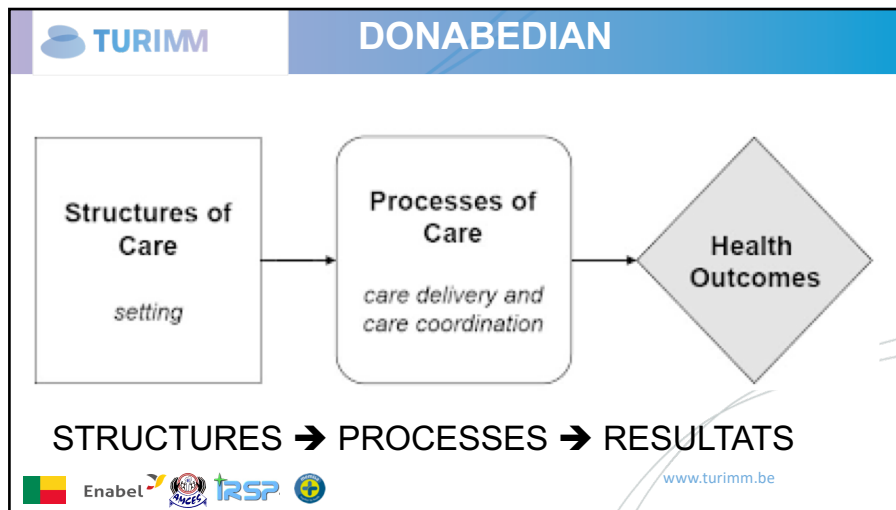
[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

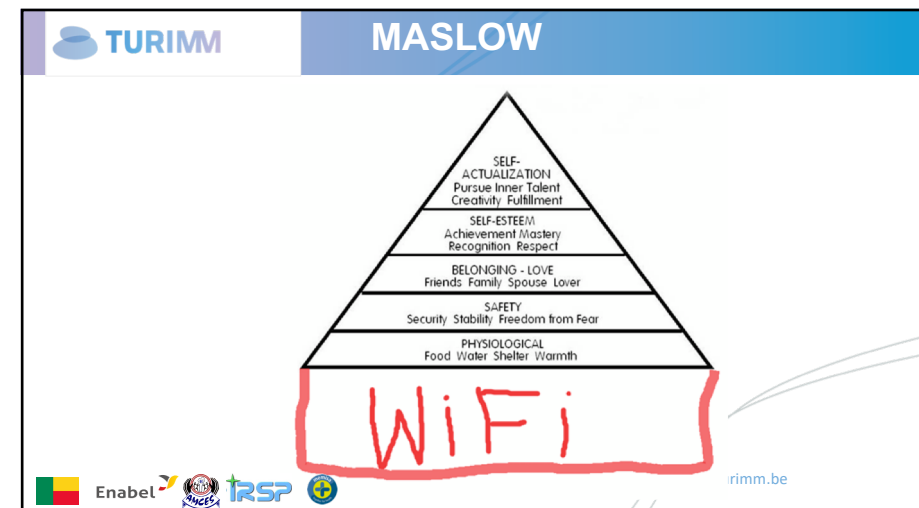
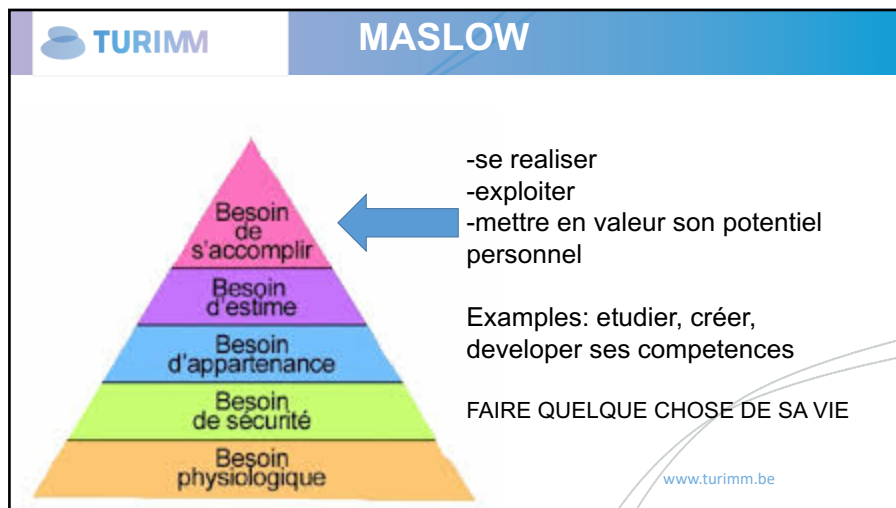
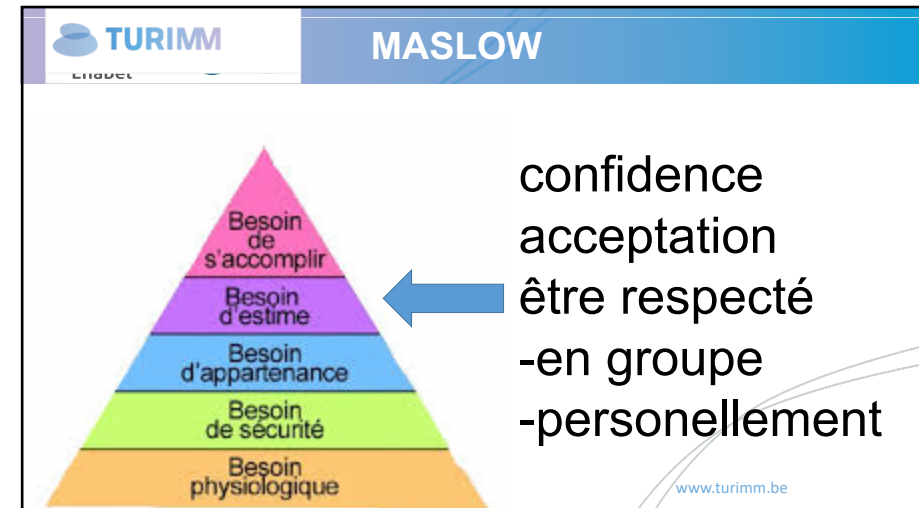
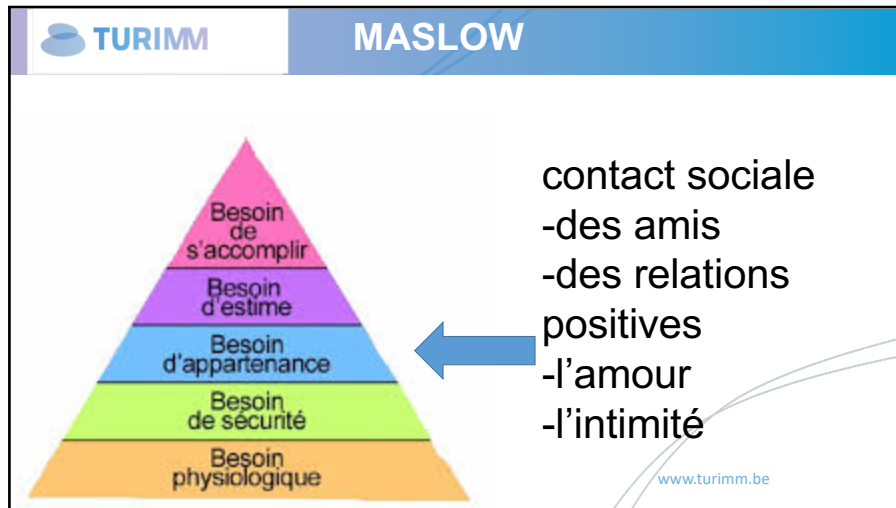


## INFLUENCE



[www.turimm.be](http://www.turimm.be)





**TURIMM** **MASLOW**

The pyramid is divided into five levels from top to bottom:

- Self-actualization** (top): Creativity, Problem solving, Authority, Self-actualization
- Esteem**: Self-esteem, Confidence, Achievement
- Social Needs**: Friends, Family
- Safety and Security**
- Physiological Needs (Survival)**: Air, Shelter, Water, Food

At the base of the pyramid, the words **WiFi** and **Battery** are written in blue and red respectively, indicating modern needs at the bottom of the hierarchy.

Logos: Enabel, ANCES, IRSP, and a globe icon. nm.be

**TURIMM** **RISQUES**

The collage includes several images illustrating different types of risks:

- A yellow square with a black silhouette of a person falling.
- A blue square titled "How Does Viral Infection Spread?" with a hand holding colorful virus particles.
- A green oval containing several surgical instruments (scalpels, forceps) on a tray.
- A white stick figure running while holding a fork.
- A black and white photo of a man shouting or screaming.
- A green square showing a target with an arrow hitting the bullseye.

Logos: Enabel, ANCES, IRSP, and a globe icon. www.turimm.be

**TURIMM** **RISQUES**

```

graph LR
    A[Risicobron] --> B[Kritische Gebeurtenis (risico)]
    B --> C[Ongewenst Gevolg]
  
```

Below the flowchart, a photograph shows a blue mug tipped over, spilling liquid onto papers, a calculator, and glasses, symbolizing an accident or critical event.

**-RISQUE: Effet de l'incertitude**  
**-EVENEMENT CRITIQUE**  
**-CONSEQUENCE INDESIRABLE**

Logos: Enabel, ANCES, IRSP, and a globe icon.

**TURIMM** **RISQUES**

Chaque organisation et chaque processus ont certains risques. Un risque peut conduire à un événement critique qui endommage à un patient, membre de la famille ou un membre du personnel. Il est très important de connaître les risques, afin que nous pouvons adapter notre façon de travailler.

Dans cette leçon, nous vous proposons plusieurs outils pour analyser et réduire les risques.

Comme nous l'apprenons sur

- un système de gestion des incidents
- rétrograde de l'analyse des risques
- analyse des risques potentiels
- Objectifs smart
- Le diagramme d'is

Logos: Enabel, ANCES, IRSP, and a globe icon. www.turimm.be




 **COMITE DE SECURITE DES PATIENTS**




Un Comité de sécurité des patients peut être mis en place


 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)


 **COMITE DE SECURITE DES PATIENTS**

Responsabilités Comité de sécurité des patients



- d'élaborer une politique stratégique** en matière de sécurité des patients
- de **conseiller la direction** et de formuler des recommandations sur les actions à entreprendre pour améliorer la sécurité des patients ;
- d'informer la direction et les collaborateurs de l'hôpital sur la politique en matière de sécurité des patients
- stimuler le comportement de notification**
- coordonner les actions d'amélioration** et d'en assurer le suivi sur la base de l'analyse des incidents
- d'informer les collaborateurs de l'hôpital des résultats** des actions d'amélioration menées.

 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)


 **MANAGEMENTS DES INCIDENTS**


DEFINITIONS

**Un système de gestion des incidents**  
un instrument (électronique) dans lequel n'importe quel collaborateur de l'hôpital peut notifier un incident ou presque incident de manière conviviale et de préférence de manière nominative.

**Un incident** est un événement survenant d'une manière imprévue durant le processus de soins et qui a provoqué un dommage pour le patient ou pourrait (encore) le provoquer.


**Un presque incident** est un événement survenant d'une manière imprévue durant le processus de soins qui aurait pu provoquer des dommages pour le patient, mais qui a été détecté et corrigé avant qu'il ne se produise

 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 **6 TYPES DE DOMMAGE**

**6 types de damage**

- Dommage général dans les soins de santé
- Dommage occasionné dans le cadre d'un traitement spécifique
- Dommage occasionné par un traitement excessif
- Dommage occasionné par un traitement inapproprié
- Dommage occasionné par un diagnostic tardif ou inadéquat
- Dommage psychologique et sentiment d'insécurité

 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)


**TURIMM** 6 TYPES DE DOMMAGE

1. Dommage **général** dans les soins de santé  
les infections nosocomiales  
les chutes
2. Dommage occasionné dans le cadre **d'un traitement spécifique**  
des effets indésirables médicamenteux,  
des complications chirurgicales  
une chirurgie effectuée du mauvais côté.
3. Dommage occasionné par un **traitement excessif**  
l'utilisation excessive de sédatifs qui augmente le risque de chute  
des traitements douloureux ou qui ne sont plus efficaces chez des patients en fin de vie
4. Dommage occasionné par un **traitement inapproprié**  
ne pas entamer immédiatement un traitement thrombolytique en cas d'AVC  
ne pas administrer d'antibiothérapie prophylactique avant de commencer une intervention chirurgicale.

 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** 6 TYPES DE DOMMAGE


5. Dommage occasionné par un **diagnostic tardif ou inadéquat**  
un diagnostic erroné posé par un médecin généraliste qui n'envoie pas son patient chez un spécialiste, ce qui entraîne la progression de la maladie.
6. **Dommage psychologique et sentiment d'insécurité**  
  
Un accompagnement désagréable de personnes vulnérables peut avoir une influence négative sur leurs futurs contacts avec les prestataires de soins.  
  
Une communication mal contrôlée sur des risques peu documentés peut avoir un impact sur la confiance du patient dans les soins prodigués.  
Certaines personnes par exemple refusent une vaccination proposée.

 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** DEGRES DE DOMMAGE

Quels sont les **différents degrés de sévérité** des dommages subis à la suite d'un incident?

- Pas de dommage
- Léger dommage:  
légers symptômes ou une perte fonctionnelle limitée
- Dommage modéré:  
des symptômes qui nécessitent une intervention ou de prolonger la durée de l'hospitalisation
- Dommage grave:  
L'incident entraîne la nécessité d'une intervention de sauvetage, un traitement chirurgical ou médical majeur
- Décès:  
L'incident a provoqué le décès du patient ou en a hâté à court terme la


 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)


**TURIMM** Analyse retrospective des incidents

PRISMA: signifie «Prevention and Recovery System for Monitoring and Analysis».  
(Système de prévention et de récupération pour la surveillance et l'analyse)

l'objectif de cette méthode est de développer une base de données quantitative des incidents et des écarts par rapport aux processus sur la base desquels des mesures d'amélioration peuvent être programmées.

Oorzakenboom PRISMA



 [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse retrospective des incidents

**SIRE: (Fr: RESI):  
Reconstruction en Evaluation  
Systematique de l'incident**  
Il s'agit d'une manière structurée de reconstruction d'un incident (que s'est-il passé ?) et de son évaluation

Pourquoi s'est-il produit ?  
Cette méthode essaie de répondre à la question :  
«comment éviter un incident comparable à l'avenir ?

Enabel [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

**Technique**  
- conception inadaptée  
- reports de la maintenance

**Financement et ressources**

**Organisation**  
- culture  
- politiques incomplètes

**Équipe**  
- responsabilités changeantes  
- transferts

**Patient PRÉJUDICE**

Enabel [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

**DEFINITION**

Une analyse proactive des risques permet de **détecter les sources d'incidents potentiels et de les éviter** avant qu'ils ne se produisent.

Tous les modes de défaillance potentiels des processus modes de défaillance sont systématiquement identifiés et évalués par rapport à leur effet potentiel.

Ensuite, des mesures sont prises qui peuvent réduire le risque de survenue de ces modes de défaillance ou en limiter l'effet.

[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

Enabel

**TURIMM** Analyse proactive de risques

méthode la plus connue qui signifie

HFMEA: Healthcare Failure Mode and Effect Analysis  
(Belgique: SAFER)

AMDEC: Analyse des Modes de Défaillance et de leur Criticité


[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

Enabel

**TURIMM** Analyse proactive de risques

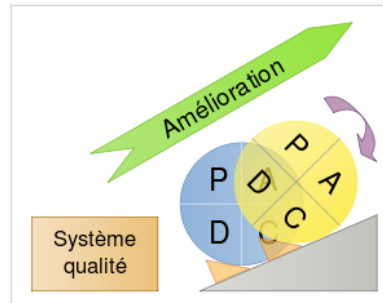
Les raisons pour lesquelles on procède à une analyse proactive des risques sont diverses.


- Les (presque) incidents
- l'utilisation de nouveaux appareils
- nouvelle infrastructure (déménagement, transformations)
- de nouvelles procédures
- des changements au niveau des procédures

Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** La Roue de Deming

La **roue de Deming** est une transposition graphique de la méthode de gestion de la qualité dite PDCA (*plan-do-check-act*)

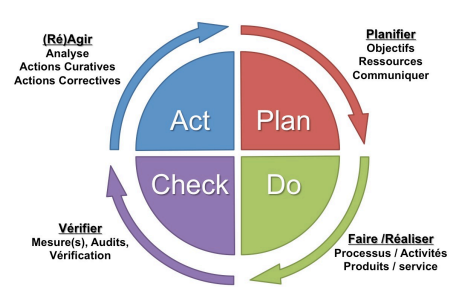



Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** La Roue de Deming

La méthode comporte quatre étapes, chacune entraînant l'autre, et vise à établir un cercle vertueux.


- PLAN
- DO
- CHECK
- ACT




Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** La Roue de Deming

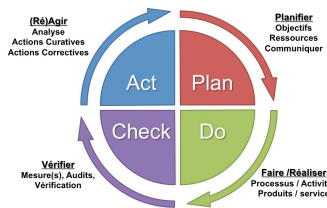
un moyen mnémotechnique qui permet de repérer avec simplicité les étapes à suivre pour améliorer la qualité dans une organisation.



Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** La Roue de Deming

Plan : préparer, planifier (ce que l'on va réaliser)  
La première étape, *Plan*, consiste à planifier la réalisation.




(Re)Agir  
Analyse  
Actions Curatives  
Actions Correctives

Planifier  
Objectifs  
Ressources  
Communiquer

Faire/Réaliser  
Processus / Activités  
Produits / service

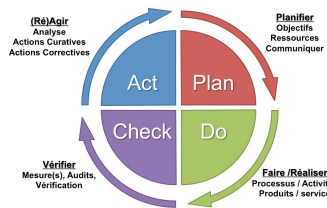
Vérifier  
Mesure(s), Audits,  
Vérification

Enabel 

**TURIMM** La Roue de Deming

Planifier se déroule généralement en trois phases :

1. **Identification du problème** à résoudre ou du processus à améliorer
2. **Recherche des causes racines**
3. **Recherche de solutions** avec écriture du cahier des charges et établissement d'un planning.




(Re)Agir  
Analyse  
Actions Curatives  
Actions Correctives

Planifier  
Objectifs  
Ressources  
Communiquer

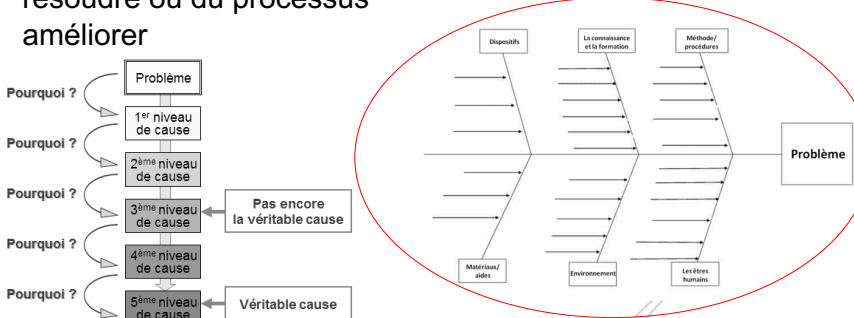
Faire/Réaliser  
Processus / Activités  
Produits / service

Vérifier  
Mesure(s), Audits,  
Vérification

Enabel 

**TURIMM** La Roue de Deming

1. Identification du problème à résoudre ou du processus à améliorer



Pourquoi ?

Pourquoi ?

Pourquoi ?

Pourquoi ?


Pourquoi ?

Pas encore la véritable cause

Véritable cause

Problème


www.turimm.be

Enabel 

**TURIMM** La Roue de Deming

Do :

Développer  
Réaliser  
mettre en œuvre  
(le plus souvent, on commence par une phase de test):




(Re)Agir  
Analyse  
Actions Curatives  
Actions Correctives

Planifier  
Objectifs  
Ressources  
Communiquer

Faire/Réaliser  
Processus / Activités  
Produits / service

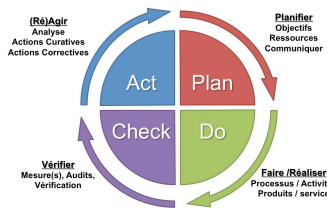
Vérifier  
Mesure(s), Audits,  
Vérification

Enabel 

**TURIMM** La Roue de Deming

Do : une phase de test:

- vérifier
- contrôler l'aptitude de la solution mise en place à résoudre le problème ou à améliorer le processus



(Re)Agir  
Analyse  
Actions Curatives  
Actions Correctives

Planifier  
Objectifs  
Ressources  
Communiquer

Faire/Réaliser  
Processus / Activités  
Produits / service

Vérifier  
Mesures(s), Audits,  
Vérification

Act

Check

Do

Plan

Amélioration

Système qualité

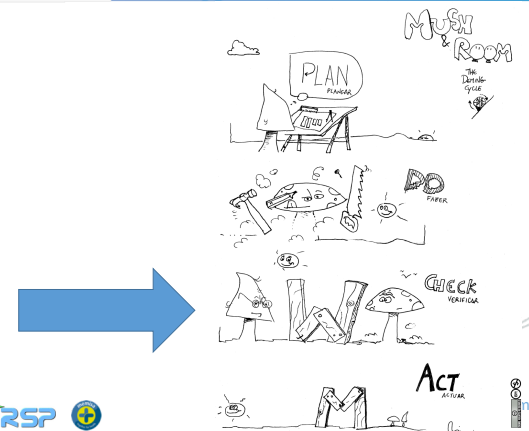
Enabel

ANGLAIS

IRSP

**TURIMM** La Roue de Deming

Check :  
contrôler  
vérifier



PLAN

DO

CHECK

Act

Enabel

ANGLAIS

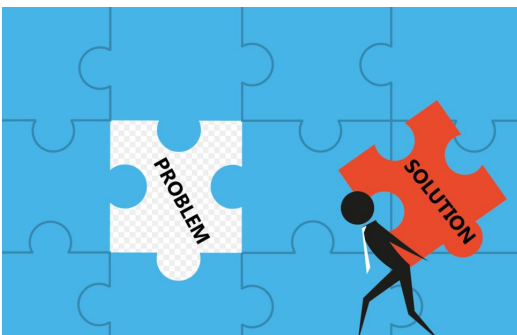
IRSP

www.turimm.be

**TURIMM** La Roue de Deming

Act (ou Adjust):

- agir
- ajuster
- réagir



PROBLEM

SOLUTION

Enabel

ANGLAIS

IRSP

**TURIMM** Analyse proactive de risques

**Systematique détaillé Analyse proactive de risques**

1. PLAN:
  1. Preparation
  2. évaluer, diagnostiquer et planifier
2. DO-ACT
3. Check: Evaluation
4. Act: evaluation


www.turimm.be

Enabel

ANGLAIS





IRSP




 Analyse proactive de risques

Preparation





1. le projet répond-il aux critères de sélection?
2. Definition du group
3. Timing
4. Fond:
  1. Montrez la raison du projet,
  2. clarifiez le problème ou le point d'amélioration.


    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 Analyse proactive de risques

2. évaluer, diagnostiquer et planifier





- Qu'est-ce qui ne va pas?
- Situation actuelle et énoncé du problème
- Situation idéale (SMART)
- La recherche de causes profondes
- Mesures et plans d'action proposés
- Analyse


    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 Analyse proactive de risques

3. Situation idéale

Où voulons-nous aller maintenant?  
Formuler la situation idéale (de préférence de la même manière que la situation actuelle)  
et fixer les objectifs clairement (SMART).

    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)





 Analyse proactive de risques

3. Situation idéale: SMART

- Spécifique
- Mesurable
- Acceptable / Atteignable
- Realiste
- Temporellement défini

GOAL SETTING


S	SPECIFIC
M	MEASURABLE
A	ATTAINABLE
R	RELEVANT
T	TIME-BOUND


    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

3. Situation idéale: SMART: Spécifique


**BE SPECIFIC**




Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

3. Situation idéale: SMART: Mesurable



Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

3. Situation idéale: SMART: Acceptable / Atteignable

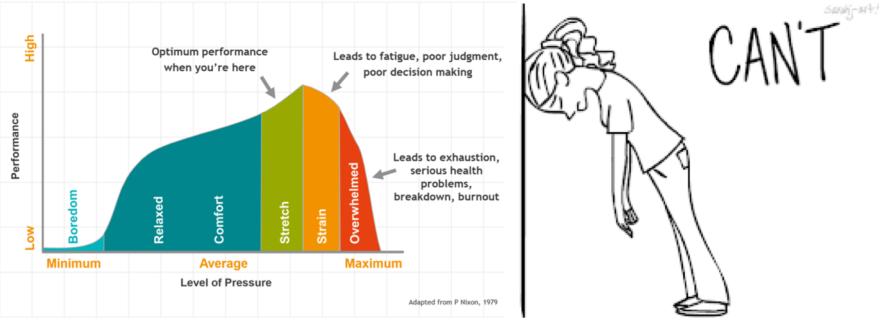


suffisamment grand ambitieux


Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

3. Situation idéale: SMART: Réaliste



Adapted from P. Hazon, 1979

Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

### 3. Situation idéale: SMART: • Temporellement défini (ang)

Task

Week	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Review Bill of Materials																
Assemble Test/Assembly Plan																
Order Parts																
Software Development																
Discuss possible design modifications																
Generate testing procedures																
Receive first trial of parts																
Documentation																
Format testing datasheets																

Calendar

Enabel

**TURIMM** Analyse proactive de risques

### La recherche de causes profondes

[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

Enabel

**TURIMM** Analyse proactive de risques

### La recherche de causes profondes

Par exemple, définissez les causes de la racine d'une manière graphique à l'aide du modèle Ishikawa ou "Le diagramme de causes et effets"


Enabel

**TURIMM** Analyse proactive de risques

### Dans un Le *diagramme* de causes et effets, les causes possibles ou les causes potentielles d'un problème sont catégorisées en différentes catégories:

- Les êtres humains
- dispositifs
- matériaux/aides
- Méthode/procédures
- environnement
- la connaissance et la formation





Enabel


 Analyse proactive de risques

mesures et plans d'action proposés

### ANALYSE





- Quelles sont les propositions possibles pour atteindre la situation idéale?
- Quelle est la faisabilité d'une proposition?
- Élaborer des mesures pour répondre à chaque cause fondamentale et pour évoluer de la situation actuelle à (ou en partie dans le sens de) la situation idéale.
- C'est pourquoi nous nous efforçons d'améliorer continuellement.


    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 Analyse proactive de risques

mesures et plans d'action proposés





Déterminer les facteurs de succès critiques?  
Quand trouvons-nous que nous avons vraiment réussi, quelles sont les exigences?


    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 Analyse proactive de risques

mesures et plans d'action proposés





Quels indicateurs ces facteurs de réussite critique sont-ils mesurables et quelle est la norme?  
Ne choisissez pas trop mais les bons indicateurs (qui mesurent le bon) et considérez la faisabilité de la norme à atteindre.

    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 Analyse proactive de risques

Risicoanalyse prospective


Quels sont les risques associés au projet?  
Qu'est-ce qui peut mal tourner?  
Au cours de la mise en œuvre et ensuite dans les processus opérationnels.  
Quel en est le résultat?

    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

Analyse

		IMPACT →				
		Négligeable	Mineur	Modéré	Important	Sévère
P r o b a b i l i t é	Très probable	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé	Élevé	Élevé
	Vraisemblable	Faible	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé	Élevé
	Possible	Faible	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé	Moyen élevé
	Peu vraisemblable	Faible	Moyen faible	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé
	Très invraisemblable	Faible	Faible	Moyen faible	Moyen	Moyen

Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

Analyse – Matrice de risque

- Calculer les cotes de risque
- Déterminez par défaut si la prise de mesures est nécessaire et si vous voulez «éliminer», «vérifier» ou «accepter» la cause
- Décrivez une action pour tout mode d'échec que vous voulez éliminer ou contrôler

Risks of Harbour Pointe Assisted Living Center

ID	Name	Type	Status	Owner	Probability	Schedule	Cost	Score	Score (Text)
Project Name: Harbour Pointe Assisted Living Center									
R001	Concrete supply constrained	Threat	Active	Concrete Foundation Subcontractor...	H (50% to 70%)	H (20 to 40)	L (\$45,000.00 to ...)	28	H - H
R006	Weather delay due to unusually wet wea...	Threat	Active	Project Managers	H (50% to 70%)	M (10 to 20)	VL (Up to \$45,000...)	14	H - M
R003	New roof coating cuts roof install time	Opportunity	Open	Roofing Subcontractor	H (50% to 70%)	M (10 to 20)	VL (Up to \$45,000...)	14	H - M
R011	Window manufacturing delay	Threat	Proposed	Glass & Glazing Subcontractor	L (10% to 25%)	H (20 to 40)	L (\$45,000.00 to ...)	12	L - H
R004	Poor ground conditions	Threat	Open	Project Managers	L (10% to 25%)	L (5 to 10)	L (\$45,000.00 to ...)	9	L - L


**TURIMM** Analyse proactive de risques

4. Check: Evaluation

A. atteint ses objectifs?

B. Quels sont les résultats obtenus? Définition:


valeur d'indicateur avant la valeur de mesure  
valeur après-mesure  
Set standard

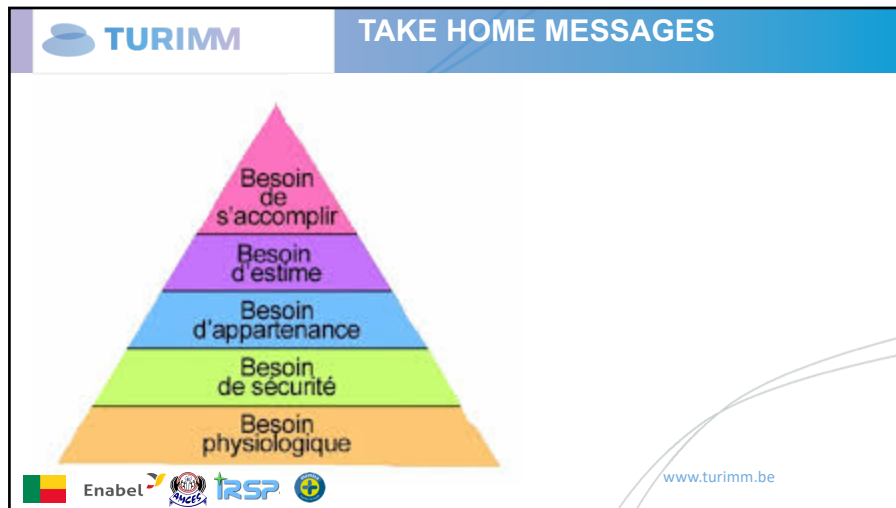
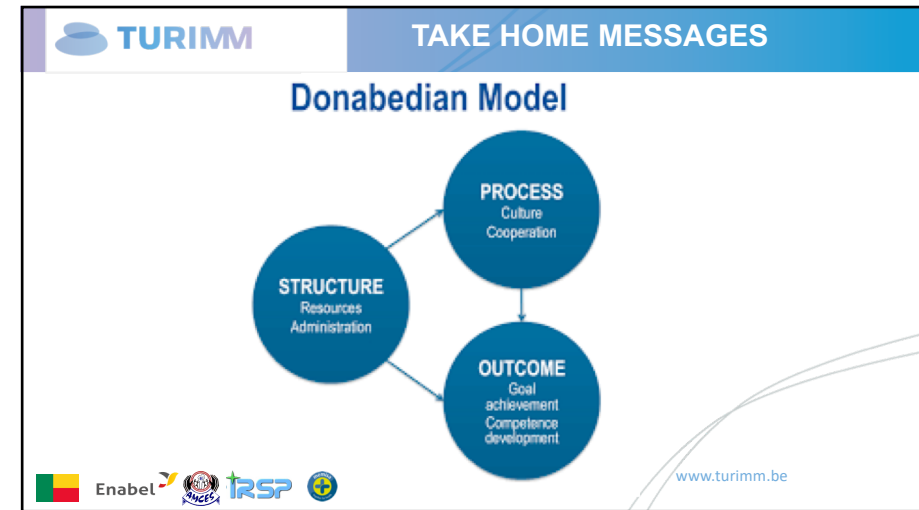
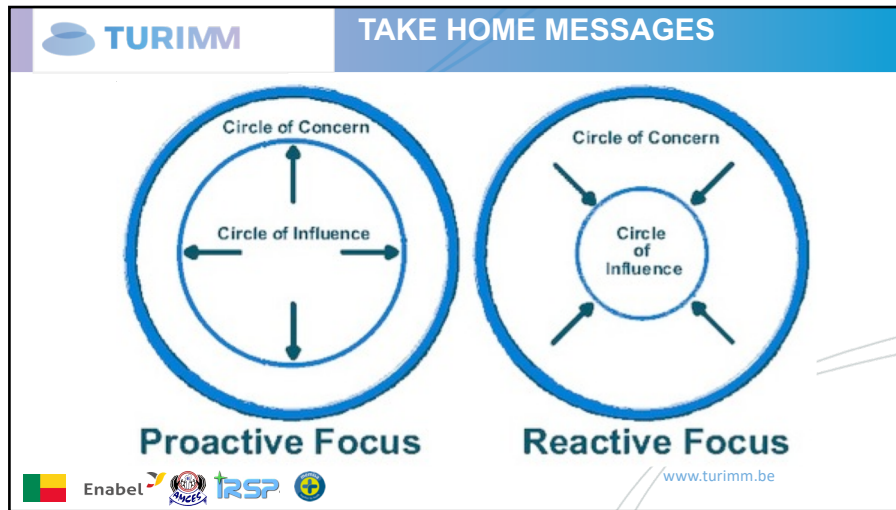
Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** Analyse proactive de risques

5. Act:

- Si le pilote a réussi, puis mettre en œuvre la modification de la largeur.
- Si le pilote n'a pas réussi, répétez cette étape en utilisant ce qui a été appris à l'étape précédente.
- Déterminez le problème que vous devriez aborder en tant que séminaire thématique.

Enabel  [www.turimm.be](http://www.turimm.be)





**TURIMM** TAKE HOME MESSAGES

**GOAL SETTING**

- S** SPECIFIC
- M** MEASURABLE
- A** ATTAINABLE
- R** RELEVANT
- T** TIME-BOUND

[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** TAKE HOME MESSAGES

**PRÉJUDICE**

- Technique**
  - conception inadaptée
  - reports de la maintenance
- Financement et ressources**
- Prestataire**
  - formation
  - distractions
  - fatigue
- Organisation**
  - culture
  - politiques incomplètes
- Équipe**
  - responsabilités changeantes
  - transferts
- Patient**

[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** TAKE HOME MESSAGES



Un Comité de sécurité des patients peut être mis en place

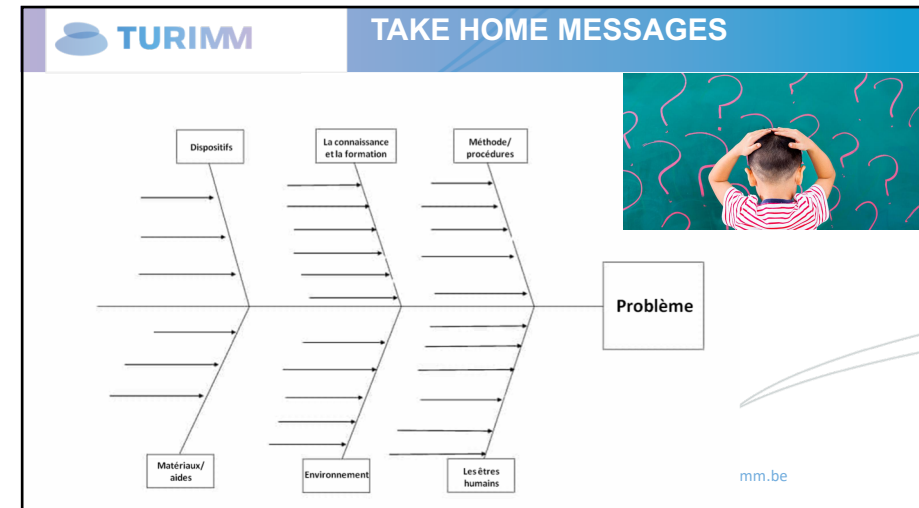
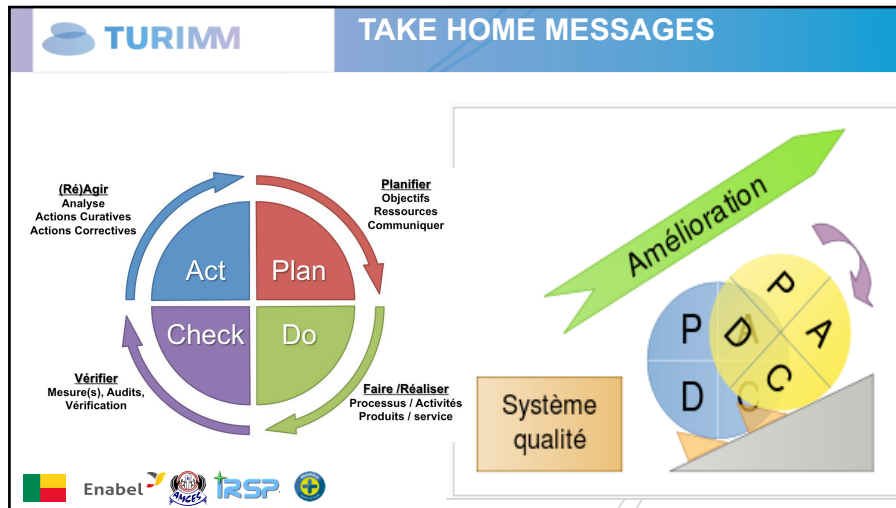
[www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**TURIMM** TAKE HOME MESSAGES



Incidents et presque incidents peuvent être mesurés et représentent des risques

[www.turimm.be](http://www.turimm.be)



**TURIMM TAKE HOME MESSAGES**

The table is a risk matrix with "IMPACT" on the horizontal axis and "P r o b a b i l e" (Probability) on the vertical axis. The impact levels are: Négligeable, Mineur, Modéré, Important, and Sévère. The probability levels are: Très probable, Vraisemblable, Possible, Peu vraisemblable, and Très invraisemblable. The cells are color-coded: Green for low risk, Yellow for medium risk, and Red for high risk.

		IMPACT				
		Négligeable	Mineur	Modéré	Important	Sévère
P r o b a b i l e	Très probable	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé	Élevé	Élevé
	Vraisemblable	Faible	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé	Élevé
	Possible	Faible	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé	Moyen élevé
	Peu vraisemblable	Faible	Moyen faible	Moyen faible	Moyen	Moyen élevé
	Très invraisemblable	Faible	Faible	Moyen faible	Moyen	Moyen


Logos for Enabel, ANCES, and RSP are at the bottom left. The website "www.turimm.be" is at the bottom right.

**TURIMM Analyse proactive de risques**

### Take Home





- Le fonctionnement actuel et les nouveaux processus détiennent des risques
- Un Comité de sécurité des patients peut être mis en place


Logos for Enabel, ANCES, and RSP are at the bottom left. The website "www.turimm.be" is at the bottom right.

 Analyse proactive de risques

Take Home





- Incidents et presque incidents peuvent être mesurés et représentent des risques
- Sur la base des rapports d'incident, des analyses rétrogrades peuvent être faites

 Enabel    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

 Analyse proactive de risques

Take Home

- Au début du changement, une analyse prospective des risques peut être effectuée
- Il est préférable d'utiliser une structure fixe qui crée un système sécurisé.

 Enabel    [www.turimm.be](http://www.turimm.be)

**“Management Stratégique des Organisations des Soins de Santé”**  
**“ANALYSES DES RISQUES”**

Bénin

   Enabel 