

# 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