

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS EN ŒUVRE DANS LA BIEN TRAITEMENT

MANAGEMENT

PILOTAGE DE L'ÉTABLISSEMENT

- Politique d'établissement
- Règlement intérieur
- Management
- Perspectives d'évolution professionnelle
- Développement professionnel continu (DPC)

RECRUTEMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS DANS L'ACCOMPLISSEMENT DE LEURS MISSIONS

- Recrutement
- Accompagnement des professionnels
- Repérage et accompagnement des situations à risque

ANIMATION ET COORDINATION DES ÉQUIPES

- Coordination des équipes
- Animation des équipes
- Développement professionnel continu (DPC)

COMMUNICATION AVEC LE PATIENT ET SON ENTOURAGE

- Gestion des plaintes et des réclamations
- Gestion des événements indésirables liés aux soins ou à la vie hospitalière
- Place de l'utilisateur et de l'entourage

ORGANISATION DU TRAVAIL

- Gestion du temps de travail
- Organisation des circuits d'information
- Organisation du personnel de nuit

PRISE EN CHARGE

BESOINS ET ATTENTES
Patients, usagers, professionnels

ACCUEIL / ADMISSION

- Procédure d'accueil
- Prise en charge initiale du patient

PRISE EN CHARGE

- Organisation et coordination des interventions des professionnels
- Respect de la confidentialité
- Projet de soins
- Information du patient sur sa prise en charge
- Prise en compte des besoins du patient
- Fin de vie

RESPECT DES HABITUDES ET DES LIBERTÉS DES PERSONNES

- Pratiques de mise en sécurité
- Prise en compte des attentes et des choix
- Rythmes et habitudes de vie

COMPORTEMENTS DES PROFESSIONNELS

- Environnement de vie
- Communication
- Personnalisation de la prise en charge
- Respect de l'intimité
- Respect de l'intégrité psychique et physique

VIE SOCIALE

- Prestations complémentaires aux soins
- Ouverture de l'institution sur son environnement

SORTIE

- Organisation de la sortie (retour au domicile ou passage à une autre structure)

SOUTIEN

ADÉQUATION DES LOCAUX ET DES ÉQUIPEMENTS

- Sécurité des locaux
- Adaptation des locaux
- Extérieurs
- Déplacements
- Équipements

POLITIQUE DES ACHATS

- Services économiques
- Service financier

INTERVENTION DES PROFESSIONNELS (services techniques, maintenance, biomédical, etc.)

- Adaptation des interventions des professionnels des services supports