

# Processus logistique : gestion de l'eau et des effluents

Septembre 2014

Avertissement



Caractérisation générale



Planifier

Définition de la politique



Organisation interne



Mettre en œuvre

Mobilisation des équipes



Disponibilité des ressources



Effectivité de la mise en œuvre



Évaluer

Évaluation du fonctionnement du processus



Agir

Mise en place des actions d'amélioration



Pour en savoir plus





Les présents guides sont des outils de visite à destination des experts-visiteurs de la HAS visant à leur apporter une connaissance de la thématique à partir de laquelle ils pourront conduire leur investigation.

- Ils permettent une remise en perspective des attentes du Manuel de certification selon l'approche processus et donnent des éléments de compréhension pour maîtriser la qualité et la sécurité liées à la thématique.
- Ils précisent notamment des points d'observation permettant d'affiner le regard sur la mise en œuvre réelle au regard des organisations et dispositions prévues par l'établissement.

Ces guides présentent parfois des modalités de mise en œuvre qui vont au-delà des exigences de la certification. Elles visent à indiquer comment optimiser la maîtrise du processus. À ce titre, les établissements sont libres de les appliquer. Ils peuvent avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il leur appartient d'en faire état et de démontrer que les dispositions prises sont satisfaisantes pour maîtriser et/ou améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Les experts-visiteurs fondent leur investigation sur ces guides sans pour autant investiguer chacune des lignes de façon exhaustive ou littérale. Ils tiennent compte des situations spécifiques rencontrées pendant leur visite pour prioriser leurs investigations sur les points essentiels.

Ces guides seront évolutifs et prendront en compte notamment les retours d'expérience.

Éléments d'appréciation surlignés en vert : exigence directement rattachée à la thématique traitée

Éléments d'appréciation surlignés en jaune : exigence mettant en avant des liens avec les autres guides thématiques

Les encadrés ne préjugent pas du caractère obligatoire mais sont illustratifs.



L'investigation de la thématique « Gestion de l'eau » vise à évaluer que l'établissement a mis en place une démarche globale de gestion de la qualité de l'eau qui consiste à assurer la maîtrise des risques sanitaires liés à l'utilisation de l'eau, en cohérence avec la gestion du risque environnemental. La gestion du risque environnemental doit prendre en compte la réduction de la consommation, la limitation des pollutions ainsi que la problématique des effluents.

Les eaux concernées par le critère sont l'eau destinée à la consommation humaine, l'eau à usage sanitaire, les eaux à usage technique, les eaux à usage médical.





Identification des besoins, analyse des risques



Identification des objectifs d'amélioration



Identification des mesures de traitement des risques

### Identification des besoins, analyse des risques



L'établissement a identifié ses besoins et analysé ses risques (1e E3- EA1, 7a E1- EA2) avec les professionnels concernés.

**Les sources de données utilisées par l'établissement** pour réaliser son analyse des risques sont identifiées.

#### Exemples de sources de données :

- l'examen de la réglementation, des rapports d'inspection ;
- les analyses de risque a posteriori, notamment suite à l'analyse des événements indésirables ;
- les résultats d'audits internes et externes... de contrôles et de surveillance ;
- etc.



L'analyse des risques/l'identification des besoins est réalisée selon la nature des effluents (7a E1- EA2).

### Exemples d'effluents

→ Exemples de **catégories d'eau** :

- l'eau à usage alimentaire ;
- l'eau bactériologiquement maîtrisée ;
- l'eau chaude sanitaire ;
- l'eau des piscines de rééducation ;
- l'eau des bains à remous et des douches à jets ;
- l'eau pour hémodialyse ;
- l'eau (hautement) purifiée ;
- l'eau stérile pour préparations injectables ;
- l'eau stérile pour irrigation ;
- l'eau potable stérilisée ;
- les eaux techniques.

→ Exemples de **catégories d'effluents** :

- effluents d'origine domestique ;
- effluents assimilables à des effluents industriels ;
- effluents des services de soins ;
- effluents des services médico-techniques ;
- effluents résultant de l'entretien des dispositifs médicaux ;
- effluents des services généraux et logistiques ;
- effluents des laboratoires de recherche et d'analyses ;
- effluents des services de médecine nucléaire.

Les risques sont hiérarchisés selon une méthode définie (8d E1- EA2).

**Exemples de risques** : coupure, contamination, défaillance des systèmes d'alimentation en eau...

Les besoins en eau des secteurs sont recensés selon :

- leur consommation ;
- les catégories d'eau, leur traitement éventuel et leur usage ;
- les besoins en filières locales d'évacuation et/ou de traitement des différents effluents.

## Identification des objectifs d'amélioration



### Politique et objectifs

Il existe une politique pour la gestion de l'eau et des effluents. Elle est définie en lien avec l'analyse des besoins et l'analyse des risques et traduit la mise en place d'une démarche globale de gestion de la qualité de l'eau.

La politique (ou démarche globale de gestion de la qualité de l'eau) est validée en concertation avec l'EOH (équipe opérationnelle d'hygiène) et/ou la CME et/ou le service technique et révisée au moins annuellement (7a E1- EA1).



Elle fixe des objectifs d'amélioration précis et mesurables déclinés, pour ceux qui le nécessitent, par secteur d'activité (1e E1- EA2).

Elle définit les orientations ou les stratégies, notamment en matière de :

- qualité de l'eau pour une prise en charge continue des patients ;
- développement durable.

#### Les aspects liés au développement durable concernent par exemple :

- la réduction de la consommation de l'eau ;
- la limitation de la pollution (rejet des effluents) ;
- la réduction de produits dangereux utilisés ;
- la substitution des modes de bio-nettoyage.

## Communication

- La politique est diffusée à l'échelle de l'établissement.
- Il existe une stratégie de communication régulière et positive des objectifs et des résultats des indicateurs et des tableaux de bord aux professionnels et aux usagers (2e E1- EA2), ainsi que des succès obtenus.

## Identification des mesures de traitement des risques



La mise en œuvre de cette politique est déclinée en un programme global d'amélioration de la gestion de la qualité de l'eau.

Il vise à réduire les risques de défaillance ou de contamination en alimentation d'eau ainsi qu'à améliorer les actions liées au développement durable.

Ce programme précise, pour chaque action, les modalités de suivi (8a E3- EA1) :

- responsabilités pour chacune des actions ;
- planification des actions dans des délais fixés ;
- suivi des actions, clôture et communication des résultats.

L'établissement met en place un système de priorisation des actions, notamment pour celles issues de la conformité à la réglementation (8c E1- EA2).

Le programme est présenté annuellement aux instances de l'établissement (8a E1- EA4), dont la CRUQPC. Il est articulé au programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS) de l'établissement (8a E1- EA2).





Pilotage



Rôles et responsabilités



Ressources



Interfaces

## Pilotage



Une organisation (structure pilote, cellule de coordination ou pilote) est définie pour piloter et mettre en œuvre la politique de gestion de l'eau et des effluents à l'échelle de l'établissement.

### Exemples :

- l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) ;
- la CME ;
- le service technique ;
- etc.

Ses missions, sa composition et son mode de fonctionnement sont définis. Elle s'assure de la coordination, du suivi du plan d'action, du recueil des indicateurs, de l'analyse des résultats et de leur communication.

## Rôles et responsabilités



Le rôle et les responsabilités des professionnels concernés ou impliqués dans la gestion de l'eau sont définis et précisés dans les fiches de poste (2a E1- EA1, 2a E1- EA2, 8g E1- EA1).

### Les personnes concernées sont par exemple :

- la direction et l'encadrement des secteurs d'activité ;
- l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) ;
- les professionnels de terrain ;
- etc.





## Ressources humaines

Les ressources nécessaires (effectifs, compétences) sont identifiées en fonction des besoins, des risques et de la réglementation (3a E1- EA1).

- Les besoins en formation sont identifiés en fonction des risques et des besoins et pour l'ensemble des professionnels concernés (3a E1- EA3).
- Les actions de formation sont intégrées dans le plan de formation global de l'établissement.

### Exemples de formation :

- les risques sanitaires liés à l'utilisation de l'eau dans les établissements de santé ;
- le tri, le stockage, la collecte et l'élimination des effluents ;
- les mesures de protection du personnel ;
- les actions de maintenance ;
- les prélèvements d'échantillon ;
- le développement durable (produits biodégradables, recyclages) (1b E2- EA2).

## Ressources documentaires

### Procédures

Les besoins en procédures sont identifiés (5c E1- EA1, 7a E1- EA1) en fonction des besoins et des risques spécifiques.

Elles sont formalisées, adaptées à la taille de l'établissement et intégrées au dispositif de gestion documentaire (5c E1- EA1).

Les professionnels concernés participent à leur élaboration et les documents sont mis à leur disposition.

### Exemples de procédures :

- les procédures de maîtrise des risques liés :
  - aux contaminants chimiques (salle d'oncologie, stérilisation, salles d'opération, buanderie, entretien ménager...), biologiques...;
  - aux contaminations aéroportées lors des travaux de rénovation,
  - aux contaminants radioactifs (laboratoire de recherche, médecine nucléaire) ;
- les procédures de prélèvement et de contrôle ;
- les procédures de surveillance des paramètres du confort thermique ;
- les protocoles et les plans de maintenance préventive et curative ;
- les procédures d'alerte et conduite à tenir en cas de résultats non conformes ;
- etc.

## Ressources en matériel et équipements

- Les moyens en matériel et équipements sont prévus pour mettre en œuvre la stratégie de maîtrise du risque lié à la gestion de l'eau.
- Un plan de maintenance préventif et curatif des installations est élaboré en lien avec l'EOH et/ou la CME (7a E2- EA1).

### Exemple de formation :

- surveillance de la qualité de l'eau et opérations de maintenance préventive et curatives des installations selon les risques et les besoins (exemples : réparation répétée, contamination fréquente des sources d'alimentation en eau...).





L'établissement assure la mobilisation et la coordination de toutes les compétences utiles autour du processus.

**Exemples :**

- entre les différents acteurs :
  - le CLIN et l'EOH, le service technique ;
  - le coordonnateur qualité et gestion des risques ;
  - le CHSCT ;
  - le médecin du travail ;
  - etc.
- entre les secteurs d'activité (services de soins, logistique, maintenance, achats...).





**Le management des secteurs d'activité** (service en charge de la gestion de l'eau et services utilisateurs) s'est saisi des enjeux en matière de développement durable et de sécurité sanitaire liée à l'utilisation de l'eau.

- Il communique auprès de son équipe sur la politique de l'établissement, sa mise en œuvre (plan d'action associé) et son évolution.
- Il impulse une démarche d'amélioration au sein de son secteur, en lien avec les orientations de l'établissement :
  - chaque secteur a identifié ses propres besoins et ses risques spécifiques ;
  - il a identifié ses plans d'action et objectifs opérationnels et les met en œuvre (8a E2- EA1) ;
  - ses objectifs sont en lien avec ses moyens.
- Il s'assure de la conformité des pratiques aux dispositions prévues (respect des procédures, protocoles, consignes et autres mesures...).

### Exemples de vérification de conformité des pratiques :

- conformité des résultats d'analyse de la qualité de l'eau dans son secteur ;
- suivi de la consommation de l'eau ;
- conformité des résultats d'analyse des effluents ;
- quantité d'effluents rejetés (par catégorie) ;
- suivi du plan de maintenance des installations ;
- taux de professionnels formés ;
- utilisation des filières de valorisation utilisées par l'établissement ;
- déclarations et traitement des analyses des événements indésirables ;
- etc.

**Les équipes** s'impliquent dans la mise en œuvre des actions d'amélioration.

- Elles connaissent les objectifs et les mesures à mettre en place pour les atteindre.
- Elles participent à l'élaboration des protocoles.
- Elles ont accès aux résultats des indicateurs et évaluations de leur secteur d'activité et à ceux de l'établissement (2e E1- EA2) tels que :
  - les résultats des contrôles de l'eau ;
  - le suivi des postes de consommation d'eau ;
  - le suivi des différents types de rejets.
- Des temps collectifs sont prévus pour échanger sur les résultats.





Disponibilité des compétences



Disponibilité des documents



Disponibilité des ressources matérielles

### Disponibilité des compétences



Les compétences et effectifs des professionnels sont disponibles.

Les professionnels en poste sont formés (3a E2- EA3).

### Disponibilité des documents



Dans les services concernés, les procédures et autres documents utiles sont disponibles, accessibles et à jour (5c E2- EA1, 5c E2- EA2, 5c E2- EA3).

### Disponibilité des ressources matérielles



Un suivi des postes de consommation d'eau (7a E2- EA3) et des différents types de rejets (7a E2- EA4) est assuré.





- L'eau potable est disponible 24/24 heures.
- Il existe un processus d'urgence en cas de coupure, d'une contamination ou d'une défaillance des dispositifs d'alimentation en eau.
- L'établissement entretient régulièrement son système d'alimentation.
- Des contrôles périodiques de l'eau sont menés en lien avec l'EOH et/ou la CME et tracés (7a E2- EA2).
- Le système de dépannage d'alimentation en eau est opérationnel (6b E2- EA2).
- Les professionnels mettent en œuvre les différentes procédures liées aux catégories d'eau utilisées.
- Les dispositifs de gestion de l'eau et des effluents permettent le respect des objectifs en matière de développement durable.
- Le tri des effluents est respecté et une filière d'évacuation et/ou de traitement est organisée.

## Traçabilité

Les documents constituant des éléments de preuve du bon fonctionnement du processus sont disponibles.

### Exemples de documents de traçabilité :

- plans de maintenance curative et préventive ;
- fiches d'intervention ;
- fiches de relevés des contrôles périodiques de l'eau ;
- carnets sanitaires ;
- bordereaux d'élimination des produits dangereux ;
- etc.





**À l'échelle de l'établissement, la structure de pilotage (ou pilote) assure le suivi de la qualité et l'efficacité de la politique de gestion de l'eau et des effluents.**

Cette évaluation globale est réalisée :

- sur la base du recueil et de l'analyse de l'ensemble des données et évaluations issues des secteurs d'activité ;
- et/ou sur la base d'évaluations réalisées à l'échelle de l'établissement.

### Tableau de bord des indicateurs

Le suivi régulier de la progression des indicateurs permet à l'établissement de mesurer l'efficacité du processus au regard des objectifs initiaux.

Le contenu du tableau de bord comprend, quand ils sont disponibles :

- les indicateurs nationaux ;
- les indicateurs régionaux ;
- les indicateurs locaux.

Les résultats inférieurs aux seuils ou aux objectifs fixés sont examinés avec une attention particulière au sein des instances, des réunions de direction de l'établissement et des secteurs d'activité (2e E1- EA1).

Les résultats sont synthétisés dans le tableau de bord de l'établissement en lien avec le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

**Un bilan de la mise en œuvre du programme d'amélioration de la gestion de l'eau et des effluents est réalisé *a minima*, une fois par an.**

- L'efficacité des actions mises en œuvre est mise en évidence par la diminution du niveau de risque et l'amélioration de la réponse aux besoins.
- Le cas échéant, l'analyse permet d'identifier :
  - les points à risque nécessitant une surveillance particulière ;
  - les dysfonctionnements répétitifs communs à tous les secteurs d'activité ;
  - les mesures complémentaires à prendre pour la révision du programme d'amélioration.
- Les délais de mise en œuvre des actions d'amélioration sont respectés ou, le cas échéant, argumentés.





### Amélioration continue



### Communication sur les résultats

#### Amélioration continue



L'établissement réexamine les risques significatifs non totalement éliminés ou les besoins non totalement satisfaits afin de déterminer des mesures complémentaires de traitement ou de réduction de risque.

- La politique de gestion de l'eau et des effluents de l'établissement est ajustée en fonction des résultats des indicateurs (2e E3- EA1) et du suivi du plan d'amélioration associé.
- Le programme d'amélioration associé est réajusté annuellement en fonction des résultats des évaluations (8a E3- EA3) :
  - de nouveaux objectifs d'amélioration mesurables sont fixés au regard des résultats des indicateurs et des objectifs atteints ;
  - des actions d'amélioration sont programmées et mises en œuvre de manière coordonnée et structurée (7a E3- EA3).
- Ces actions d'amélioration sont intégrées au programme global qualité et gestion des risques (PAQSS).

#### Communication sur les résultats



Il existe un système de diffusion en interne des résultats des évaluations et des actions conduites.

Les résultats des indicateurs sont diffusés aux professionnels concernés (2e E1- EA2).





Liste des éléments d'appréciation



Indicateurs

Liste des éléments d'appréciation



**Liste des EA des critères directement rattachés à la thématique du guide**

→ 7a E1- EA1	→ 77a E2- EA1	→ 7a E2- EA3
→ 7a E1- EA2	→ 7a E2- EA2	→ 7a E2- EA4

**Liste des EA cités dans le guide mais hors critères dédiés à cette thématique**

→ 1b E2- EA2	→ 3a E1- EA1	→ 8a E1- EA2
→ 1e E1- EA2	→ 3a E1- EA3	→ 8a E1- EA4
→ 1e E3- EA1	→ 3a E2- EA3	→ 8a E2- EA1
→ 2a E1- EA1	→ 5c E1- EA1	→ 8a E3- EA1
→ 2a E1- EA2	→ 5c E2- EA1	→ 8a E3- EA3
→ 2e E1- EA1	→ 5c E2- EA2	→ 8c E1- EA2
→ 2e E1- EA2	→ 5c E2- EA3	→ 8d E1- EA2
→ 2e E3- EA1	→ 6b E2- EA2	→ 8g E1- EA1

Indicateurs



→ [Cliquer ici pour consulter « la fiche des principaux indicateurs correspondant à la thématique »](#) (en cours de rédaction).



Toutes les publications sur la certification  
sont téléchargeables sur  
**[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

2 avenue du Stade de France - 93218 Saint-Denis La Plaine CEDEX  
Tél. : +33 (0) 1 55 93 70 00 - Fax : +33 (0) 1 55 93 74 00

