

La gestion des risques dans un établissement de santé Adoptez une démarche de qualité



Les défis de la gestion des soins : vers toujours plus de qualité et de contraintes

La réglementation impose de plus en plus de vigilance sur la maîtrise de la qualité et des risques pour les établissements hospitaliers et médicaux-sociaux. Les incidents et les litiges peuvent être rendus publics dans les médias, et ainsi nuire à la réputation et la fréquentation des établissements. Les primes d'assurance des établissements de santé et des médecins ne cessent d'augmenter. Les contraintes budgétaires toujours plus fortes dans le secteur peuvent conduire à intensifier le rythme des actes médicaux à réaliser par le personnel, à réduire les durées d'hospitalisation et à augmenter les horaires des professionnels de santé.

Pour s'acquitter de leurs responsabilités croissantes, les acteurs de santé ont besoin de s'appuyer sur une fonction de gestion de la qualité capable d'identifier objectivement et de manière proactive les zones à risque et de les traiter avant qu'elles ne deviennent un problème.

Vous êtes-vous déjà demandé ?

- Quel est le niveau de pratique des risques de notre établissement ?
- Nos Événements 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 de ses coûts que de sa qualité ?

Comment Deloitte peut vous aider ?

Les spécialistes Deloitte 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 ainsi rapidement atteindre vos objectifs. Ainsi Deloitte peut vous aider à :

- Définir l'**approche méthodologique et les processus de gestion de la qualité appropriés**
- Améliorer vos activités **d'évaluation des risques** en identifiant de manière objective et proactive les zones à haut risque avant qu'elles ne deviennent un problème
- **Élaborer et tester des plans de crise** et d'urgence
- **Bénéficier de formations et de coaching individualisés**

L'approche Deloitte

L'approche Deloitte est structurée et 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 les équipes Deloitte vous proposeront.

Les analyses Deloitte s'inscrivent 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
- 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 des risques**
- Formation à la gestion des risques et **accompagnement individualisé des gestionnaires de risques ou autres intervenants**
- **Organisation de la gestion de crise**, formations 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 experts Deloitte ont, par ailleurs, **accès à une vaste base de connaissances, enrichie et partagée par les ressources locales et internationales des services Healthcare Life Sciences**
- 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 de 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

Contacts



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