



Janvier 2016

Guide d'élaboration et d'utilisation de **CARTOGRRIFES** Cartographie des risques par l'approche « processus » Méthode AMDEC*

*AMDEC : Analyse des Modes de Défaillances de leurs Effets et de leur Criticité

Sommaire

I Présentation du Projet d'élaboration d'un outil « cartographie des risques »	2
A. INTERET DE L'OUTIL	2
B. COMMANDE	2
C. SPECIFICITES DE LA METHODE AMDEC	3
D. CHAMPS D'APPLICATION DE L'OUTIL	3
E. LIMITATION DU PERIMETRE DE L'EXEMPLE DE LA CARTOGRAPHIE REMPLIE	3
F. GROUPE DE TRAVAIL	4
G. COMITE DE RELECTURE	4
H. EVOLUTIVITE DE L'OUTIL	4
II Guide d'utilisation	5
A. PRECONISATION DE MISE EN ŒUVRE	5
B. CONFIGURATION INFORMATIQUE REQUISE	5
C. CREATION DE VOTRE CARTOGRAPHIE	5
D. CONFIGURATION DU PROCESSUS	8
E. LANCEMENT DU SYNOPTIQUE	9
F. RECENSEMENT ET ANALYSE DES RISQUES	10
G. HIERARCHISATION DES RISQUES	12
H. REMPLISSAGE DE LA CASE « ACTIONS SUGGERES »	13
I. ELABORATION DU PLAN D'ACTIONS	13
J. IMPRESSION DES MODULES	14
K. VISUALISATION ET/OU IMPRESSION DES RISQUES	15
L. ENREGISTREMENT DE VOTRE CARTOGRAPHIE	16

I Présentation du Projet d'élaboration d'un outil « cartographie des risques »

A. INTERET DE L'OUTIL

Cet outil est une aide à l'identification des risques d'un processus, en définissant :

- ses étapes fonctionnelles,
- ses modes de défaillance,
- les effets,
- les causes,
- les mesures « barrière »,
- les dispositifs de maîtrise,
- les actions d'amélioration.

Il permet de hiérarchiser les risques afin de prioriser les actions à mettre en œuvre en tenant compte du niveau de maîtrise défini par la HAS et d'extraire un listing des risques prioritaires et ceux à surveiller.

Il peut être utilisé notamment dans le cadre de la démarche de certification V2014 pour établir la cartographie des risques et/ou identifier les risques principaux des différents processus ou thématiques. Il peut ainsi aider à renseigner le « compte qualité ».

L'outil propose un exemple de version pré-remplie : le parcours patient en court ou long séjour, traité de manière non exhaustive, sans prendre en compte les risques financiers, informatiques, stratégiques, ...

Cet exemple peut être adapté à chaque établissement, en fonction de ses activités.

L'outil est donc utilisable pour tout autre processus comme par exemple : le management de la prise en charge de l'identification du patient, le circuit de transfusion sanguine, la biologie médicale, les prises en charge dans les secteurs à risques, ...

Les utilisateurs pourront configurer facilement leur processus, ajouter ou retrancher facilement les thèmes ou étapes et naviguer aisément entre les thématiques, risques recensés et plan d'actions. Un listing des risques prioritaires et des risques à surveiller est proposé.

B. COMMANDE

L'Agence Régionale de Santé d'Ile de France promeut la gestion des risques associés à la prise en charge des patients dans les établissements de santé.

Le GRRIFES (Gestion des Risques Réseau Ile de France Etablissements de Santé Page) a missionné un groupe de travail dédié afin d'élaborer un outil pratique d'aide aux équipes à l'élaboration de leur cartographie des risques.

Le groupe de travail constitué a choisi une méthode reconnue et préconisée par la Haute Autorité de Santé pour l'analyse des risques a priori.

C. SPECIFICITES DE LA METHODE AMDEC

Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité

Méthode dite a priori mais qui, dans le cas d'une cartographie des risques recense également les risques a postériori.

Nous vous présentons cette méthode en 5 parties :

1^{ère} partie :

Description du processus : Découpage en de nombreuses étapes et sous étapes pour travailler au niveau de la tâche élémentaire en respectant le parcours d'un patient, d'une production, d'une activité, d'un système (Entrée > étapes > Sortie)

2^{ème} partie :

Analyse du risque : Identification des **défaillances** qui pourraient survenir (ou qui sont déjà survenues) au cours de l'étape étudiée, puis recherche de leurs **effets** (dommages) et finalement les **causes** possibles pour chacune d'elles.

3^{ème} partie :

Identification des barrières de sécurité existantes : moyens de prévention, de détection, procédures, procédures dégradées, moyens humains, matériel, organisation

4^{ème} partie :

Hiérarchisation du risque : Pour chaque dysfonctionnement, évaluer a priori la fréquence et la gravité dont un produit déterminera le niveau de criticité. Le produit de la criticité et du niveau de maîtrise amènera à une hiérarchisation finale du risque étudié. Cette hiérarchisation déterminera la priorisation des actions.

5^{ème} partie :

Traitement du risque : Mettre en place un plan d'actions (actions préventives ou correctives) pour chaque cause rencontrée, définir un responsable et une échéance.
Suivre et évaluer les actions.

D. CHAMPS D'APPLICATION DE L'OUTIL

Cet outil s'adresse à l'ensemble des établissements de santé et des secteurs ambulatoires quelles que soient leur activités.

E. LIMITATION DU PERIMETRE DE L'EXEMPLE DE LA CARTOGRAPHIE REMPLIE

La cartographie proposée pour exemple est ciblée sur les risques associés aux soins. Elle n'est pas exhaustive pour rester courte, facilement utilisable et personnalisable. Elle ne reprend pas en détail tout le développement des risques transversaux (hygiène, douleur, identité-vigilance, spécificité des plateaux techniques, ...). La hiérarchisation des risques n'est pas complète et le plan d'actions volontairement non défini.

F. GROUPE DE TRAVAIL

Le groupe de travail est composé par :

Isabelle EYMERY-FENECH - Pilote du groupe de travail - Ingénieur Hospitalier Gestion des Risques, Structure Interne Gestion des Risques Hygiène Qualité - Hôpital de Poissy St Germain en Laye

Khatima El MORABIT - Responsable Qualité Gestion des Risques, Clinique du Rond-Point des Champs Elysées, Paris

Denis GAVALDA - Directeur Qualité et Gestion des Risques, Hôpital de la Porte Verte, Versailles

Brigitte HEBERT - Coordinatrice des Vigilances, Hôpital Armand Brillard, Nogent sur Marne

Marie Carmen HEBRAIL - Responsable Qualité Gestion des Risques, Maison Médicale Jeanne Garnier, Paris

Carole LHERBIER - Responsable Qualité et Gestion des Risques, Hôpital de Plaisir-Grignon, Plaisir

Virginie MONNOT - Responsable Qualité Gestion des Risques, Centre Hospitalier Sainte-Anne, Paris

Catherine MOUACI - Responsable du Pôle qualité et gestion des risques, Direction des Ets MS BTP RMS, Vincennes

Clarisse SCHAMING - Responsable Assurance Qualité, CMC A. Paré, P Cherest, Hartmann, Neuilly sur seine

Aide Informatique :

Olivier JOSEPH - Ingénieur Informaticien

Dr Henri BONFAIT - Co-Directeur de la STARAQS et Trésorier du GRRIFES

Le groupe s'est réuni lors de plusieurs journées de travail entre 2014 et 2015.

G. COMITE DE RELECTURE

Le comité de lecture est constitué des membres du bureau du GRRIFES, de professionnels paramédicaux, médicaux et gestionnaires de risques.

H. EVOLUTIVITE DE L'OUTIL

L'outil pourra être mis à jour en fonction de son utilisation permettant ainsi une démarche pérenne, personnalisable et évolutive.

II Guide d'utilisation

A. PRECONISATION DE MISE EN ŒUVRE

Cet outil a été élaboré dans l'optique d'être utilisé en équipe pluri-professionnelle et transversale.

Il est important de ne pas rechercher l'exhaustivité dans un premier temps car :

- Il est encourageant d'identifier simplement quelques risques et de se mettre d'accord sur les actions à mettre en œuvre, cela permet de bien suivre l'efficacité des actions et de partager sur la sécurisation des soins. Il sera d'autant plus aisé de promouvoir et de déployer la démarche.
- Il est nécessaire d'actualiser régulièrement cette cartographie pour correspondre à la réalité des services et de l'intégrer dans le mode de travail.

La cartographie peut être réalisée dans son intégralité ou simplement par sous thèmes, en fonction du temps imparti, des préoccupations de l'équipe et des événements indésirables survenus.

L'un des intérêts de cette démarche est la recherche d'un consensus de l'équipe sur son appréciation du risque, de la gravité, de la fréquence et de la maîtrise.

B. CONFIGURATION INFORMATIQUE REQUISE

L'outil actuel a été conçu dans un format Excel prenant en charge les macros (Visual Basic) uniquement pour les versions Excel 2007 / 2010 / 2013, l'utilisation de l'outil sous Excel 2003 n'est pas prévue.

Un paramétrage d'activation des macros dans Excel est nécessaire.

Pour activer les macros les fichiers Excel : Aller dans fichier / Options / centre de gestion de la confidentialité / paramètres /.

- Paramètres des macros => activer toutes les macro.

Le fichier nommé CartoGrrifes.xltn peut être installé dans un dossier partagé sur le réseau.

C. CREATION DE VOTRE CARTOGRAPHIE

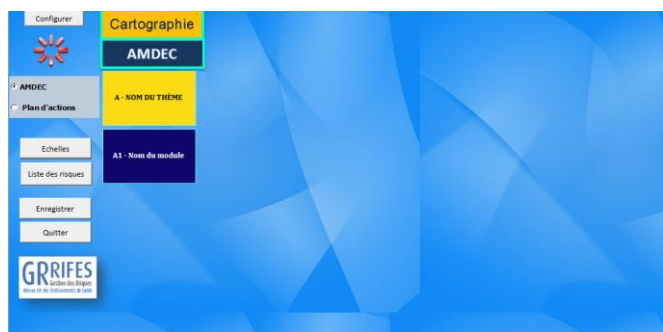
Vous allez dans un premier temps créer votre cartographie.

Ouvrez un poste de travail.

Atteignez le dossier dans lequel se trouve le fichier CartoGrrifes.xltn.

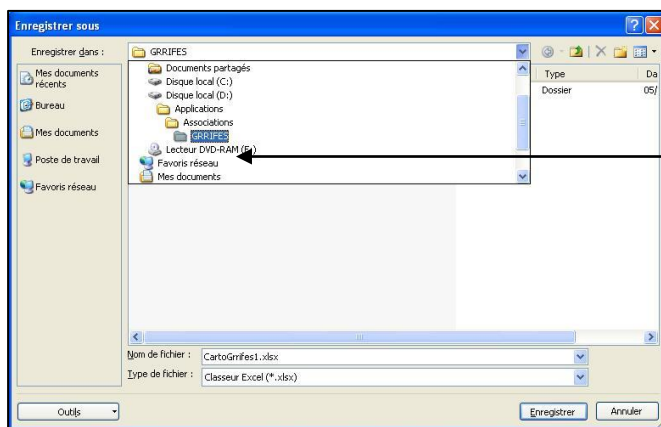
Double-cliquez sur le fichier.

L'interface suivante s'affiche sur votre écran.

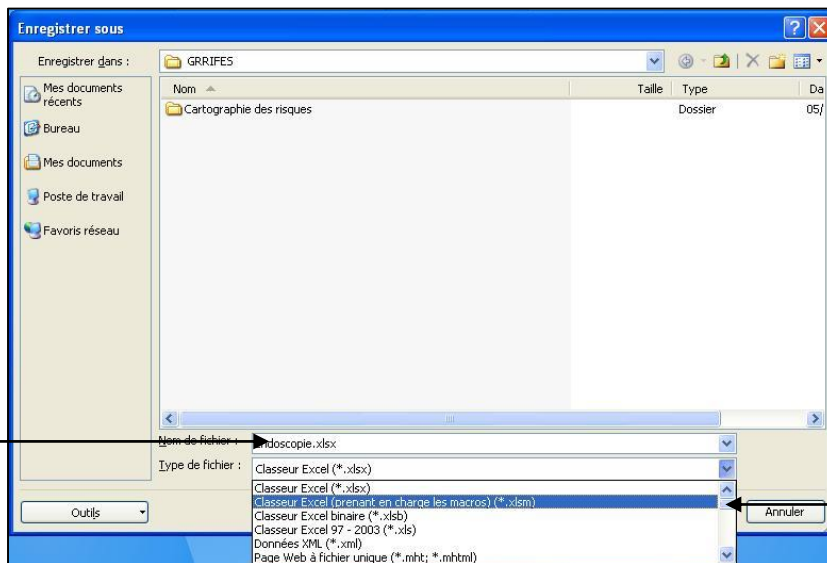


Tapez la séquence de touches Ctrl + S de votre clavier.

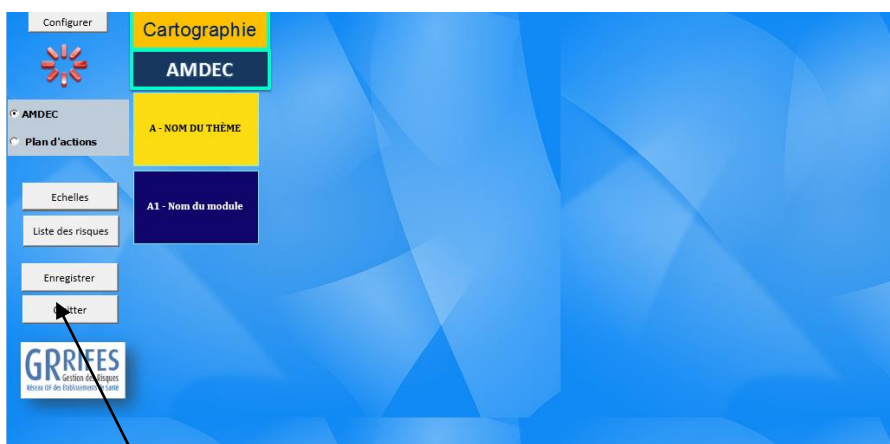
La boîte de dialogue « Enregistrer Sous » s'affiche.



Allez chercher le dossier dans lequel vous allez écrire le fichier dans la liste déroulante.



Tapez le nom que vous souhaitez donner au fichier qui contiendra votre cartographie.
Sélectionnez ensuite le type de fichier **Classeur Excel (prenant en charge les macros)**.
Cliquez sur le bouton « Enregistrer » en bas à droite de la boîte de dialogue.
La boîte de dialogue se ferme. Le fichier est enregistré.



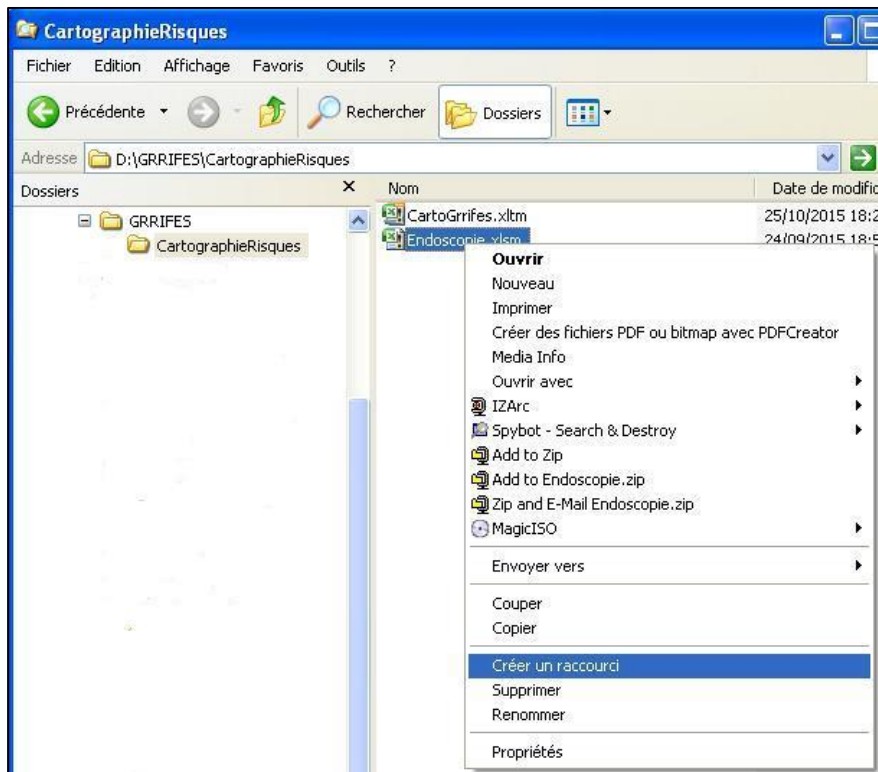
Cliquez sur le bouton « Quitter ».
Vous avez fermé votre future cartographie.

Facultatif :

Pour vous permettre d'accéder facilement à votre cartographie par la suite, vous pouvez créer un raccourci sur le bureau de votre ordinateur.

Revenez sur votre poste de travail.

Vous pouvez voir non seulement le fichier CartoGrrifes.xltm mais, également le fichier que vous venez de créer.



Positionnez votre souris sur ce fichier.

Cliquez sur le bouton droit de votre souris.

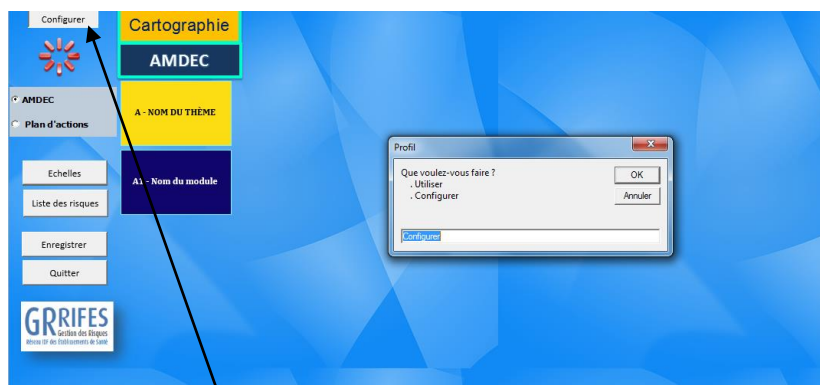
Choisissez l'option « Créer un raccourci ».

Un troisième fichier vient s'afficher dans le poste de travail.

Déplacez ce fichier sur le bureau de votre ordinateur.

Désormais, vous ouvrirez votre cartographie en double-cliquant sur ce raccourci.

D. CONFIGURATION DU PROCESSUS



Appuyez sur le bouton « Configurer » puis sur OK

L'outil permet de découper un processus en grandes étapes appelées « thèmes » eux même découpés en sous étapes appelées « modules »

a) Identifiez les thèmes (nom des colonnes jaunes >> grandes étapes de la cartographie étudiée)

Vous pouvez saisir au maximum 8 thèmes par cartographie.

Chaque thème est repéré par une lettre majuscule comme indiqué ci-dessous.

Respecter l'ordre alphabétique lorsque vous ajouter un thème

Code	Thème
A	Pré accueillir
B	Accueillir
C	

N'oubliez pas d'enregistrer votre travail aussi souvent que possible !!!!

Puis avancez avec le bouton vert pour insérer le nom des modules (les modules sont les sous étapes des thèmes)

b) Identifiez les modules (découpage du thème en sous étapes appelées « modules »)

Vous pouvez saisir au maximum 8 modules par thème.

Il s'agit de découper en grandes étapes chaque thème tout en respectant le parcours d'un patient, d'une production, d'une activité, d'un système

Code	Module
A01	Programmer l'hospitalisation et l'intervention éventuelle
A02	Réaliser la consultation d'anesthésie
B01	Accueillir le patient dans l'établissement
B02	Accueillir le patient dans le service
C01	Examiner Réaliser Tracer
C02	Prescrire les médicaments, soins et examens
C03	Informar
C04	Assurer Les concertations médicales - paramédicales - RCP - PPS
D01	Réaliser un prélèvement biologique
D02	Réaliser les examens imagerie et exploration
D03	Réaliser les soins et les surveillances
D04	Administrer les médicaments
E01	Assurer le suivi médical
E02	Préparer la sortie
F01	Restauration
F02	Bionettoyage
F03	Transport du patient
F04	Linge

Astuce :
Tapez la séquence de touches
Ctrl + S enregistre votre travail.
Vous pouvez également enregistrer
votre travail avec le bouton
« enregistrer » de la page d'accueil

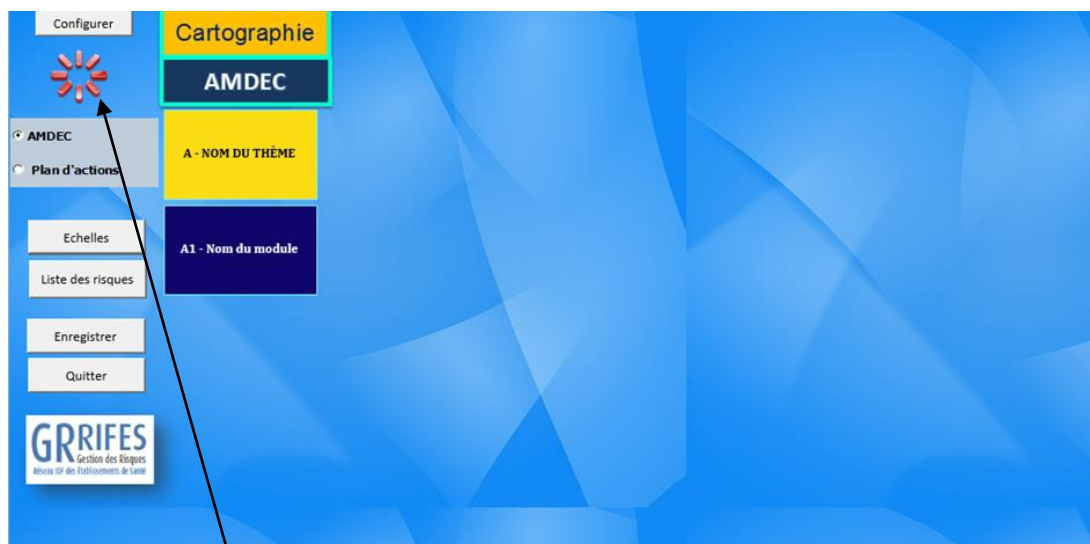
Il est nécessaire de bien respecter l'ordre des modules par rapport à la colonne. Autrement dit, repérez chaque module par un numéro d'ordre préfixé par la lettre désignant le thème auquel il est associé.

Ex : Pour le premier thème A (qui correspond visuellement à la première colonne de votre processus) identifiez le premier module en l'appelant A01 (A zéro1) puis A02 A03 A04 jusqu'à la possibilité de 8 modules si nécessaire

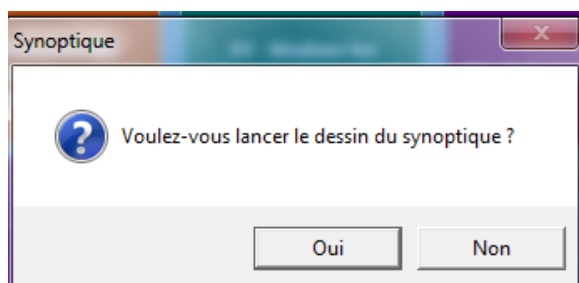
Même chose pour les thèmes suivants Thème B module B01 B02 B03

Lorsque vos modules sont identifiés, revenir en arrière avec le bouton vert pour afficher le synoptique.

E. LANCEMENT DU SYNOPTIQUE

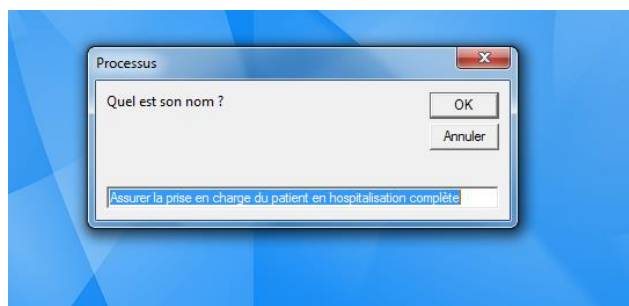


Appuyez sur le bouton magique.



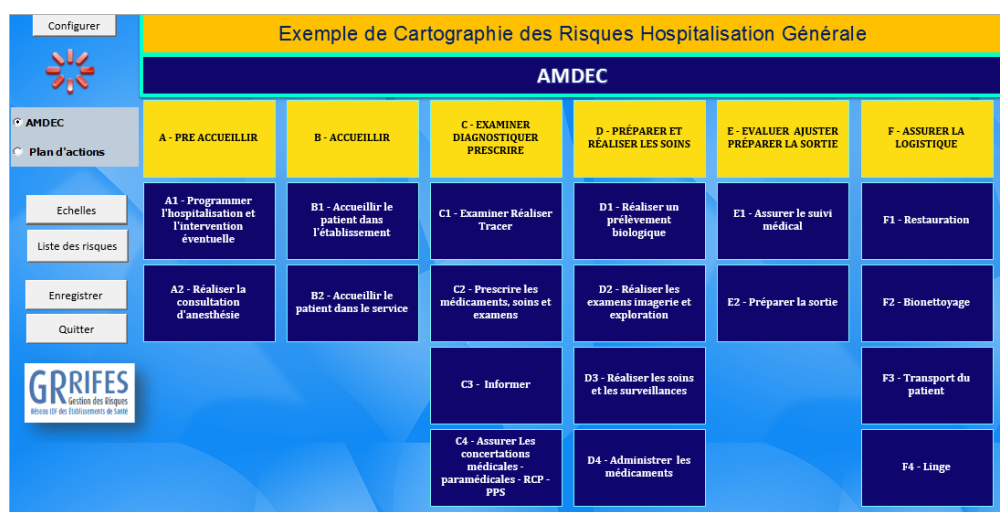
Cliquez sur Oui.

Puis nommez la cartographie



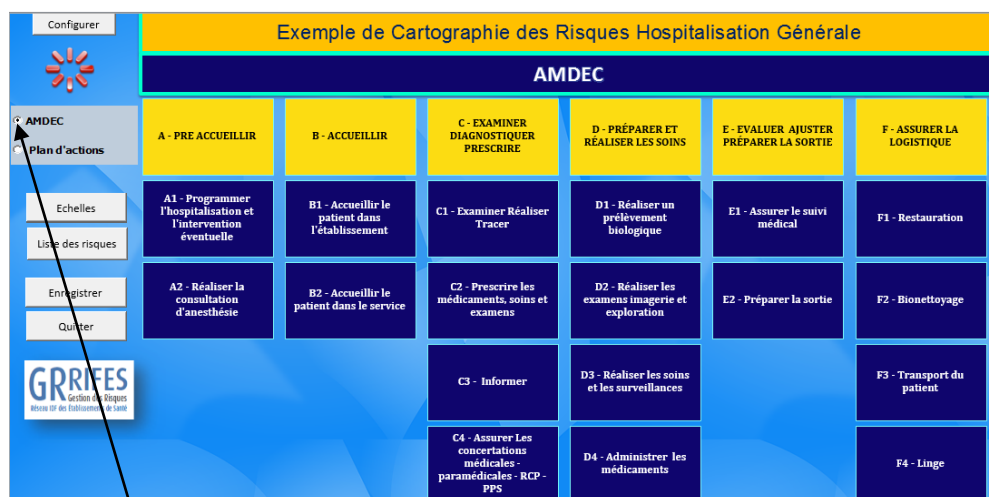
Cliquez sur le bouton OK.

Exemple d'élaboration d'un processus après quelques secondes d'attente (1 à 2 minutes si le processus est important) :



La cartographie est prête à l'emploi.

F. RECENSEMENT ET ANALYSE DES RISQUES



Cliquez sur le bouton **AMDEC** sur la page du synoptique. Puis cliquez sur le module concerné. Une grille AMDEC vierge apparaît.

A1 PRE ACCUEILLIR >> Programmer l'hospitalisation et l'intervention éventuelle						
Etapes du processus			AMDEC			
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)	Qui	Mode de défaillance Qu'est ce qui pourrait aller mal ?	Effet Quels pourraient être les dommages ?	Causes Quelles pourraient être les causes des défaillances ?
01 - Répondre à la demande de consultation		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Difficulté pour joindre le secrétariat	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient	Surcharge des appels Standard non adapté Horaires de prise de rendez-vous non adaptés
02 - Enregistrer le patient		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Délai de rendez-vous trop important	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient Soins vers un autre ETS	Défaut d'organisation
						Barrière de sécurité Qu'est ce qui est déjà mis en place pour sécuriser la tâche
						Etude de la répartition des appels Adéquation planning du personnel / appels Equipe adaptée

Remplissez la grille analytique AMDEC :

Etape par étape, identifiez les **défaillances** qui pourraient survenir (ou qui sont déjà survenues) au cours de l'étape étudiée, puis recherchez leurs **effets** (dommages), les **causes** possibles pour chacune d'elles et recensez les barrières de sécurité existantes.

Astuce :

Les 20 premières lignes peuvent être remplies en faisant un « copié-collé » à partir d'une autre cartographie des risques. Les autres lignes peuvent être remplies de la même manière mais ligne par ligne après avoir cliqué sur le bouton Ajouter.

Cette grille contient au moins 20 lignes de saisie. Ces 20 premières lignes ne peuvent pas être supprimées. Seul leur contenu peut être modifié.

A2 PRE ACCUEILLIR >> Réaliser la consultation d'anesthésie							
Etapes du processus				AMDEC			
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)	Qui	Mode de défaillance Qu'est ce qui pourrait aller mal ?	Effet Quels pourraient être les dommages ?	Causes Quelles pourraient être les causes des défaillances ?	Barrière de sécurité Qu'est ce qui est déjà mis en place pour sécuriser la tâche
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Prendre le rendez-vous à l'appel du patient	Secrétaire	Difficulté pour joindre le secrétariat	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient	Surcharge des appels Standard non adapté Horaires de prise de rendez-vous non adaptés	Etude de la répartition des appels Adéquation planning du personnel / appels Equiperment adapté
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Mettre à disposition le dossier du patient	Secrétaire	Non commande du dossier	Absence de l'ensemble des éléments cliniques et des résultats d'examens complémentaires Report de la consultation	Oubli Consultation non programmée	Organisation de travail Préparation des consultations Formation du personnel
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Mettre à disposition le dossier du patient	Secrétaire	Dossier non disponible, non trouvé	Absence de l'ensemble des éléments cliniques et des résultats d'examens complémentaires Report de la consultation	Perte du dossier Dossier resté dans un bureau ...	Organisation de travail

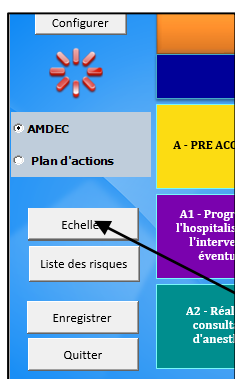
Il est possible également d'ajouter une nouvelle défaillance associée à une tâche existante. Pour ce faire, sélectionnez la ligne où se trouve la tâche et cliquez sur le bouton « Ajouter ».

A1 PRE ACCUEILLIR >> Programmer l'hospitalisation et l'intervention éventuelle							
Etapes du processus				AMDEC			
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)	Qui	Mode de défaillance Qu'est ce qui pourrait aller mal ?	Effet Quels pourraient être les dommages ?	Causes Quelles pourraient être les causes des défaillances ?	Barrière de sécurité Qu'est ce qui est déjà mis en place pour sécuriser la tâche
01 - Répondre à la demande de consultation		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Difficulté pour joindre le secrétariat	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient	Surcharge des appels Standard non adapté Horaires de prise de rendez-vous non adaptés	
02 - Enregistrer le patient		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Délai de rendez-vous trop important	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient	Défaut d'organisation	
02 - Enregistrer le patient		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Mauvaise erreur			

Le bouton « Supprimer » fonctionne sur le même principe. Sélectionnez la ligne où se trouve la défaillance à supprimer et cliquez sur le bouton « Supprimer ».

G. HIERARCHISATION DES RISQUES

Saisissez les valeurs relatives à la fréquence, la gravité et le niveau de maîtrise suivant les échelles disponibles sur l'outil.



Accédez aux échelles disponibles.

Fréquence (F)				Niveau de Maîtrise (M)						
Classe	Intitulé de la classe	Index	Correspondance des conséquences	Niveau	Correspondance des niveaux de maîtrise					
F1	Très improbable	1	Jamais vu ou il est presque impossible que cet événement se reproduise à nouveau	Niveau 1	On sait faire face, bonne maîtrise: Plans avec exercices et formations, veille, contrôle, amélioration continue					
F2	Très peu probable	2	Vu une fois dans ma carrière ou cet événement ne devrait pas se reproduire, mais ce n'est pas impossible	Niveau 2	On a tout prévu: plans d'action en place avec indicateurs					
F3	Peu probable	3	Vu dans d'autres établissement ou cet événement pourra occasionnellement se reproduire	Niveau 3	On a organisé: organisation en place sans évaluation					
F4	Possible Probable	4	Survient dans mon établissement ou cet événement se reproduira sans doute, mais pas fréquemment	Niveau 4	On est en alerte: quelques actions mais insuffisantes - veille mais sans action					
F5	Très probable à certain	5	Survient dans mon secteur d'activité ou il est certain que cet événement se reproduira de nombreuses fois	Niveau 5	On découvre le risque: aucune action en place - études en cours - actions inefficaces					
Gravité (G)				Diagramme de Farmer						
				Criticité en fonction de la Gravité et de la Fréquence						
Classe	Intitulé de la classe	Index	Correspondance des vraisemblances	G5	5	10	15	20	25	
G1	Mineure	1	Conséquences mineures sans préjudice (ex: retard simple)	G4	4	8	12	16	20	
G2	Significative	2	Incident avec préjudice temporaire (ex: retard avec déorganisation de la PEC)	G3	3	6	9	12	15	
G3	Majeure	3	Incident avec impact (Ex: report, prolongation de l'hospitalisation, transfert non prévu en réa)	G2	2	4	6	8	10	
G4	Critique	4	Conséquences graves (ex: ré-intervention, préjudice ayant un retentissement sur la vie quotidienne, incapacité partielle permanente)	G1	1	2	3	4	5	
G5	Catastrophique	5	Conséquences très graves (ex: invalidité permanente, séquelles graves, décès)		F1	F2	F3	F4	F5	
Criticité (C)				Hiérarchisation en fonction de la criticité et du niveau de maîtrise						
Produit G X F	Intitulé de la classe	Index	Correspondances des criticités	Criticité	Maîtrise 1	Maîtrise 2	Maîtrise 3	Maîtrise 4	Maîtrise 5	
	Acceptable	1	Aucune action n'est à entreprendre	1 à 5	faible	faible	à surveiller	à surveiller	à surveiller	
	Tolérable sous contrôle	2	On doit organiser un suivi en termes de gestion du risque	6 à 10	faible	faible	à surveiller	à surveiller	à surveiller	
	Inacceptable	3	On doit refuser la situation et prendre des mesures en réduction des risques sinon ... on doit refuser tout ou partie de l'activité	11 à 15	à surveiller	à surveiller	à surveiller	à surveiller	prioritaire	
				16 à 20	à surveiller	à surveiller	à surveiller	prioritaire	prioritaire	
				21 à 25	à surveiller	à surveiller	à surveiller	prioritaire	prioritaire	

Exemple :

A1 PRE ACCUEILLIR >> Programmer l'hospitalisation et l'intervention éventuelle									
Etapas du processus				AMDEC					
Etapas (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)	Qui	Mode de défaillance Qu'est ce qui pourrait aller mal ?	Effet Quels pourraient être les dommages ?	Causes Quelles pourraient être les causes des défaillances ?	Barrière de sécurité Qu'est ce qui est déjà mis en place pour sécuriser la tâche	Fréquence	Gravité
01 - Répondre à la demande de consultation		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Difficulté pour joindre le secrétariat	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient	Surcharge des appels Standard non adapté Horaires de prise de rendez-vous non adaptés	Etude de la répartition des appels Adéquation planning du personnel / appels Equipeement adapté	5	2
02 - Enregistrer le patient		Prendre le rendez-vous de consultation	Secrétaire	Délai de rendez-vous trop important	Retard dans la prise en charge Insatisfaction du patient Soins vers un autre ETS	Défaut d'organisation	Etude de la répartition des appels Adéquation planning du personnel / appels Equipeement adapté	5	3
								10	3
								15	3
								30	45

H. REMPLISSAGE DE LA CASE « ACTIONS SUGGERES »

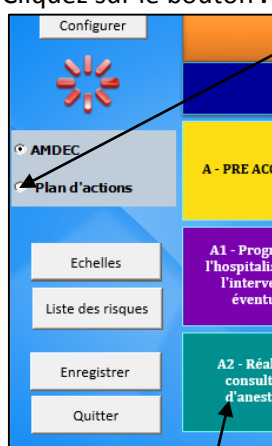
Cette étape est facultative mais elle peut être utile lors d'un travail en équipe pour noter les actions suggérées par le personnel.

Cette case sera visualisable dans le volet « plan d'actions ».

I. ELABORATION DU PLAN D'ACTIONS

Retournez sur le synoptique avec l'aide du bouton vert.

Cliquez sur le bouton **Plan d'actions**.



Cliquez sur le module concerné.

Exemple du module A2.

HospitalisationComplete.xlsm - Microsoft Excel utilisation non commerciale									
A2 PRE ACCUEILLIR >> Réaliser la consultation d'anesthésie									
Etapes du processus			AMDEC			Plan d'actions			
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)	Mode de défaillance Qu'est ce qui pourrait aller mal ?	Causes Quelles pourraient être les causes des défaillances ?	Actions suggérées	Actions d'amélioration	Responsable(s)	Début prévu	Échéance prévue
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Prendre le rendez-vous à l'appel du patient	Difficulté pour joindre le secrétariat	Surcharge des appels Standard non adapté Horaires de prise de rendez-vous non adaptés					
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Mettre à disposition le dossier du patient	Non commande du dossier	Oubli Consultation non programmée					
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité			Dossier non disponible, non trouvé	Perte du dossier Dossier resté dans un bureau...					
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Accueillir le patient à son arrivée	Attente du médecin anesthésiste-réanimateur (MAR)	Urgence Absence du MAR Arrivée en retard du MAR					
1 - Accueillir le patient et vérifier l'identité		Vérifier l'identité du patient	Erreur de patient	Non vérification de l'identité du patient					

Saisissez une action associée à une défaillance.

Il est possible également d'ajouter une nouvelle action associée à une défaillance existante. Pour ce faire, sélectionnez la ligne où se trouve la défaillance et cliquez sur le bouton « Ajouter ».

Attention lorsque vous êtes dans le volet plan d'actions, la modification des cases correspondant à la grille AMDEC est impossible, il faut pour cela revenir sur le synoptique et entrer dans AMDEC.

A1 PRE ACCUEILLIR >> Programmer l'hospitalisation et l'intervention éventuelle						
Etapes du processus		AMDEC				
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)	Mode de défaillance Qu'est ce qui pourrait aller mal ?	Causes Quelles pourraient être les causes des défaillances ?	Actions suggérées	Actions d'amélioration
01 - Répondre à la demande de consultation		Prendre le rendez-vous de consultation	Difficulté pour joindre le secrétariat	Surcharge des appels Standard non adapté Horaires de prise de rendez-vous non adaptés		Filterer les appels
02 - Enregistrer le patient		Prendre le rendez-vous de consultation	Délai de rendez-vous trop important	Défaut d'organisation		
02 - Enregistrer le patient			Mauvais enregistrement /	Inscription manuelle Toute tâche perturbant le bon fonctionnement du site		

Ajouter

?

Voulez-vous ajouter une action à ce risque ?

Oui Non

Le bouton « Supprimer » fonctionne sur le même principe. Sélectionnez la ligne où se trouve l'action à supprimer puis cliquez sur le bouton « Supprimer ».

Il est possible d'évaluer la criticité résiduelle après l'exécution des actions suivant les mêmes échelles utilisées dans le cas de la hiérarchisation des risques.

Pour ce faire, saisissez les valeurs de la fréquence résiduelle et de la gravité résiduelle.

J. IMPRESSION DES MODULES

Vous avez la possibilité d'imprimer la grille AMDEC et le plan d'actions d'un module séparément en cliquant sur le bouton .

C1 EXAMINER DIAGNOSTIQUER P		
Etapes du processus		
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)
1- Interroger le patient		Vérifier l'identité du patient

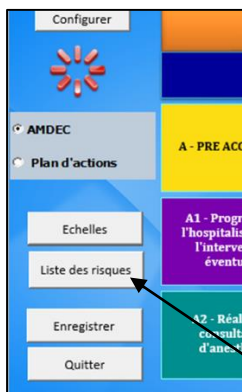
Un aperçu avant impression du module s'affiche.

Tapez la séquence de touches Ctrl + P de votre clavier. La fenêtre d'impression s'affiche.

K. VISUALISATION ET/OU IMPRESSION DES RISQUES

C1 EXAMINER DIAGNOSTIQUER P		
Etapes du processus		
Etapes (Quoi)	Ajouter Supprimer	Comment (Tâches élémentaires)
1- Interroger le patient		Vérifier l'identité du patient

Revenez sur la page du synoptique avec le bouton vert.



Cliquez sur le bouton « Liste des risques ».



Toutes les défaillances dont le risque est qualifié « Prioritaire » (la hiérarchie est affichée en rouge) présentes dans tous les modules du processus apparaissent dans l'aperçu avant impression.

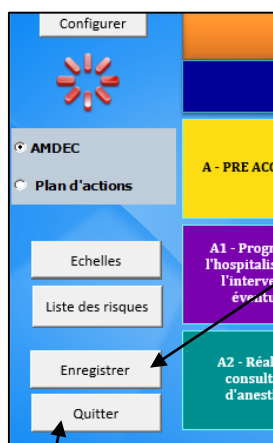
OU BIEN



Toutes les défaillances dont le risque est qualifié « À surveiller » (la hiérarchie est affichée en jaune) présentes dans tous les modules du processus apparaissent dans l'aperçu avant impression.

L. ENREGISTREMENT DE VOTRE CARTOGRAPHIE

N'oubliez pas d'enregistrer votre travail avec le bouton enregistrer de la page du synoptique.



Fermez la cartographie en cliquant sur le bouton « Quitter ».

Le groupe de travail du GRRIFES - STARAQS vous souhaite bon courage !!!!

Vous pouvez contacter le GRRIFES si vous rencontrez des difficultés lors de l'utilisation de cet outil ou si vous souhaitez obtenir des renseignements complémentaires.

L'outil et un exemple rempli d'une cartographie des risques sont disponibles sur le site de l'ARS IDF.

Nous vous remercions également de nous faire parvenir vos remarques et suggestions en vue de faire évoluer cet outil.

grrifes@gmail.com

GRRIFES : Gestion des Risques Réseau Ile de France Etablissement de Santé