



Congrès de Strasbourg

Management de la qualité et de la gestion des risques dans le domaine de la santé

Dérivé de l'AMDEC dans une démarche projet : un outil aux multiples fonctions

Eric Populaire
PDG de la société AACEF

Mai 2011



AACEF
11, Rue Gutenberg
336982 Mérignac Cedex
RCS Bordeaux 523 381 879,
tél 06.21.58.62.83
mail : direction@aacef.fr
aacef.consulting@yahoo.fr
site : www.aacef.fr
Organisme de formation 72330820533
Agrément ANESM H2010-10-576

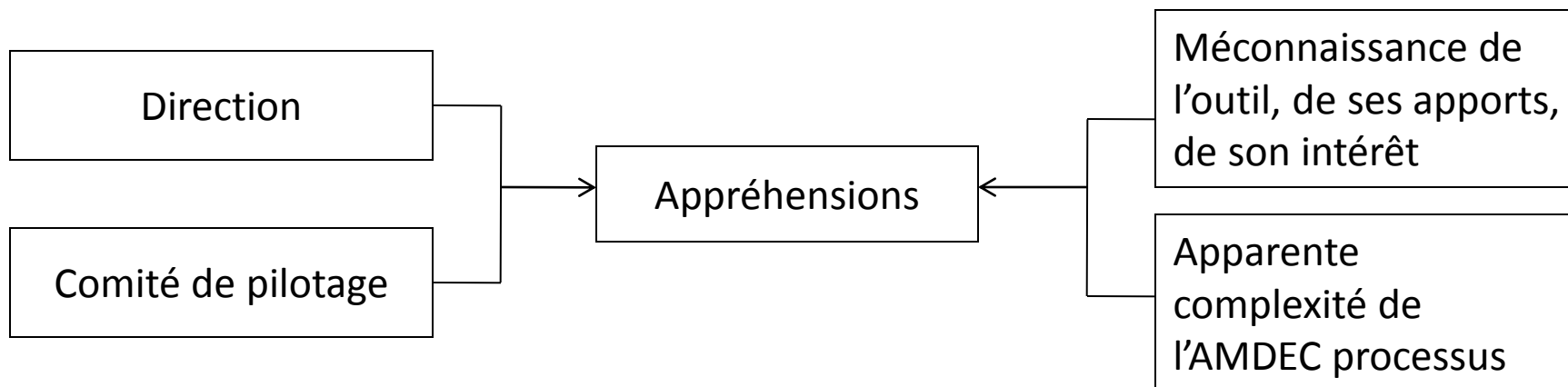


Le cadre général du projet

Centre hospitalier général, de taille moyenne, multi sites

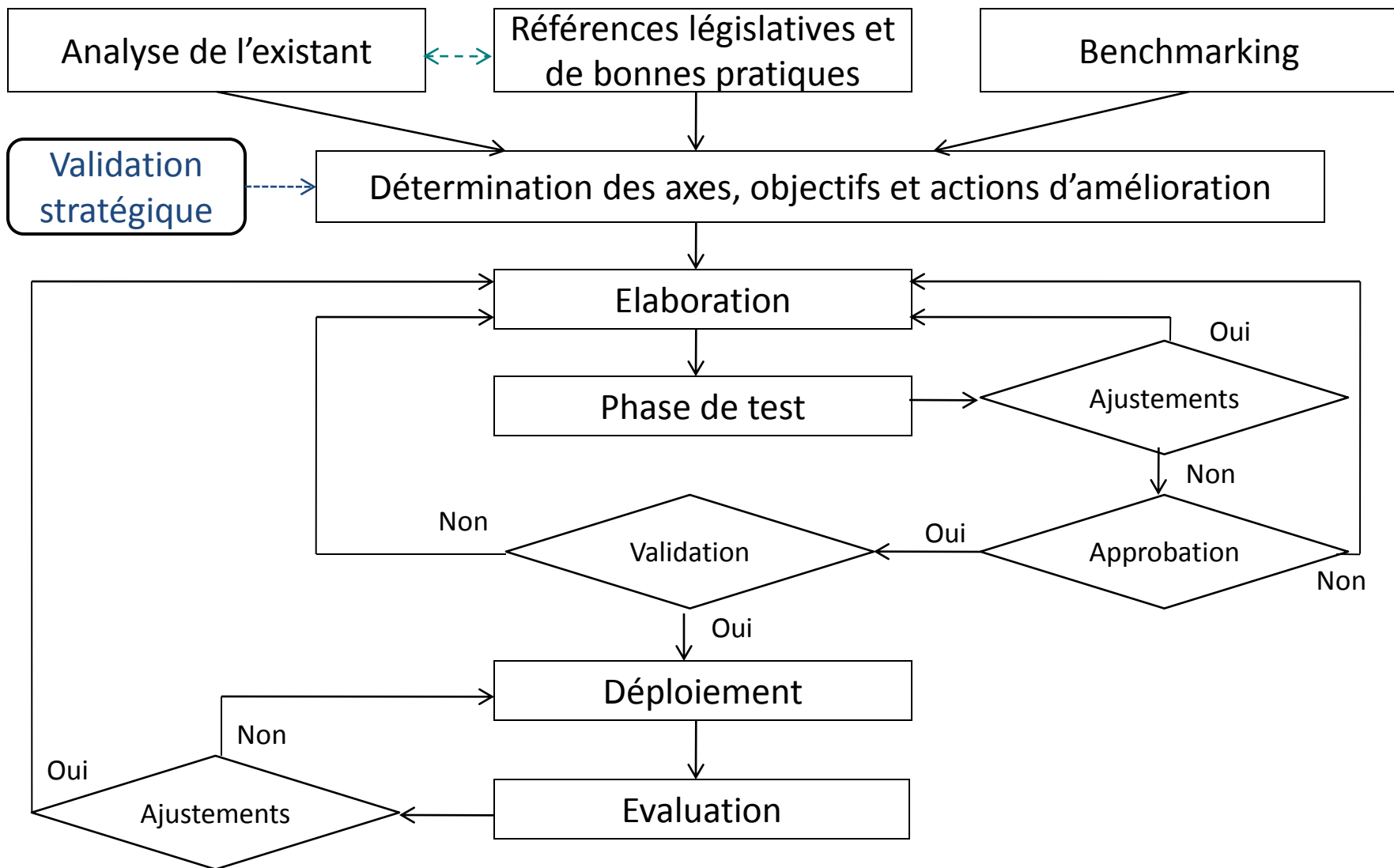
Projet : Amélioration de la tenue, de la gestion et du circuit du dossier patient

Freins initiaux à l'utilisation de l'AMDEC processus



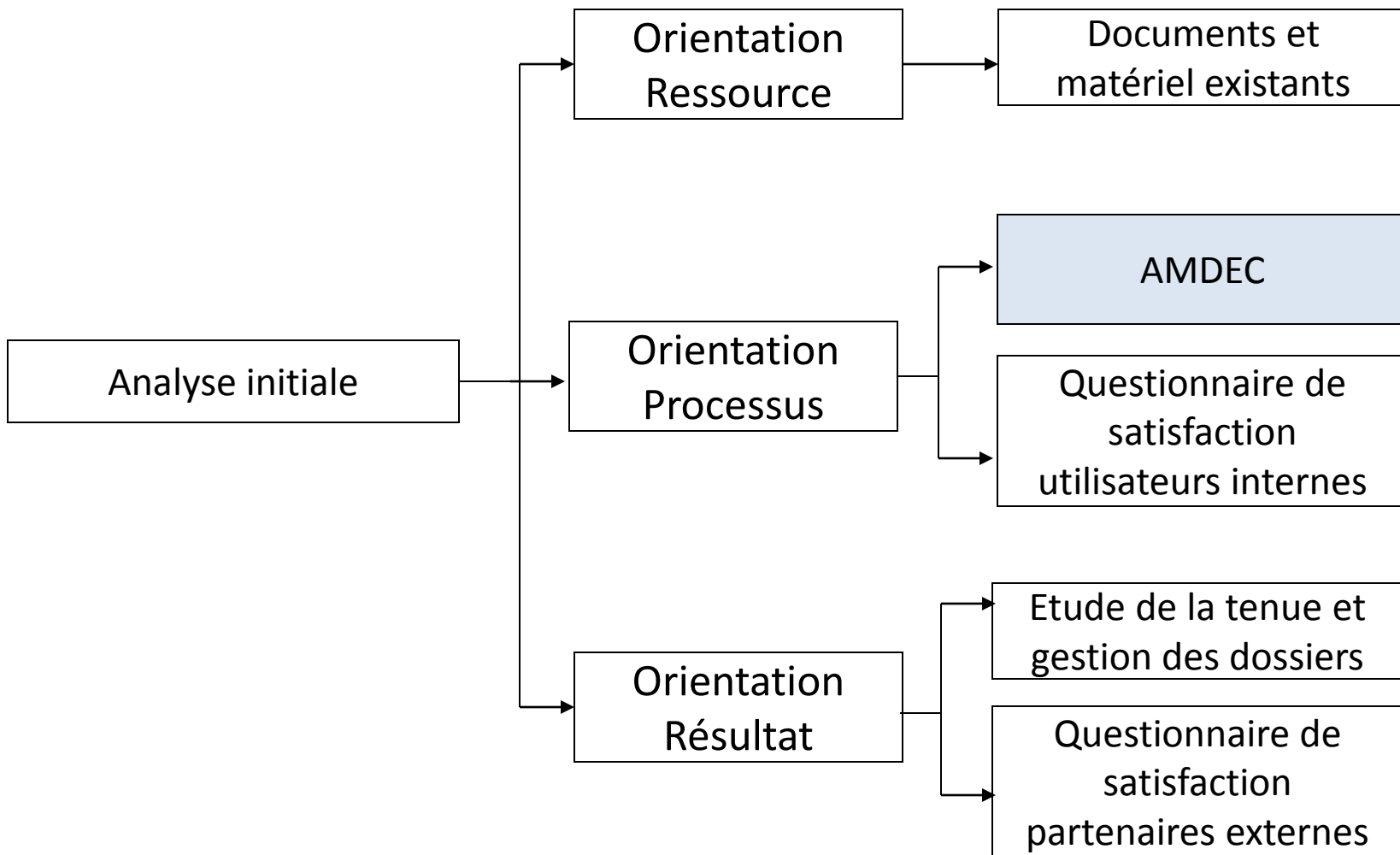


Méthodologie du projet



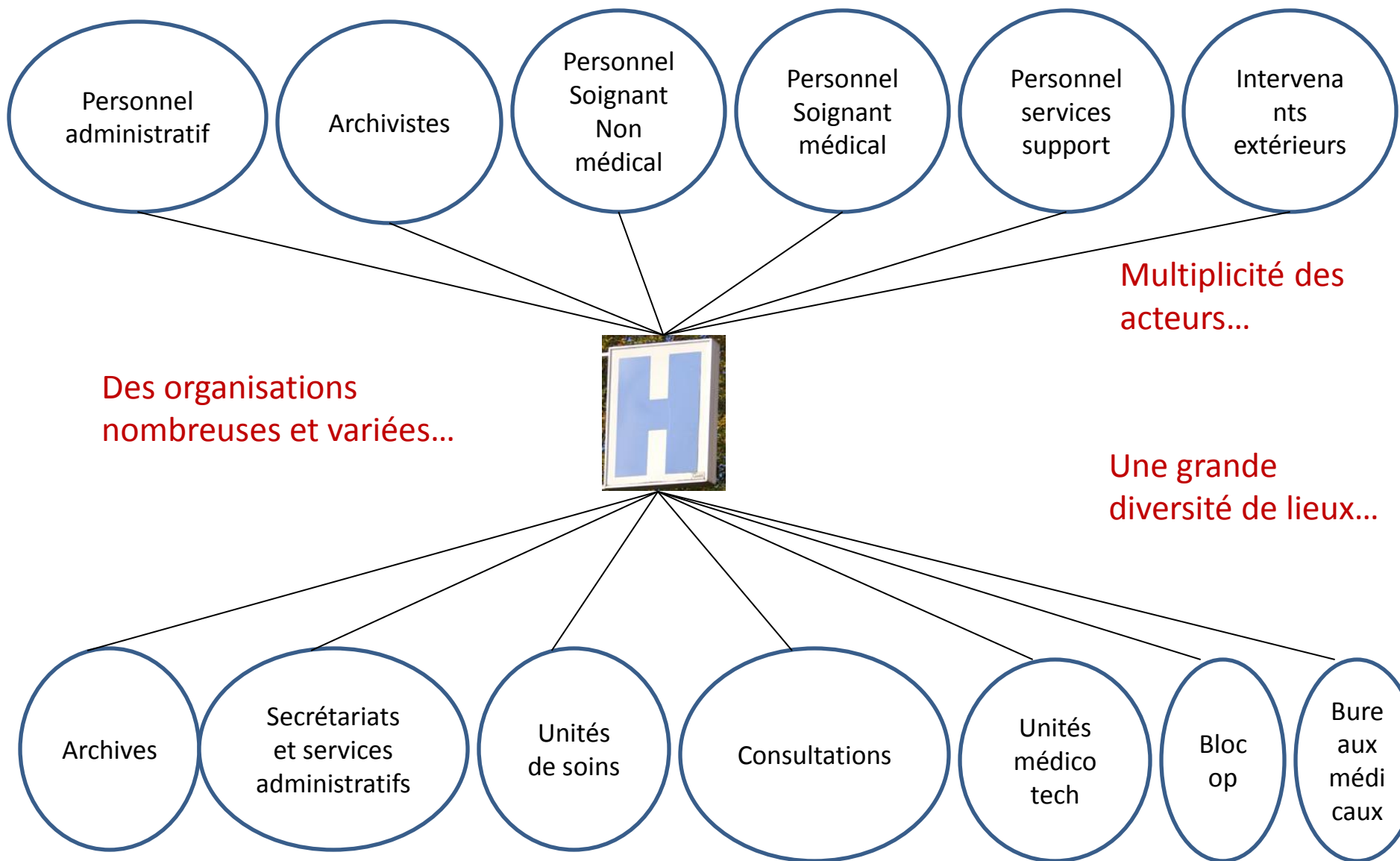


Analyse de l'existant basée sur les trois orientations du modèle de Donabedian





Spécificités du monde hospitalier



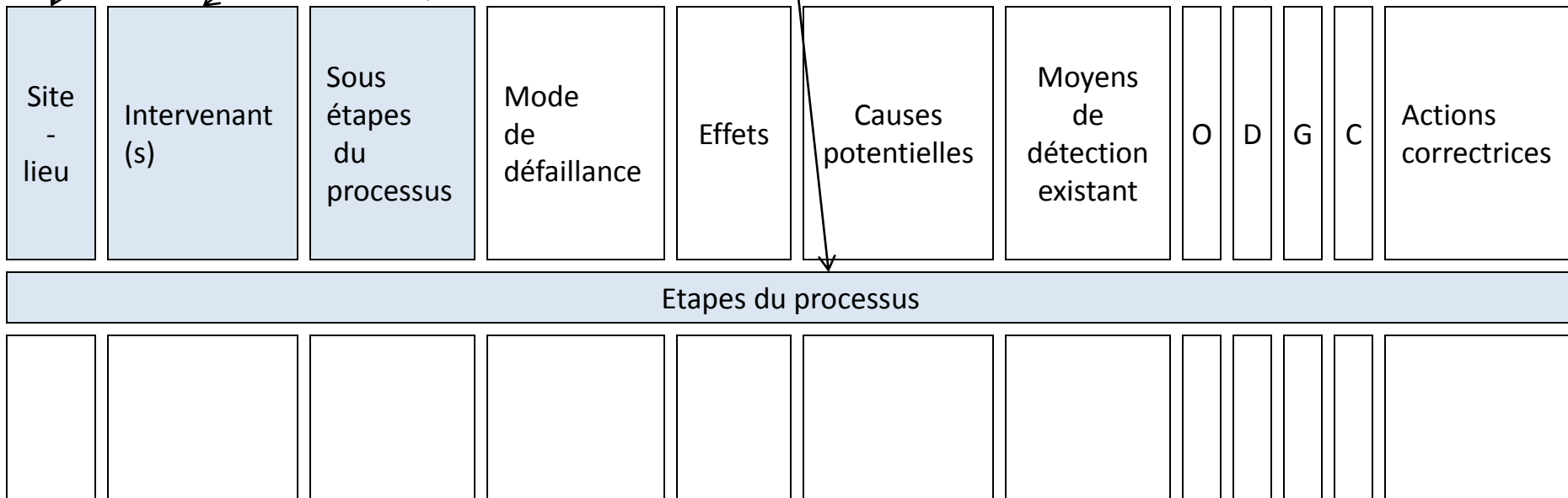


Adaptation de l'AMDEC processus

Diversité des lieux

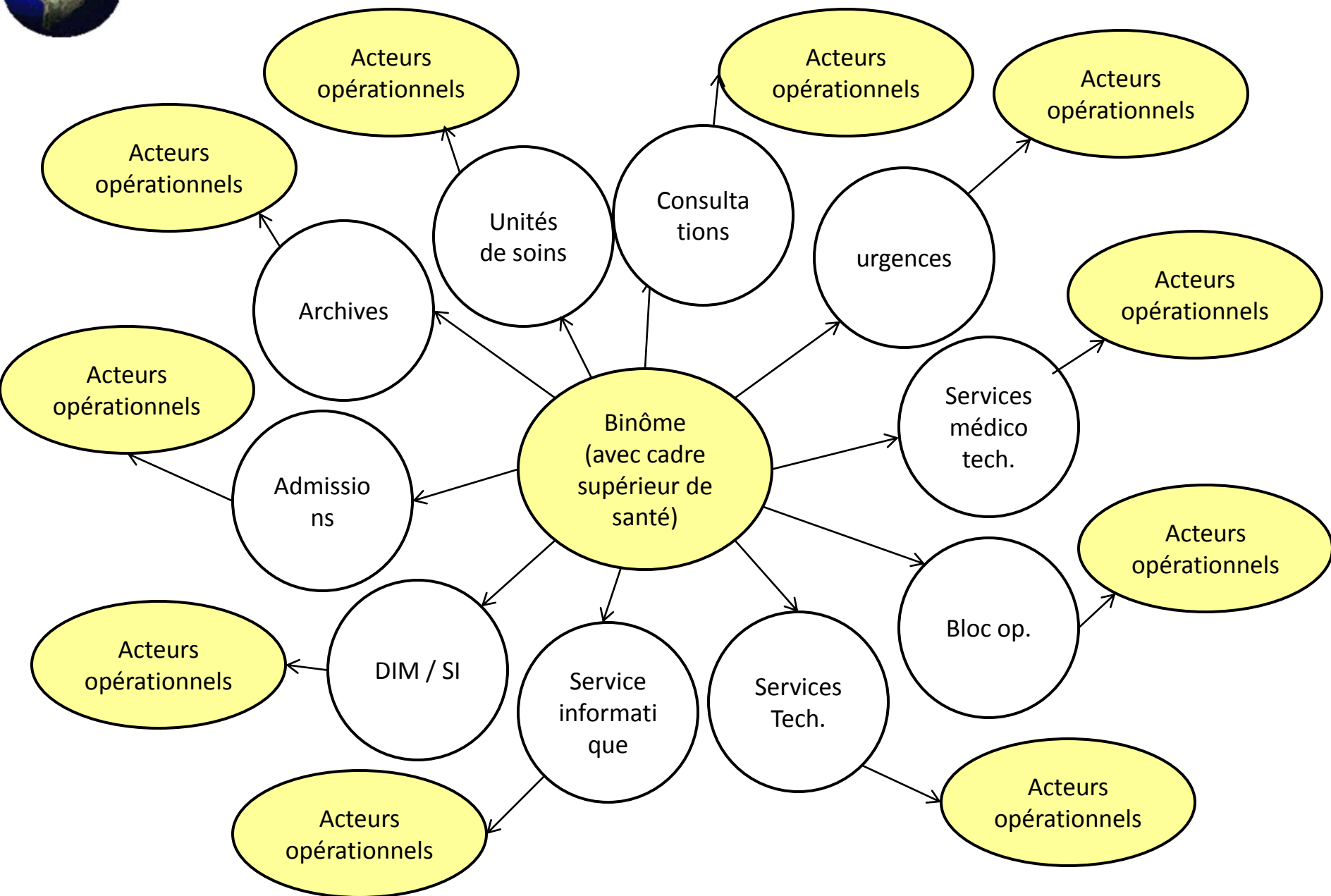
Multiplicité des acteurs

Organisations complexes et variées



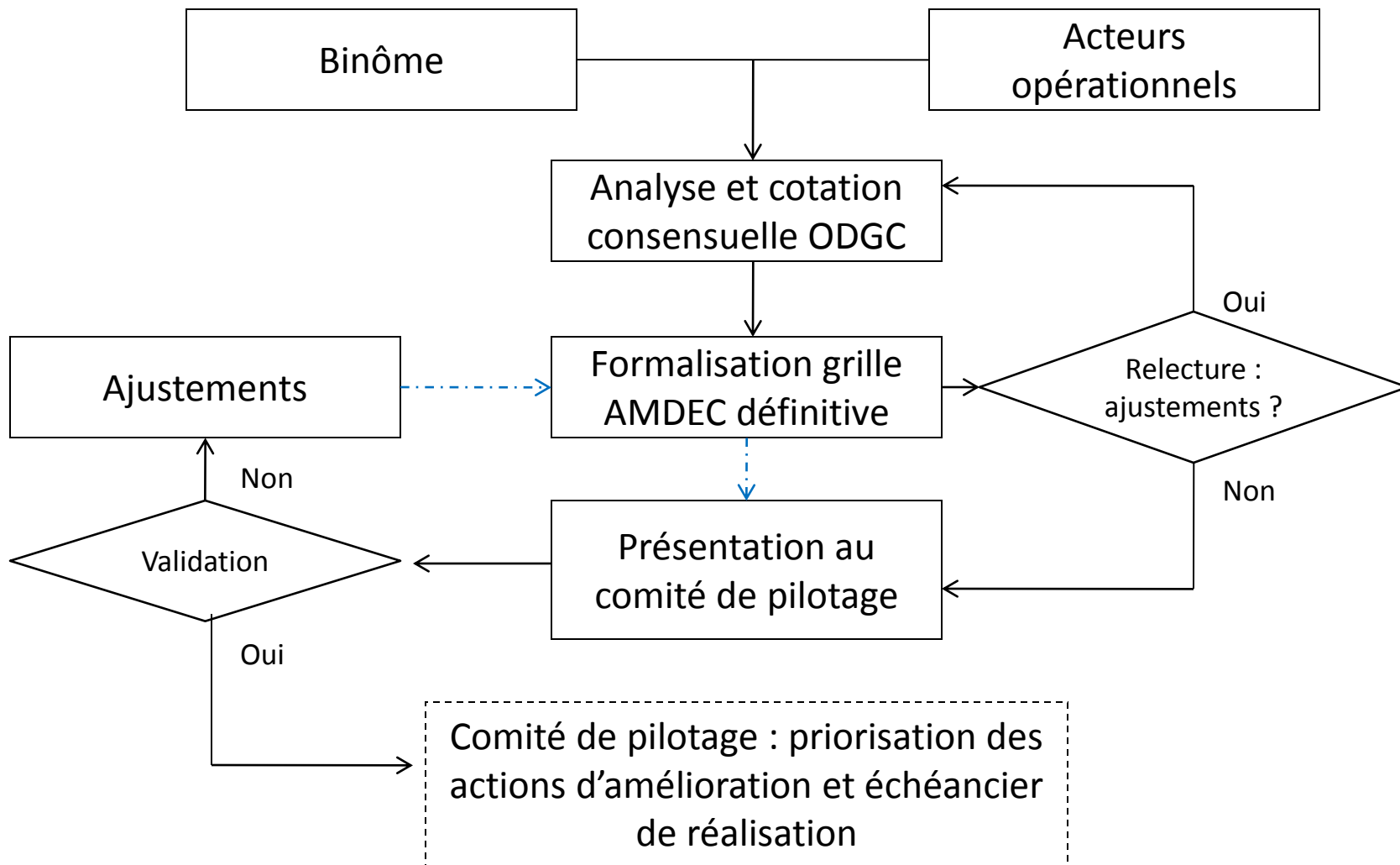


Mise en œuvre de l'AMDEC





Déploiement de l'AMDEC





Extrait de l'AMDEC réalisé

AMDEC CIRCUIT ARCHIVES

Service	Intervenant	Opération ou fonction	Mode de défaillance potentielle	effets	causes	contrôles existants	O	D	G	C	Mesures envisagées
---------	-------------	-----------------------	---------------------------------	--------	--------	---------------------	---	---	---	---	--------------------

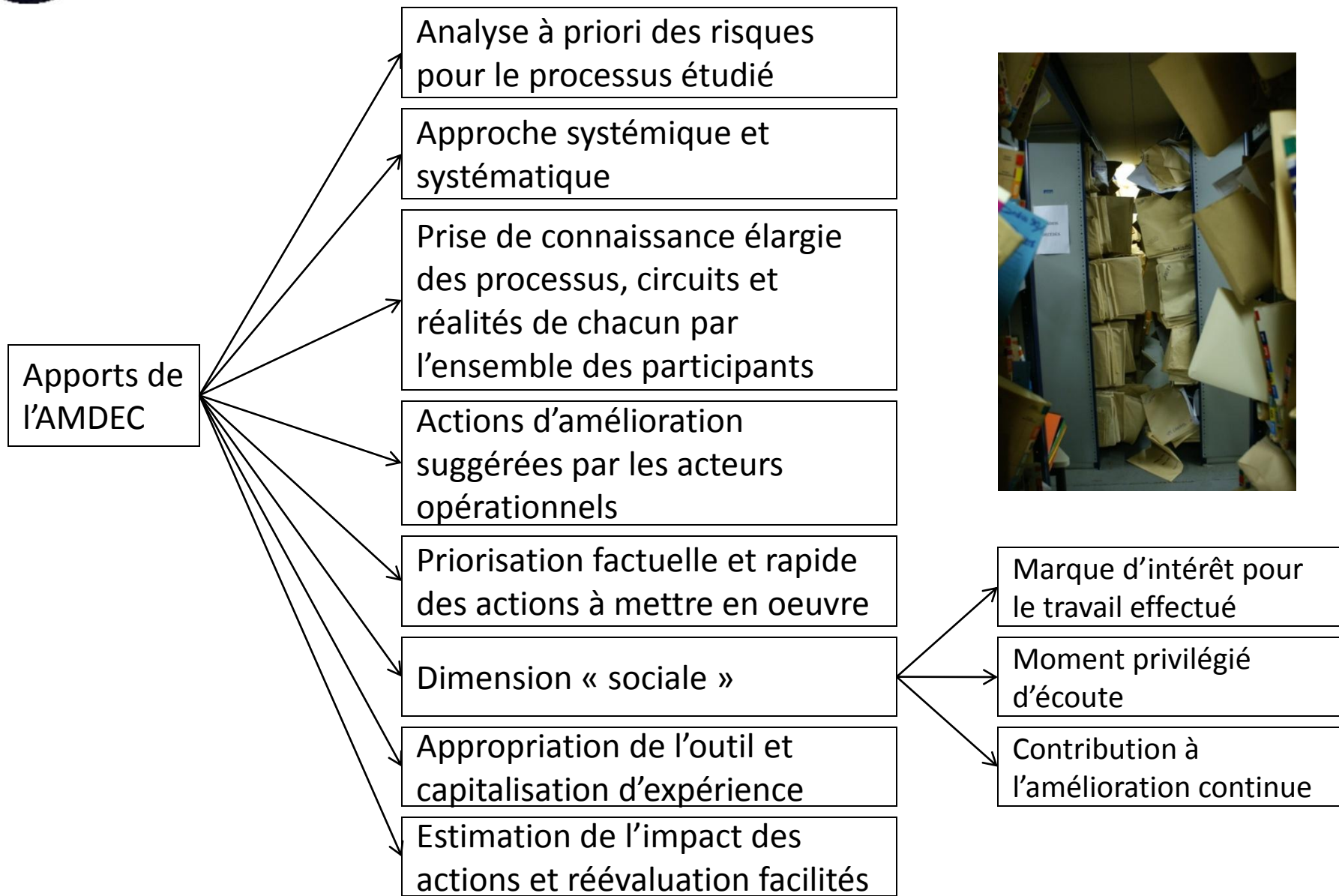
1- Réception de la commande

Réception de la commande avant 17h et hors week end et jours fériés

Service des archives	Archivistes	Réception des demandes informatiques par Hexagone (50% des demandes : consultations de pédiatrie, ORL, Mat et rajouts de listes) + services de soins	Erreur de création de patient dans le système d'information	Dossier sorti est incomplet	Doublon dans le système d'information	Vérification identité patient et modification identité	3	2	9	54	Identito-vigilance
				Recherches supplémentaires pour trouver le dossier approprié (contact avec le service,...)							
			Erreur sur les données mentionnées dans la commande (Nom et date de naissance, IPP)	Perte de temps	erreur d'encodage lors de la commande	Vérification de la concordance entre le dossier souhaité et l'identité patient	2	1	2	4	Sans objet
Panne informatique ou serveur momentanément indisponible	Réception impossible	serveur en maintenance	Note de service informant de la maintenance	1	1	1	1	Sans objet			



Les plus values de l'AMDEC dans le cadre du projet





Impacts du projet sur l'évolution du niveau de maturité des processus

Capability Maturity Model (CMM)

