

La certification HAS V2010 Diagnostiquez la gestion de la qualité et des risques



Les défis de la nouvelle certification V2010 en matière de qualité et de gestion des risques

Introduite par l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996, la procédure de certification des établissements de santé a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement.

Votre établissement a probablement déjà amorcé la mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques dans le cadre de la préparation de la certification V2. Mais ces démarches ont le plus souvent été centrées sur la détection et le traitement d'événements indésirables ainsi que sur la lutte contre les infections nosocomiales et les différentes vigilances réglementaires. Les évaluateurs ont fréquemment pointé du doigt d'une part, la nécessité d'élaborer puis de communiquer les politiques et programmes de gestion globale des risques et d'autre part, de développer et de mieux utiliser les outils de mesure et d'évaluation correspondants.

Le référentiel de certification V2010 exige désormais des établissements de santé qu'ils développent des pratiques d'anticipation fondées sur une évaluation des risques a priori.

Vous êtes-vous déjà demandé ?

- Quel est le niveau de pratique des risques de notre établissement ?
- Nos Evènements Indésirables Graves (EIG) sont-ils bien documentés et analysés ?
- Quels sont nos risques a priori ?
- Disposons-nous d'une cartographie globale de nos risques au niveau de l'établissement ?
- Disposons-nous des bons outils pour gérer notre qualité et nos risques ?
- Comment pouvoir assurer un contrôle efficace de la sécurité du chemin clinique du patient ?
- Comment une gestion appropriée des risques permettrait à notre établissement de garder le contrôle tant sur ses coûts que sur sa qualité ?

Comment Deloitte peut vous aider ?

Les spécialistes Deloitte vous offrent un véritable savoir-faire en matière de gestion des risques dans le secteur de la santé associé à un mode de collaboration permettant de travailler efficacement avec votre organisation et d'atteindre rapidement vos objectifs.

Ainsi, Deloitte vous aide à :

- Bénéficier d'une **évaluation rapide des points critiques de l'établissement au regard du manuel de certification V2010** et proposer les actions correctives adaptées
- Améliorer vos activités d'**évaluation des risques** en identifiant de manière objective et proactive les zones à haut risque avant qu'ils ne deviennent un problème
- **Élaborer et tester des plans de crise** et d'urgence
- Bénéficier de **formations et de coaching individualisés**

L'approche Deloitte

En plus du référentiel de certification HAS V2010 l'approche Deloitte s'appuie sur des **référentiels et standards du marché, en particulier des normes ISO 31000 : 2009, COSO, OCEG pour la gestion intégrée des risques, les normes ISO 27001 et ISO 27005 dans le domaine de la sécurité de l'information ainsi que sur les méthodes AMDEC et HACCP pour l'analyse des risques opérationnels de santé.**

L'approche Deloitte repose en outre sur une **communication ouverte et constructive** afin de vous permettre de vous approprier au mieux l'ensemble des méthodes, des analyses et des outils que nous vous proposerons.

Les analyses Deloitte s'inscrivent ainsi dans une démarche systémique de gestion des risques répondant à un objectif de sécurité globale de votre établissement.

Les services Deloitte

- État des lieux par audit et **évaluation de la conformité aux exigences de gestion du risque définies dans le manuel de Certification V2010**
- Définition de la démarche méthodologique et **élaboration de plans d'action pour la mise en œuvre d'une gestion des risques a priori**
- Assistance à **l'élaboration de la cartographie des risques de votre établissement**
- Accompagnement dans la **définition d'une politique et d'un plan de gestion globale des risques**
- Formation à la gestion des risques et **accompagnement individualisé des gestionnaires de risques ou autres intervenants**
- **Organisation de la gestion de crise**, formation et exercices de simulation de crise

La différence Deloitte

En choisissant Deloitte vous bénéficierez :

- De la connaissance approfondie de nos **professionnels qui ont une grande expérience dans le secteur de la santé et de la gestion des risques** et peuvent ainsi vous donner des indications pertinentes et des conseils pratiques. Les professionnels Deloitte ont, par ailleurs, **accès à une vaste base de connaissances, enrichie et partagée par les ressources locales et internationales des services Healthcare & Life Science de Deloitte**
- D'une **approche indépendante et impartiale** : l'approche Deloitte est motivée par le fait que son analyse reste basée sur des critères objectifs
- De **méthodologies et des technologies adaptées** : les experts Deloitte utilisent les toutes dernières méthodologies et font appel à des outils et processus automatisés pour analyser plus efficacement votre organisation



Laurent Berliner
Partner
Business Risk
+352 451 452 328
lberliner@deloitte.lu



David Cau
Directeur
Business Risk
+352 451 454 260
dacau@deloitte.lu



Luc Brucher
Partner
Life Sciences & Healthcare Leader
+352 451 454 704
lbrucher@deloitte.lu

Deloitte is a multidisciplinary service organisation which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

Due to the constant changes and amendments to Luxembourg legislation, Deloitte cannot assume any liability for the content of this leaflet. It shall only serve as general information and shall not replace the need to consult your Deloitte adviser.

About Deloitte Touche Tohmatsu Limited:

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/lu/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte has in the region of 200,000 professionals, all committed to becoming the standard of excellence.

© 2013 Deloitte General Services

Designed and produced by MarCom at Deloitte Luxembourg