

# Management de la Qualité et gestion des Risques

Retour d'expérience en psychiatrie

V. BLY, Directrice clinique Belle Allée



Nous prenons soin de vous

# Sommaire



- La V2010 : retour d'expérience
- Qualité et gestion des risques : organisation à Belle Allée
- L'appui de Générale de Santé
- Pérennité de la démarche

# La V 2010

## Retour d'expérience



Nous prenons soin de vous

# Belle Allée en quelques chiffres



→ 84 lits de psychiatrie générale

→ 62 salariés dont :

\* 5 psychiatres assurant une garde sur place et une permanence 24 H sur 24

\* 24 IDE - 18 AS - 1 DSSI - 1 Psychologue - 1 Assistante Sociale

\* ½ temps de Responsable Assurance Qualité

→ 1000 patients accueillis par an

→ Toutes pathologies reçues compatibles avec un milieu libre et ouvert

→ DMS de 40 jours

# V 2010

- Visite en novembre 2010 : 3 jours - 3 experts visiteurs
- V1 en 2003 et V2 en 2006 : aucune recommandation
- V2010 : une recommandation sur le critère 8g : maîtrise du risque infectieux : score ICALIN agrégé en C à cause d'une consommation insuffisante en SHA.

A noter : PEP à l'époque, Indicateur aujourd'hui pour la psychiatrie.

# La Préparation

- ✓ J - 12 mois
- ✓ Pas de groupe dédié à la rédaction des chapitres
- ✓ Réunions ouvertes à tous
- ✓ **Plan de communication :**
  - ✓ 1 réunion générale de présentation
  - ✓ 14 réunions de travail pour rédiger les 2 chapitres
  - ✓ Participation des représentants des usagers (UNAFAM)
  - ✓ Point d'étape auprès des usagers lors des réunions institutionnelles (réunion du lundi)

# Qualité et gestion des risques

Organisation à Belle Allée



Nous prenons soin de vous

# La démarche Qualité

- ✓ 1996 : Création du Comité d'Optimisation de la Qualité : le COQ
- ✓ Il détermine la politique qualité de l'établissement et assure le suivi de la démarche qualité en suivant les programmes annuels effectués par les différents comités qu'il « chapeaute » (CLIN, COVIR, CLAN...)
- ✓ Il comprend des représentants de chaque catégorie de personnels (15 membres permanents)
- ✓ Réunions trimestrielles



# Qualité et Risques

- ✓ Le COQ est le garant de la réalisation des actions du COVIR
- ✓ COVIR : Il comprend des représentants de chaque catégorie de personnels, les principaux membres du CLIN, du CHSCT, des comités de vigilance, les responsables de service et la Direction
- ✓ Réunions trimestrielles, suivi du programme annuel
- ✓ Missions : définir les actions d'amélioration au regard de l'analyse des risques à priori (AMDEC, cartographie des risques hiérarchisés) et à posteriori (analyse des EI, utilisation méthode ACRES)
- ✓ Application sur le terrain par les référents identifiés (hygiène, sécurité, urgence, maintenance...) dont leur mission est clairement définie

# Projet Qualité / Projet d'établissement

**Socle du projet d'établissement : le projet médical qui comprend 5 axes forts :**

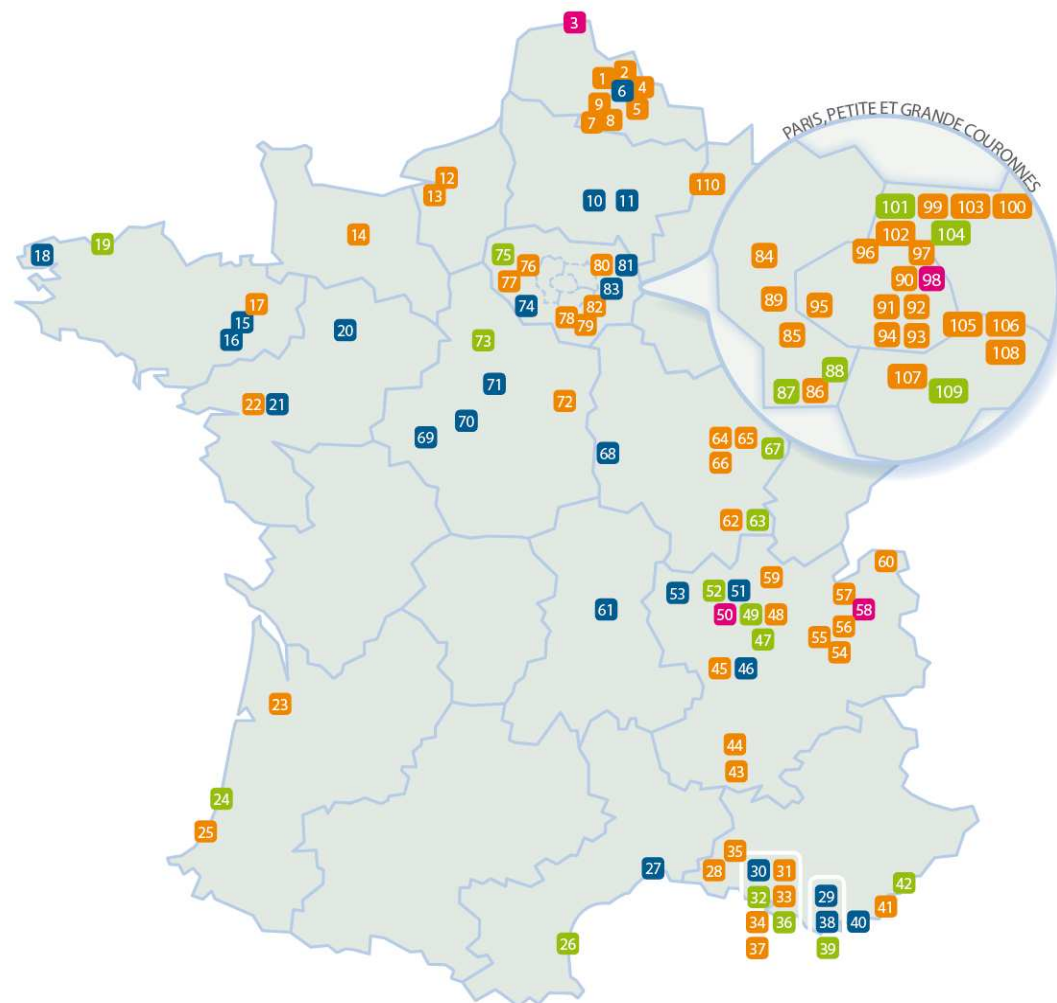
- \* Psychiatrie générale**
- \* Offre de soins diversifiée**
- \* Recherche de partenariats**
- \* Amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**
- \* Participation active des patients**

# L'appui de Générale de Santé



Nous prenons soin de vous

# Générale de Santé



NOS CLINIQUES ET HÔPITAUX PRIVÉS Au 31 décembre 2009 (carte actualisée des implantations des sites sur [www.generale-de-sante.fr](http://www.generale-de-sante.fr))

● Médecine-chirurgie-obstétrique ● Soins de suite et de réadaptation ● Santé mentale ● Autres centres

Quelques chiffres :

- 110 établissements :
  - MCO
  - SSR
  - Santé mentale
- 1 million de patients
- 23 800 salariés
- 5 000 praticiens

# Direction Qualité et Risques

- ✓ Un Risk manager au niveau du groupe
- ✓ Une remontée trimestrielle d'indicateurs (tableau de bord risques et qualité)
- ✓ Une cartographie nationale des risques via un logiciel centralisé des EI
- ✓ Audits croisés : dossier patient, certification à blanc
- ✓ Continuité de la certification via un référentiel interne : Qualiscope centré sur le suivi de la démarche qualité (audit annuel)
- ✓ Vivier d'auditeurs internes
- ✓ Une culture qualité basée sur le partage, la mutualisation des compétences (séminaires RAQ, pharmacien, DSSI...)

# Pérennité de la démarche



Nous prenons soin de vous

# La Qualité au quotidien

- ✓ Implication de la Direction et du corps médical
- ✓ Comité actif et dynamique, respect des réunions trimestrielles
- ✓ Temps dédié accordé au référent pour assurer leurs missions (1 jour / mois)
- ✓ Suivi de la démarche par plan d'actions (satisfaction patients, El...)
- ✓ Planification annuelle et synthétique des audits

# Ex. Planning d'audit

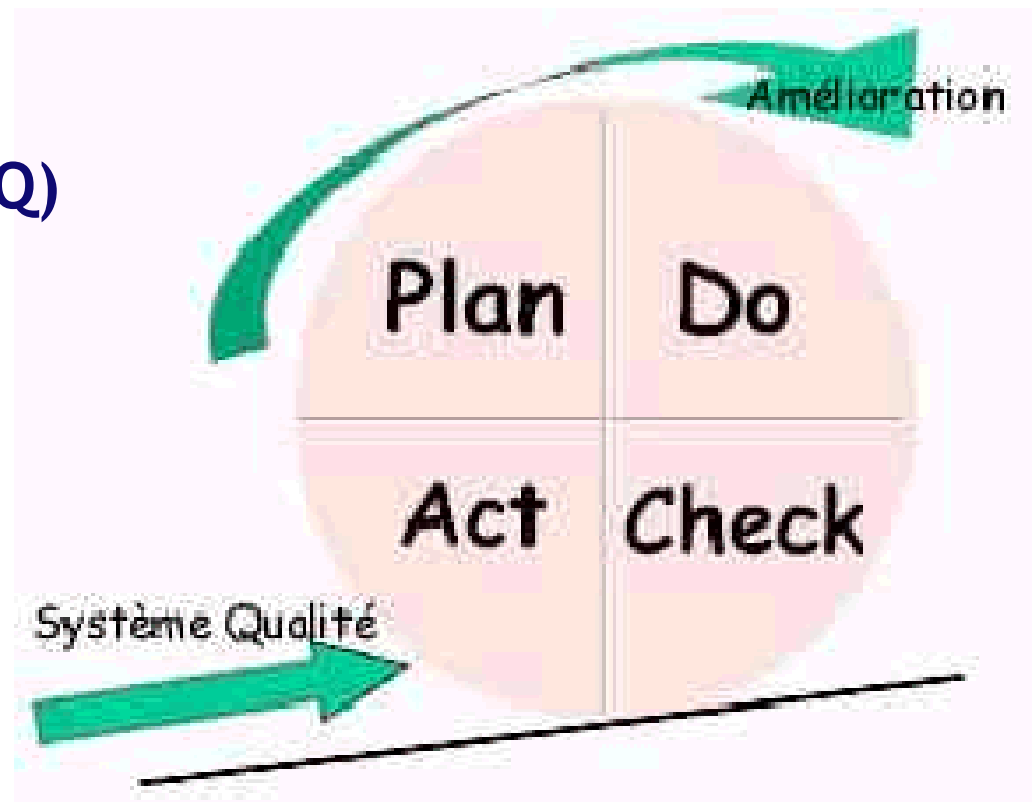
<i>Evaluation</i>	<i>Par Qui ?</i>	<i>Janv</i>	<i>Fév</i>	<i>Mars</i>	<i>Avril</i>	<i>Mai</i>	<i>Juin</i>	<i>Juil</i>	<i>Août</i>	<i>Sept</i>	<i>Oct</i>	<i>Nov</i>	<i>Déc</i>	<i>Bilan annuel</i>
Analyse des EI	Serv Qualité				■			■			■			■
Consommation des antibio	CLIN													■
Consommation des SHA	CLIN													■
Audit lavage des mains	CLIN					■								
Audit évaluation des perf.	IDE					■								
Satisfaction patient	Serv Qualité				■			■			■			■
Evaluation de l'utilisation des outils de la douleur	Réf douleur		■											
Satisfaction stagiaire	DSSI													■
Satisfaction médicales	TIM													■
Qualiscope	GDS			■										
Satisfaction en restauration	ELRES										■			
Audit HACCP	Labo+R Hôt			■			■			■			■	
Audit semainier pilulier	IDE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Audit armoire à pharmacie	IDE			■			■			■			■	
Suivi des sacs d'urgence	IDE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Audit des dossiers patient	DSSI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Audit des 30 DPA	DSSI/RAQ					■								
Audit identitovigilance	RAQ			■			■			■			■	



# La Roue

→ Règle d'or : utilisation systématique de la roue de Deming :

- \* Planifier (PAQ)
- \* Faire
- \* Vérifier
- \* Ré-agir



# Management de la Qualité et gestion des Risques

Merci pour votre écoute



Nous prenons soin de vous



Nous prenons soin de vous