

Les Objectifs de la Gestion des Risques

Sophie Gaultier-Gaillard, Université Paris 1, membre de l'ANDESE
Garménick Leblanc, SoFGRES





Introduction

- Un contexte particulier :
 - complexité de l'environnement
 - entreprise réseau
- Une démarche à promouvoir :

Aucune recherche de responsabilité

MAIS

construction d'une connaissance partagée



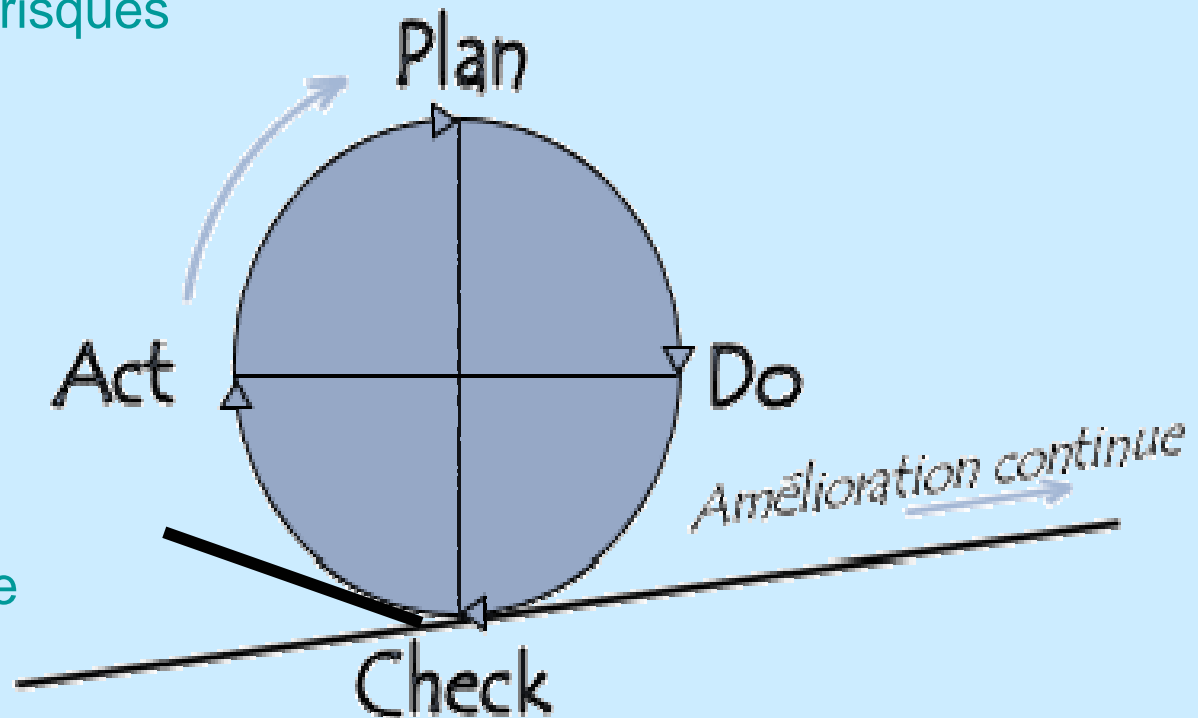
La notion de risque

- Notion symétrique
- Vulnérabilités vs. Opportunités
- « un risque est l'événement qui ne permet pas d'atteindre les objectifs »



Les 5 étapes de la démarche classique de gestion des risques

- Diagnostic :
 - Identification des risques
- Traitement :
 - Quantification
 - Hiérarchisation
- Gestion :
 - Élaboration du plan d'action, Décision et Arbitrage
 - Mise en œuvre de ces actions
- Audit :
 - REX



Les objectifs de la gestion des risques

- Les objectifs de l'ES
- Les objectifs dans l'ES
- Les objectifs
« avant événement » &
« après événement »



Les objectifs de l'ES



- Efficacité économique :
 - optimiser l'allocations des ressources sous contraintes budgétaires ET améliorer l'efficience
- Citoyenneté et éthique :
 - droit de l'accès aux soins pour tous
 - processus d'amélioration continue du couple qualité/sécurité
- Respect de l'environnement
 - cadres législatifs et réglementaires dans lequel l'ES s'inscrit
 - particularités culturelles du lieu où est implanté l'ES
 - développement durable

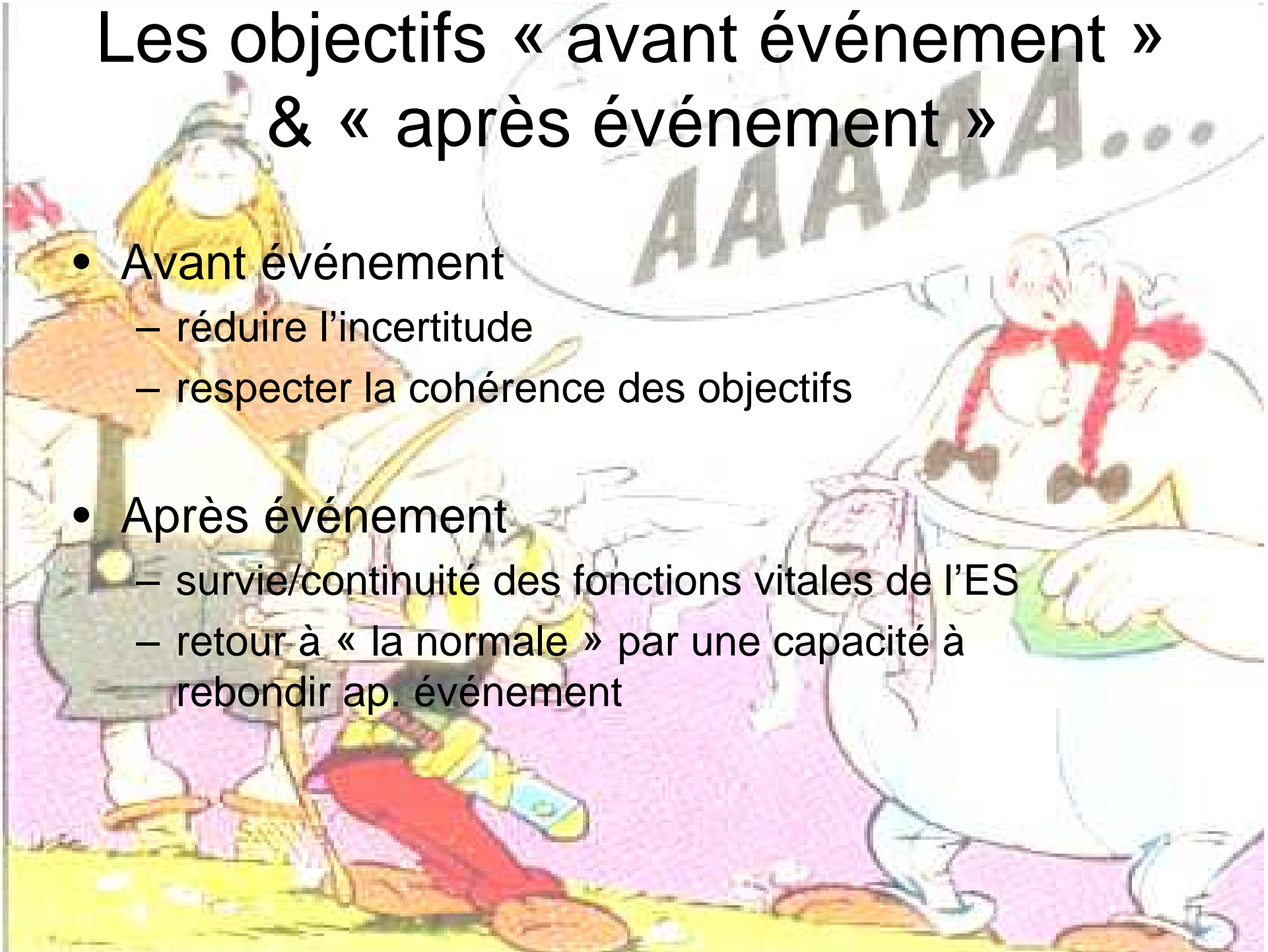
Les objectifs dans l'ES



- dimension humaine :
 - le patient au centre des préoccupations
 - gestion managériale & organisationnelle
- dimension techniques :
 - ensemble des moyens de soins, bâtiments, équipements, stocks,...
- dimension informationnelle :
 - informatique, transmission de l'information,...
- dimension financière :
 - ensemble des flux financiers
- dimension « partenaires » :
 - fournisseurs, et sous-traitants
 - achats, logistique, marketing/communication
- dimension environnementale :
 - ressources gratuites

Les objectifs « avant événement » & « après événement »

- Avant événement
 - réduire l'incertitude
 - respecter la cohérence des objectifs
- Après événement
 - survie/continuité des fonctions vitales de l'ES
 - retour à « la normale » par une capacité à rebondir ap. événement





es moyens à mettre en oeuvre

- La politique engagée doit être clairement annoncée,
- Des objectifs clairement formulés,
- Des ressources humaines et matériels doivent être allouées et identifiées,
- Des indicateurs de pilotage doivent être conçus en amont et suivis,
- Un plan de communication doit être mené aussi bien auprès des patients que des professionnels.



Les facteurs clés de succès

- L'engagement de la Direction,
- La compréhension des enjeux par tous les professionnels
- La participation de tous les professionnels dans le processus de signalement,
- La formation de l'encadrement et la sensibilisation de tous,
- La participation de tous les professionnels dans le processus de signalement,
- Une fiche de signalement et une procédure simples et claires,
- L'intégration de la démarche de gestion des risques dans les stratégies d'amélioration portant sur toutes les pratiques,
- La communication régulière aux instances et aux professionnels des données de signalement et des actions d'amélioration validées,
- La confidentialité des données et...
- Une gestion non punitive des erreurs.



Limites et Discussion

- **Les événements sont chronophages et consommateurs de ressources d'où un risque de démotivation du personnel**
- **Nécessité d'un équilibre entre conception et mise en œuvre**
- **Nécessité de construire des actions en simultanée avec réflexion plus large à l'hôpital**