Annexe IVa : Création d'une carte de processus ou d'un organigramme

Les étapes d'un organigramme sont les suivantes :

1. Identifiez le processus qui sera étudié, c'est-à-dire le processus que vous voulez mieux comprendre.
2. Décidez d'abord du début et de la fin du processus. Par où allez-vous commencer et où   
   allez-vous finir ?
3. Décrivez chaque étape du processus, du début à la fin, et utilisez des symboles d'organigramme spécifiques pour représenter chaque étape.
4. Placez chaque étape dans un ordre séquentiel.
5. Effectuez une évaluation rapide. Vous recherchez des étapes répétitives, des étapes qui ne sont pas bien comprises et des étapes qui prennent beaucoup de temps.
6. Discutez des étapes qui posent problème d'après l'expérience et l'évaluation de l'équipe.

*Note importante :* L'équipe doit décrire le processus tel qu'il existe actuellement, et non pas tel qu'elle pense qu'il devrait être. Les processus de soins de santé sont complexes, et cela doit apparaître dans l'organigramme. Assurez-vous d'obtenir le point de vue de chaque membre de l'équipe à partir de son point dans le processus. Par exemple, la vision du processus par le médecin sera très différente de celle de l'infirmier/ère.