

# Accompagnement aux méthodes et outils qualité aux interfaces du parcours patient/usager

*Améliorer la qualité et la sécurité du parcours de soins et de vie des usagers est l'un des principaux enjeux des établissements.*

*Tout au long du parcours ou sur une filière de soins, les interfaces génèrent des risques.*

*Le RéQua vous propose différents outils et méthodes qualité, basés sur les parcours de vie des usagers.*

## OBJECTIF

Bénéficier d'un appui et accompagnement au déploiement d'outils et méthodes qualité, basés sur les parcours patient, à l'échelle d'un groupement d'établissements

- Cartographies des risques aux interfaces d'un parcours patient entre établissements : Bénéficier d'un accompagnement au déploiement d'une cartographie des risques liés au parcours des patients (cadre du projet, définition du périmètre, présentation des outils, animation de la première séance d'identification et de cotation des risques...)
- Patients traceurs inter établissements : Bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation d'un parcours « patient traceur » sur une filière entre plusieurs établissements (aide à la mise en place de la démarche, réalisation des entretiens avec le patient et l'équipe, aide à l'élaboration d'un plan d'actions)
- Audits croisés : Bénéficier d'un accompagnement pour coordonner et organiser des audits internes croisés entre plusieurs établissements de santé
- Analyse des événements indésirables associés aux soins survenus entre plusieurs établissements d'un groupement : accompagnement à une séance d'analyse, à la mise en œuvre d'un CREX
- Elaboration d'une politique qualité et sécurité commune entre plusieurs établissements : bénéficier d'une méthodologie vous permettant de :

Accompagnement individualisé



**SECTEUR :** Sanitaire, Social et Médico-social

**THÉMATIQUE :** Culture qualité, Culture sécurité, Projet d'établissement

**MÉTHODE :** Accompagnement individualisé

## CHARGÉE DE MISSION



Hélène THOMET

- Disposer d'éléments clés nécessaires à l'élaboration d'une politique qualité et sécurité commune entre plusieurs établissements, en tenant compte des spécificités de chacun.
- Construire une politique qualité et sécurité coordonnée entre les établissements et basée sur les parcours de vie des usagers.

## MÉTHODE

Ce projet nécessite l'engagement de toutes les structures faisant partie du groupement et la formation d'un comité de pilotage. Il se décline en différentes étapes :

- S'organiser et se connaître
- Définir le cadre de l'analyse
- Réaliser l'état des lieux / diagnostic de la situation (matrice des forces, faiblesses, opportunités, menaces)
- Définir les orientations (matrice stratégique)
- Définir les rôles, les responsabilités, les ressources
- Définir le plan de communication
- Définir l'évaluation et le suivi de la politique
- Rédiger et valider la politique

## PUBLIC VISÉ

Directeurs, directeurs qualité, présidents CME, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaires de risques, tout professionnel associé au pilotage de la qualité au sein d'un groupement

Structures concernées : établissements sanitaires et médico-sociaux adhérents du RéQua faisant partie d'un groupement.

- Groupes privés non lucratifs, associations, fondations
- Groupes privés lucratifs
- Regroupements d'établissements publics
- Etablissements avec direction commune
- Groupements Hospitaliers de Territoire

## MODALITÉS

- Accompagnement individualisé à la demande
- Contacter le chargé de mission pour nous faire part de votre demande.