



19^{ème} journées du RNDH

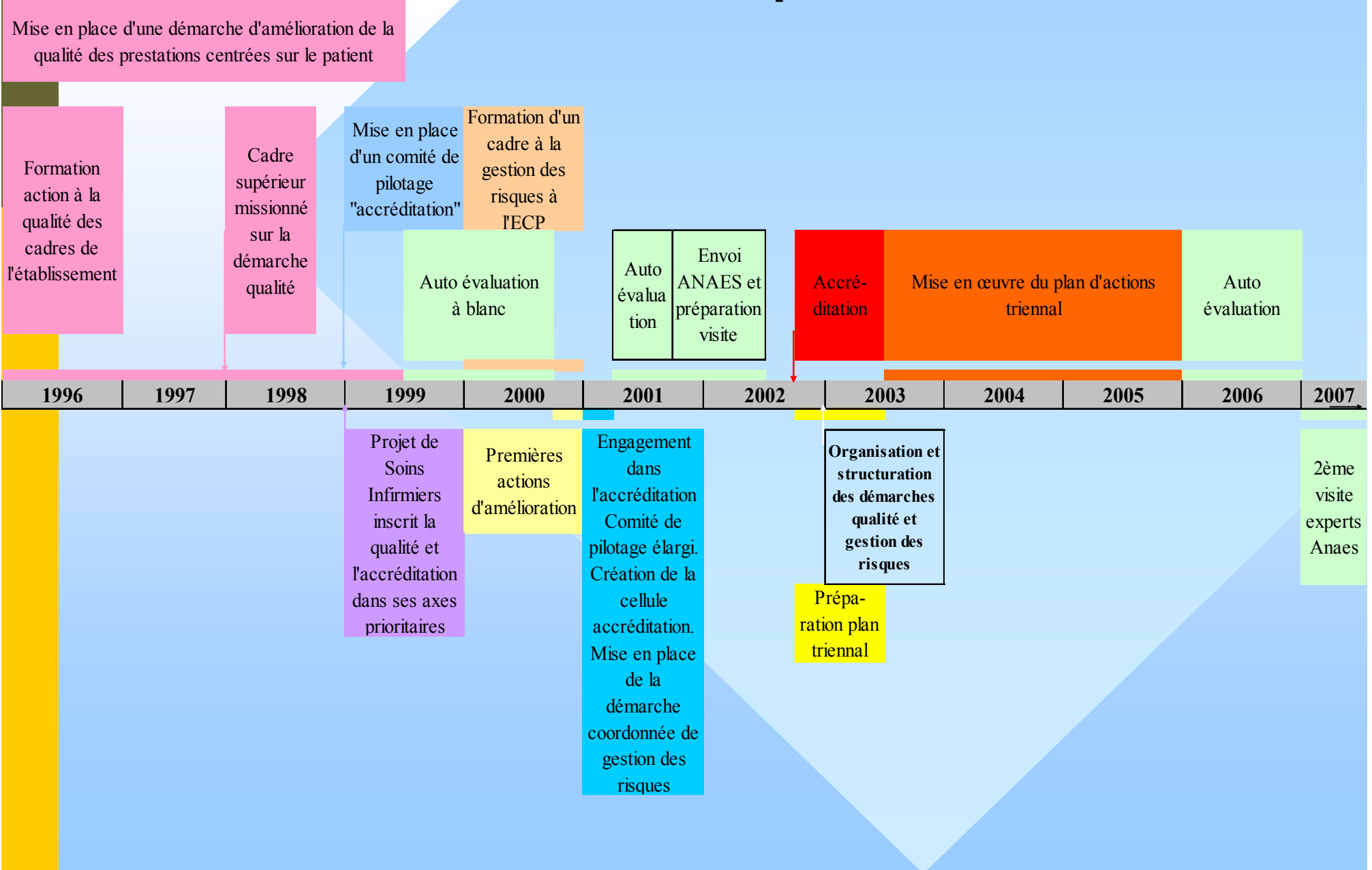
le 21 et 22 septembre 2006
CHU de Rouen

CERTIFICATION ET DOCUMENTATION
Equipe du service qualité gestion des risques
CH Dieppe

Le centre Hospitalier de Dieppe:

- Etablissement public de santé, 3 sites
- Projet d'établissement en cours de validation
- Hôpital de référence du secteur co-maritime situé à 60 kms du CHU de Rouen
- Lits et places autorisés:
 - 758 lits
 - 68 places
 - Répartis dans les filières suivantes :
 - MCO
 - Psychiatrie - pédopsychiatrie
 - SSR
 - Maison de retraite
 - USLD

Historique



Organisation et structures

• **Le Comité de pilotage Qualité-Gestion des Risques**

Missions

- Structure d'aide à la décision, le Comité de Pilotage définit les axes de la politique de Qualité et de Gestion des risques
- Il détermine les objectifs pluriannuels
- Il valide les plans d'actions présentés et proposés par la Cellule «Qualité-Gestion des Risques»
- Il prend connaissance des travaux réalisés et de leur évaluation

• **La Cellule Qualité-Gestion des Risques**

Missions

- Préparer et proposer la politique Qualité- Gestion des Risques au Comité de pilotage
- Rédiger le manuel Qualité qui énonce la politique choisie et décrit le système en place
- Organiser et aider à la réalisation de diagnostics qualité et d'analyses de risques
- Mettre en évidence des points forts et des points à améliorer
- Elaborer les objectifs détaillés d'amélioration de la qualité et de prévention - correction des risques, et organiser la mise en œuvre des plans d'actions
- Organiser l'évaluation et le suivi des actions par la définition d'indicateurs, d'évènements sentinelles, de tableaux de bord
- Organiser la gestion documentaire
- Organiser l'information et la formation du personnel à la Qualité et à la Gestion des Risques
- Réaliser un bilan annuel d'activités et le communiquer aux instances et services de l'établissement

Une réflexion est en cours sur la nouvelle organisation avec la sous commission de la CME

Organisation et structures (suite)

- **Le service qualité gestion des risques**

Missions

- Il est le support technique et logistique des démarches :
 - Qualité
 - De gestion des risques
 - D'évaluation
 - De certification V2avec pour chacune, des axes de formation et de communication.
- Il est rattaché à la direction des soins, de la qualité et de la gestion des risques.
- Il est composé de trois personnes à temps plein:
 - L'ingénieur gestionnaire de risques, responsable du service
 - La référente qualité
 - L'assistante qualité – gestion des risques

Rôles et Missions

	Ingénieur de gestion de risques Responsable du service Qualité	Référente Qualité	Assistante Qualité Gestion des Risques
Démarche Qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotage - Formation des acteurs aux méthodes <ul style="list-style-type: none"> - de gestion documentaire - d'élaboration du plan d'actions - à l'utilisation du logiciel qualité - Elaboration du projet qualité évaluation (volet du P.E) 	<ul style="list-style-type: none"> - Suppléance - Formation des acteurs aux méthodes <ul style="list-style-type: none"> - de gestion documentaire - d'élaboration du plan d'actions - à l'utilisation du logiciel qualité gestion des risques - Participation à l'élaboration du projet qualité évaluation (volet du P.E) - logistique de la gestion documentaire - Création des outils de gestion documentaire - suivi du plan d'actions (état d'avancement , bilan d'étape) 	<ul style="list-style-type: none"> - Secrétariat - Logistique - Mise à jour du plan d'actions -Formation des acteurs à l'utilisation du logiciel qualité - Paramétrage du logiciel Création de tableaux de bord

Rôles et Missions

	Ingénieur de gestion de risques Responsable du service Qualité	Référente Qualité	Assistante Qualité Gestion des Risques
Gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> - PILOTAGE - Mise en place d'analyses préliminaires de risques - Formation des acteurs à la démarche et aux méthodes - Enquêtes et analyses liées aux signalements - COVIRIS - Gestion des alertes AFSSAPS <ul style="list-style-type: none"> ↳ diffusion 	<ul style="list-style-type: none"> - Suppléance - Suppléance Suppléance 	<ul style="list-style-type: none"> - Secrétariat - Logistique - Saisie - Statistiques des signalements - Diffusion des synthèses statistiques par service - Archivage papier - Veille technologique <ul style="list-style-type: none"> ↳ indexation ↳ bases de données

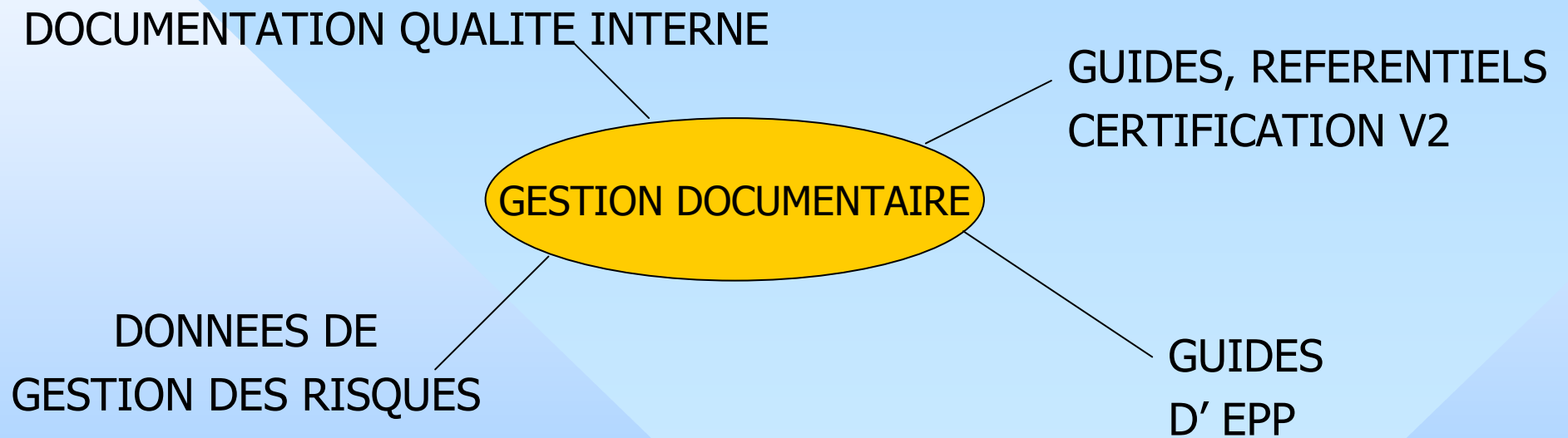
Rôles et Missions

	Ingénieur de gestion de risques Responsable du service Qualité <i>Auditeur interne</i>	Référente Qualité <i>Auditeur interne</i>	Assistante Qualité Gestion des Risques <i>Auditeur interne</i>
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - PILOTAGE - Formation des acteurs aux méthodes - Co pilotage des évaluations des pratiques professionnelles avec un médecin <ul style="list-style-type: none"> - V2 - projet qualité évaluation (volet du P.E) - Elaboration des fiches projets - Organisation - Participation aux évaluations 	<ul style="list-style-type: none"> - Suppléance - Participation aux évaluations 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation des dossiers documentaires - veille technologique <ul style="list-style-type: none"> ↳ référentiels d' EPP <ul style="list-style-type: none"> . indexation . Bases de données - Création et suivi des bases de données des participants aux EPP - Participation aux évaluations
Satisfaction des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotage - Création des différents questionnaires et procédure 	<ul style="list-style-type: none"> - Suppléance - Gestion quotidienne 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des outils, diffusion et enregistrement - Saisie - Statistiques et diffusion

Rôles et Missions

	Ingénieur de gestion de risques Responsable du service Qualité	Référente Qualité	Assistante Qualité Gestion des Risques
Certification V2	<ul style="list-style-type: none">- Pilotage global et technique- Formation des acteurs à la méthodologie et aux méthodes d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Suppléance- Formation des acteurs à la méthodologie et aux méthodes d'évaluation- Participe à l'auto évaluation de certains critères	<ul style="list-style-type: none">- Secrétariat- Logistique- Préparation des dossiers documentaires- Création et suivi des bases de données des participants aux groupes d'auto évaluation

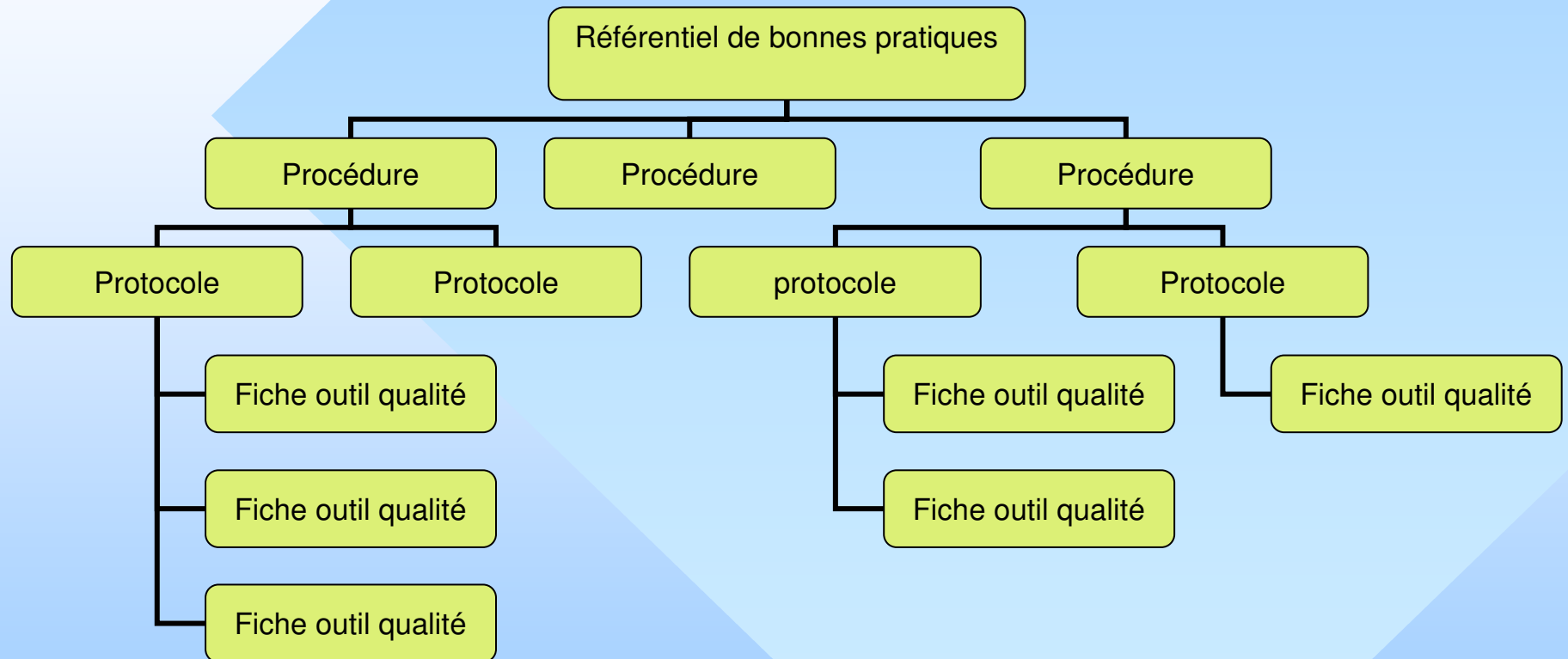
SYSTEME DE GESTION DOCUMENTAIRE



GESTION DOCUMENTAIRE QUALITE

- Elaboration de:
 - ↪ une arborescence documentaire
 - ↪ maquettes :procédure ,protocole et fiche outil qualité reliés à un RBP publié ou interne quand il existe
 - ↪ une indexation des documents
- Thèmes de l'indexation en lien avec le plan d'actions qualité gestion des risques définis à la suite de la V1
- Equipement des services en classeurs de différentes couleurs en fonction des thèmes
- Diffusion des documents papier
- Mise en ligne sur le logiciel qualité en cours

ARBORESCENCE DOCUMENTAIRE



MOYEN DE RECUEIL : la veille technologique

↪ **Rechercher et collecter les documents :**

- Sur les différents sites internet :
 - AFSSAPS: www.afssaps.fr
 - INVS: www.invs.sante.fr
 - HAS: www.has.fr
 - Ministère de la santé et de la solidarité : www.sante.gouv.fr
 - CCECQA (comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine): www.ccecqa.aaso.fr
 - BDSP : www.bdsp.tm.fr
 - CHU Rouen : www.chu-rouen.fr
 - ENSP : www.ensp.fr ... etc

CLASSEMENT DES DOCUMENTS

Indexation des documents

- Classification par thème

Enregistrement dans une base de données

- Base créée sous access
 - ↳ Une table pour les revues, RBP, recommandations, brochures, argumentaires etc...
 - ↳ Une table pour les articles
 - ↳ Une table pour la diffusion

Stockage des documents

- Stockés dans des boites transfert numérotées
- Chaque boite est indexée par thème
 - ↳ ex: guide EPP téléchargé, édité, stocké, diffusion papier

PARTAGE DE L' INFORMATION

Diffusion des documents

- Soit par mail ou diffusion papier
- Enregistrement des diffusions dans la table de diffusion
- Utilisation d'une liste de diffusion papier
- Traçabilité des documents diffusés
- Accusés de réception archivés
- Relais avec le logiciel qualité gestion des risques
- Audits des classeurs en 2007

CONCLUSION

- ↪ améliorer la culture de gestion documentaire
- ↪ augmenter l'utilisation du logiciel qualité gestion des risques et montée en charge de la mise en ligne des documents
- ↪ continuer à apporter une aide méthodologique aux agents, dans l'écriture des documents qualité