

La démarche Qualité et Gestion des Risques du CHA

Service Qualité Gestion des Risques Hygiène

Sophie Fedy, Ingénieur Qualité Gestion des Risques



Démarche qualité GdR, qui fait quoi ?

Ils définissent les priorités

Directeur

Président CME
Cordonnateur général des soins

Ils pilotent la démarche

Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

Equipe Qualité
Gestion des Risques
Comité de pilotage

Ils proposent, mettent en oeuvre

Encadrants des pôles
Encadrants des services

Sous commissions
Groupes de travail

Quelques commissions / groupes de travail :
CLIAS, CLUD
Sécurisation prise en charge médicamenteuse
Cellule d'identito-vigilance
Comités de retour d'expérience
Qualité de vie au travail, ...

La Qualité et la Sécurité des Soins au quotidien

Et moi ?

Je mets en oeuvre les protocoles et bonnes pratiques dans mon activité et je communique au sein de l'équipe

J'informe le patient sur ses soins
Je déclare les Evénements indésirables et je participe à leur analyse

Je participe aux actions d'amélioration dans mon service

Je m'informe (réunions de service, de pôle, Charis'Q, Apostroph'A,) et je connais les indicateurs en lien avec mon activité (IPAQSS, ICSHA...)

Missions du service Qualité Gestion des Risques

BOÎTE À OUTILS

Les indicateurs qualité

Les enquêtes de satisfaction des usagers, l'analyse des plaintes

La gestion documentaire

Le signalement des Evènements Indésirables (EI) et leur analyse

Programme d'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins (PAQSS)

La gestion de crise : plan blanc, etc.

La gestion des risques professionnels

Les évaluations de pratiques : audits, enquêtes,

La formation et la communication



Evaluer les prises en charge par des démarches de patients traceurs, d'évaluations de pratiques notamment sur la pertinence des soins, la mesure des indicateurs cliniques



Développer des actions communes au sein du GHT notamment sur les parcours patients, les outils qualité

Améliorer le dialogue avec les patients en tenant compte de l'expérience des usagers au travers des enquêtes de satisfaction des usagers, des plaintes et réclamations et des démarches d'implication des usagers dans leurs soins.



Impulser la culture de sécurité (mise en place des RMM et CREX dans tous les secteurs à risques)

Pérenniser un système de management structuré avec engagement actif de la communauté médicale



S'engager dans des démarches d'amélioration du travail en équipe et/ou favoriser des actions sur la qualité de vie au travail dans les services

Nos priorités d'actions

L'évaluation de la satisfaction des patients

QUESTIONNAIRE DE SORTIE
Centre Hospitalier d'Argenteuil

Votre avis nous intéresse

Nez copier ce questionnaire et déposer dans des boîtes de collecte, en fonction de la spécialité, mais nous aimons à améliorer nos prestations.

Service et hospitalisation

Cochez la réponse correspondant à votre niveau d'appréciation

Très satisfait Satisfait Pas satisfait Non satisfait ?

Le guide d'accueil vous a-t-il été remis ? Oui Non

Savez-vous que vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical après votre séjour ? Oui Non

Les soins et examens, le personnel vous a-t-il demandé votre identité ? (nom, prénom, date de naissance) ? Oui Non

ACTES ET PRESSIONS

- Accueil aux personnes hospitalisées
- Informations administratives relatives à votre hospitalisation
- Confort et équipement de la chambre
- Procédures d'entrée (dépense, silence)
- Repos (quartier, quartier, lit)

PAYS DE CHANCE

- Registre de soins
- Qualité des soins
- Respect de votre intimité et de votre dignité
- Soins de soulager votre douleur
- Informations sur votre état de santé
- Informations sur les traitements et les soins dispensés
- Informations sur le programme et la planification de vos soins et examens
- Respect de votre consentement pour les soins
- Disponibilité, attention et écoute du personnel soignant (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, diététiciens, infirmières puéricultrices, etc.)
- Organisation de votre sortie et l'information données au moment de la sortie
- Application d'un numéro sur votre séjour

Vos remarques et suggestions

Questionnaire à remettre dans le service d'hospitalisation ou au Bureau des Admissions (Bâtiment Médical Bloc)

Plusieurs questionnaires de satisfaction en place

Taux de retour d'environ 3% pour les Q. de sortie
Satisfaction globale : 74,7 % de « très satisfaits »

Questionnaire exploité statistiquement et qualitativement (remarques transmises aux services concernés chaque trimestre)

Points les moins appréciés :
Les informations sur les soins
L'organisation de la sortie

+ Enquête Nationale E-Satis (questionnaire envoyé par mél après la sortie) : pour MCO, Chirurgie ambulatoire et SSR

Résultats publics

Taux de satisfaction en 2021

71 % en MCO

78 % en Chirurgie ambulatoire

NR en SSR (nbre de réponses insuffisantes)

La certification HAS



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Hôpital certifié HAS V2014 en octobre 2018

Points d'attention à maintenir :

- **Circuit du médicament (médicaments à risques, respect des règles d'administration,...)**
- **Droits du patient : respect des libertés individuelles, confidentialité**

Prochaine visite de certification en Octobre 2023

5 méthodes d'évaluation : 5 grilles types : vision globale de la qualité des PEC, du travail en équipe, dynamique qualité des soins dans les services et du soutien de la gouvernance



Patient traceur

37 lors de la visite

Méthode appréciée des équipes



Parcours traceur

15 lors de la visite

Démarrage en février pour plusieurs pôles



Traceur ciblé

17 lors de la visite

Transport, transfusion, risque infectieux, EIAS,



Audit système

7 thèmes lors de la visite

Auto évaluation par la gouvernance et autoévaluation auprès des professionnels



Observations

A chaque patient traceur, traceur ciblé, parcours traceur

Tous les services concernés

Principaux résultats de évaluations :

Quelques points forts

- Respect la dignité et intimité moyenne 95 %
- Port de bracelet 90 %
- Disponibilité des PHA (95 %)

- Respect intimité
 - Aide pour les besoins élémentaires
 - Prise en charge de la douleur
 - Prise en compte des conditions de vie habituelles
 - Information sur les examens

Points à améliorer

- Information du patient et bénéfice risque
- Information lorsqu'un patient est en précaution complémentaires (plaquettes disponibles), transfusion...
- Informations sur maison des usagers, plaintes, signalement EIG (livret d'accueil)
- Consentement des actes invasifs en intra-hospitalier
- Le patient est invité à faire part de son expérience et exprimer sa satisfaction
- Recueil des directives anticipées (nouveau formulaire+video)
- Incitation aux bonnes pratiques d'hygiène des mains pour le patient
- Patient acteur de sa prise en charge

Gestion des événements indésirables

Événement indésirable

Définition HAS : « Situation qui s'écarte de procédures ou de résultats escomptés dans une situation habituelle et qui est ou qui serait potentiellement source de dommages »

Événement indésirable associé aux soins

Art.R. 6111-1. « Tout incident préjudiciable à un patient hospitalisé, survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement.

Exemples de signalements d'événements indésirables :

- Les dysfonctionnements (non-conformité, anomalie, défaut) :
 - Dispositif médical non fonctionnel au moment de son utilisation
 - Traçabilité non réalisée

- Les incidents :
 - Erreur sur l'identité d'un patient à l'admission ou lors d'une mutation interne
 - Oubli de branchement d'un matelas anti escarres

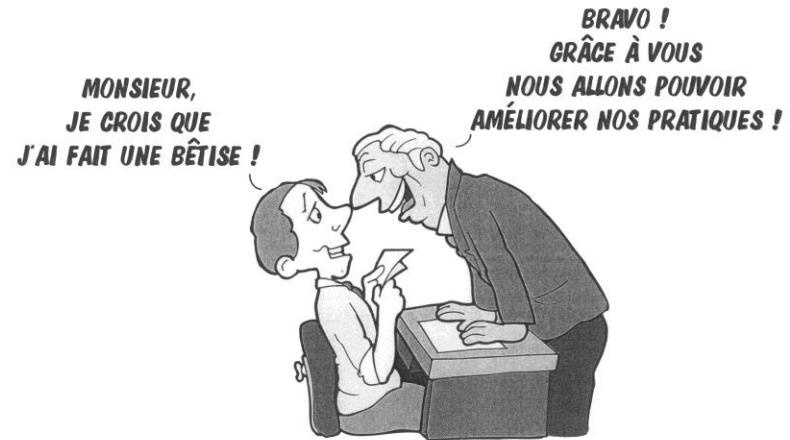
- Les évènements sentinelles/précurseurs ou presque-accidents :
 - Prescription erronée d'un médicament, détectée avant administration
 - Erreur de patient lors d'une consultation médicale
 - Erreur de côté détectée lors de la réalisation de la check-list au bloc

- Les accidents :
 - Erreur de côté lors d'une intervention au bloc opératoire
 - Infection sur site opératoire
 - Accident transfusionnel

Signaler les événements indésirables associés aux soins

Pourquoi ?

- Identifier les événements indésirables
- Analyser les causes,
- Atténuer ou supprimer les effets dommageables pour le patient
- Mettre en œuvre les mesures permettant d'éviter qu'ils se reproduisent



Charte du signalement responsable des EI :

- *Objectivité, pertinence*
- *Ne pas utiliser le système pour de la délation*
- *Ne pas chercher un fautif, mais analyser des FAITS*

Comment signaler un événement indésirable associé aux soins?

À qui ? A votre encadrement, au médecin, au service qualité-gestion des risques-hygiène

Quand ? Le plus rapidement possible. Si besoin, téléphoner au service qualité-gestion des risques-hygiène

Comment ?

- Logiciel **BLUEKANGO**
- Procédure disponible sur CHADOCS

Intranet du C.H.A. > Accueil

SITE INTERNET DE L'HÔPITAL

INFO COVID-19

Applications

HelpMe
Assistance Informatique

CYBERLAB
Tutos vidéos
ALERTE Nouvelles vidéos

DOCTOLIB
Tutos vidéos

MESSAGERIE OFFICE 365
SAUVEGARDES OPIUM & DPLAN
CHIMIO
IMAGERIE MÉDICALE
TRAJECTOIRE
DEMANDES EQUIPE MOBILE GÉRIATRIQUE
PTAH TRANSPORT PATIENTS
SERVEUR DU DIM

BLUEKANGO
WEBINAIRES DE LA CERTIFICATION 2023

CHADOCS
GMAO

Equipe qualité-gestion des risques

Elise MOUDEL, PH pharmacien, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. N° tél 01.34.23.21.68 –

Mail : elise.moutel@ch-argenteuil.fr

Sophie FEDY, Ingénieur Qualité Gestion des Risques

N°tel : 01.34.23.28.57 - Mail : sophie.fedy@ch-argenteuil.fr

Nathalie COSTES, Cadre expert Qualité Gestion des Risques

N°tel : 01.34.23.23.41 - Mail : nathalie.costes@ch-argenteuil.fr

Senda Lakhoua, Ingénieur Qualité Gestion des risques

Mail : senda.lakhoua@ch-argenteuil.fr

Elodie Zacarias, Assistante Qualité - Gestion des Risques

N°tel : 01.34.23.20.41 - Mail : elodie.zacarias@ch-argenteuil.fr

Boite de service :

qgdr2@ch-argenteuil.fr



The image shows a screenshot of a website's navigation menu. At the top right, there is a blue button labeled 'Ressources' with a globe icon. Below it, a list of menu items is displayed in blue text. The item 'QUALITÉ-GESTION DES RISQUES-EPP' is circled in red. Other items include 'CENTRE DE DOCUMENTATION', 'LIENS INTERNET', 'EQUIPE OPERATIONNELLE HYGIÈNE', 'SCORES MÉDICAUX', 'LA MAISON DES USAGERS', 'POSTE DE TRANSFUSION', 'RAPPORTS D'ACTIVITÉ', 'RAPPORTS FINANCIERS', 'SERVICE SOCIAL', 'ESPACE ÉTHIQUE', 'RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE', and 'COMEDUC'. At the bottom, there is a red truck icon next to the text 'Brochure transports de l'Assurance Maladie', and the logo for 'Les Pages de l'Informatique' and the Google logo.