



Définition des concepts : politique, valeur, projet d'établissement.

Docteur P.NACHIN
Directeur GIP RéQua

Besançon - Avril 2012



Pourquoi ce choix ?

- Des établissements EHPAD accompagnés en 2011 dans leur démarche évaluation interne ont identifié une piste d'amélioration « *mettre en place une fiche de signalement des événements indésirables* ».
 - Oui mais...
 - Quelle logique?
 - Quel portage institutionnel?
- Une réponse l'organisation de cette journée.



Point de départ: une volonté partagée.

- La démarche ne saurait être l'œuvre d'une personne seule ou d'un groupe de personnes.
- Elle repose sur la déclinaison des valeurs de la structure ou de l'organisme gestionnaire.
- Elle répond à des besoins implicites ou explicites.
- Elle est déclinée dans une politique.
- Elle vise à servir les usagers de vos établissements.



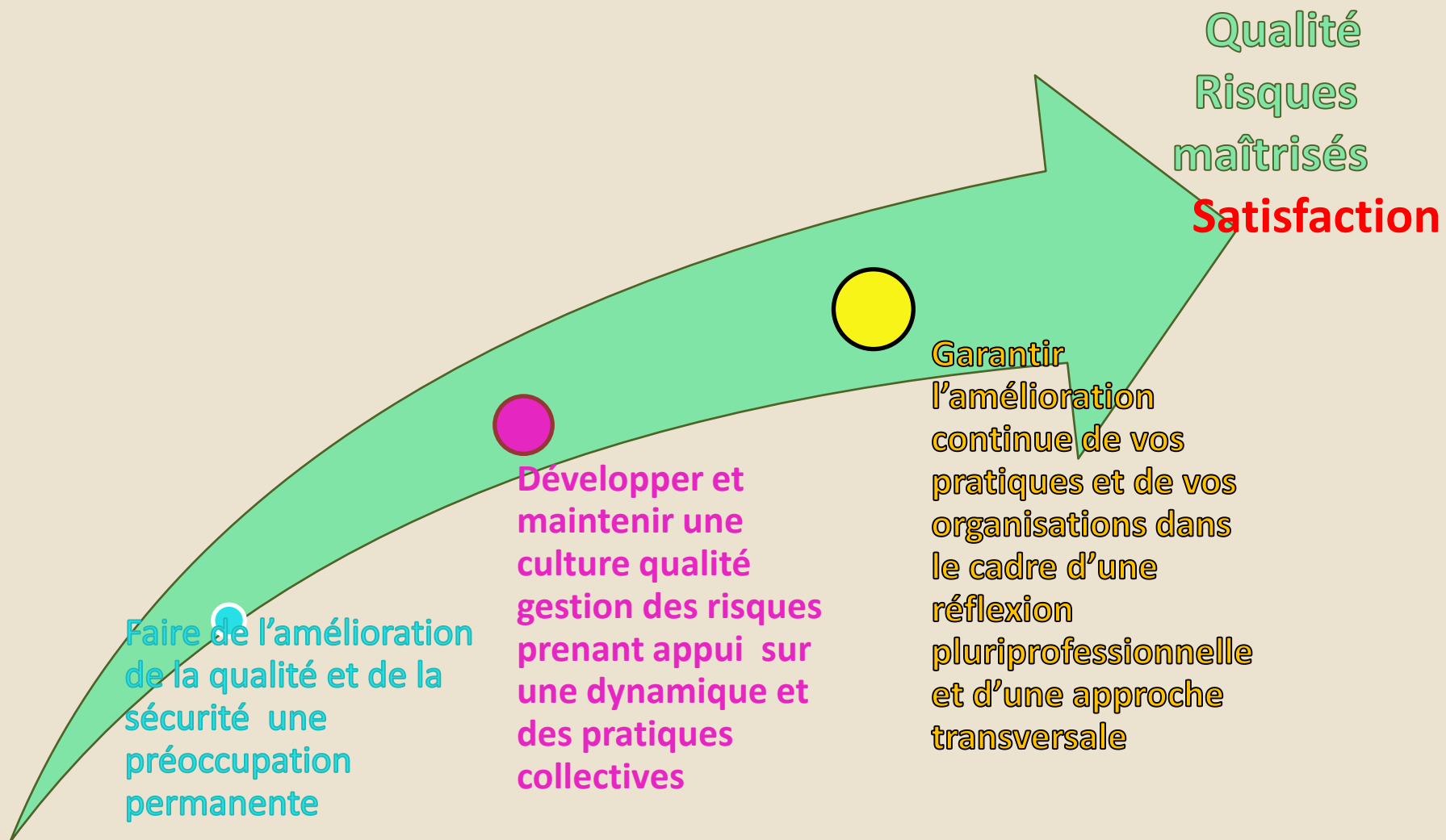
RÉQUAMS

Point de départ: une politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques.

- Elle repose sur l'engagement de la direction et sur les valeurs partagées par l'ensemble des professionnels de l'établissement.
- Elle se structure au fil des mois et années.
- Elle est portée par des instances, comités et groupes de travail.
- Elle est établie au regard d'un état des lieux et en fonction des besoins et des niveaux de qualité et GDR des personnes accompagnées.
- Elle prend en compte les contraintes internes, externes, réglementaires .
- Elle prend en compte les chartes, les valeurs de l'établissement.



Trois principes généraux





Structure interne

- Mener à bien les orientations institutionnelles
 ➡ groupes de travail comités instances
- Mettre en place ou pérenniser des groupes de travail réflexion thématiques ➡ définir les missions et leur articulation avec la démarche qualité GDR
- Instances, groupes de travail comités associés à la démarche ➡ communication.
- Intégrer les usagers.




Moyens

- Missionner un responsable qualité GDR
- Réfléchir au **système d'information**
- Définir un plan annuel de formation/ accompagnement
 ➔ penser d'emblée à la mesure d'impact
- Intégrer des formations qualité & GDR pour l'ensemble des professionnels
- Penser indicateurs
- Actualiser un Plan d'Amélioration de la Qualité à périodicité définie



Des axes directeurs en matière de qualité...

- Développer la culture qualité
- Garantir un projet personnalisé pour chaque résidant
- Assurer la qualité et la sécurité de la PEC médicamenteuse
- Promouvoir la bientraitance
- Favoriser l'expression des personnes accompagnées
- Inscrire l'établissement dans un projet de coopération...
- Communiquer en interne et externe sur notre démarche qualité... 



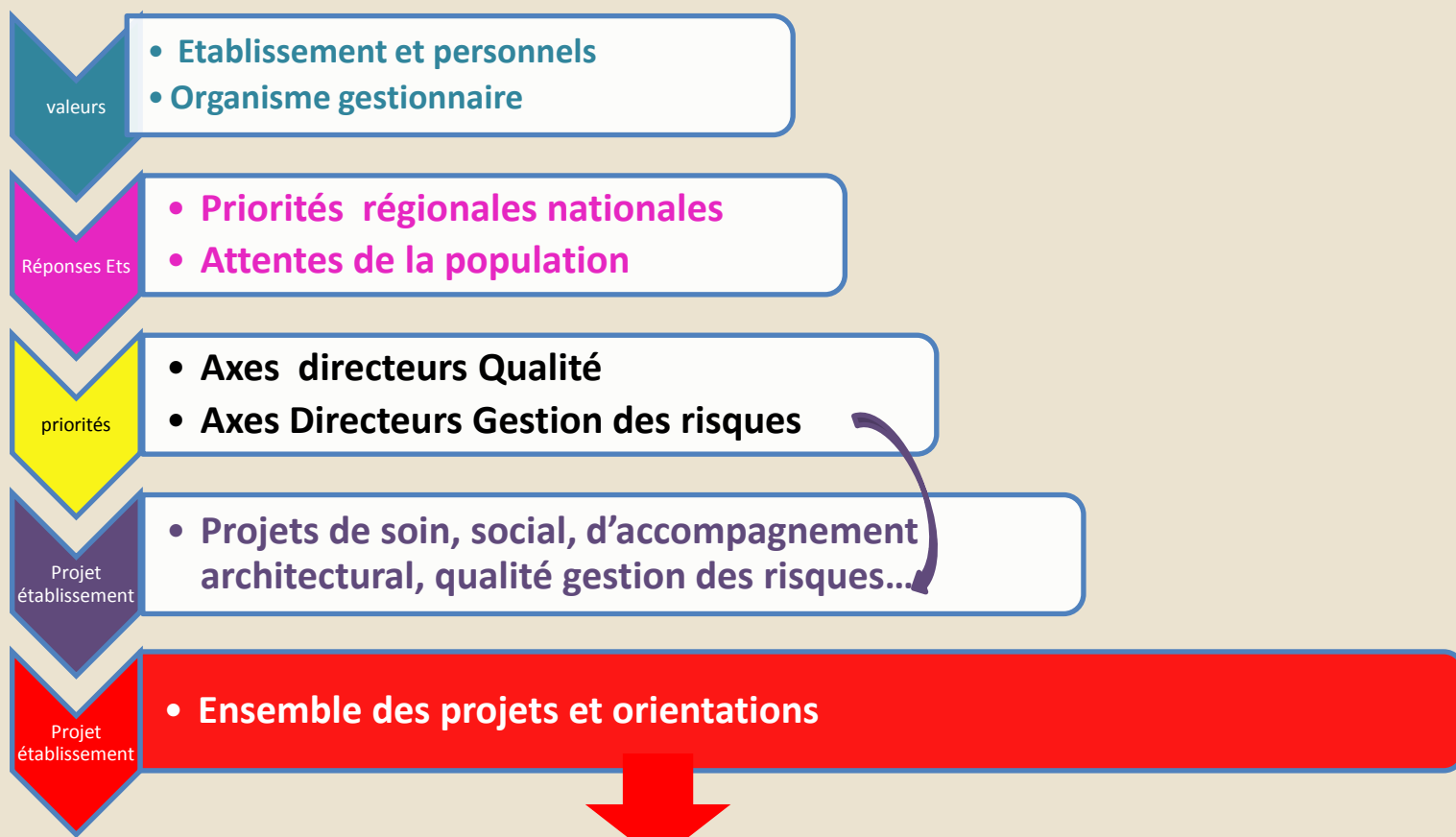
Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- Développer une culture de signalement des risques
- Maîtriser les risques iatrogènes
- Maîtriser le risque infectieux par la mise en œuvre et le suivi...
- Maîtriser les risques liés à l'institutionnalisation
- Maîtriser les risques liés au système d'information
- Maîtriser les risques environnementaux
- Maîtriser les risques liés à la composante humaine de la gestion des compétences et des emplois.





Des axes directeurs inscrits dans le projet d'établissement





RÉQUA MS



RÉQUA MS

RESEAU QUALITE MEDICO-SOCIAL
FRANCHE-COMTE

La gestion des risques en établissement médico social

Docteur P.NACHIN
Directeur GIP RéQua

BESANCON - AVRIL 2012



Gestion du risque

- Invite à organiser l'identification, l'évaluation, et la réduction des risques chaque fois que possible (bénéficiaires personnes accueillies, visiteurs, personnel) et « ***devient un outil d'aide à la décision*** ».
- Selon l'AFNOR « est la manière dont une partie prenante (toute personne, groupe, organisme, susceptible d'affecter, d'être affecté, de se sentir affecté par un risque) considère un risque à partir d'un ensemble de valeurs et de préoccupations ».



Origine du risque

- Une faute : comportement transgressif, omission acte intentionnel
- Une nouvelle norme (obligation de changer , insécurité juridique)
- **Un dommage sans fait fautif** (personnel, activité exercée, personne à charge, choses sous sa garde)



Origine du risque

- Depuis les années 80 la notion de gestion des risques s'est substituée à celle de l'éradication devenue obsolète.
- Gestion = gouvernance, prévention et protection (diminution de la gravité)
- Refus social du risque=> recherche de l'imaginaire « **risque zéro** »



Loi 2000-2 du 2 janvier 2002

- Instaure des droits et des garanties aux usagers mais aussi des obligations
- Pour tout usager du secteur médico social « *à une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité* » « *en garantissant ses droits et libertés individuelles* »
- 4 mars 2002 loi « KOUCHNER » porte en particulier sur la création d'un titre dans le CSP relatif à la réparation des risques sanitaires.



L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.



Démarche qualité

- Ce n'est pas un terme normalisé et il faut lui conférer un sens très large.
- Une démarche qualité est une « **façon d'agir** » dans le domaine de la qualité
- Selon l'AFNOR [18], **une démarche qualité** est « *l'ensemble des méthodes, des techniques et des actions managériales que mène l'établissement de santé pour gérer la qualité de ses prestations dans le but de satisfaire ses clients, d'assurer sa pérennité et de se développer* ».

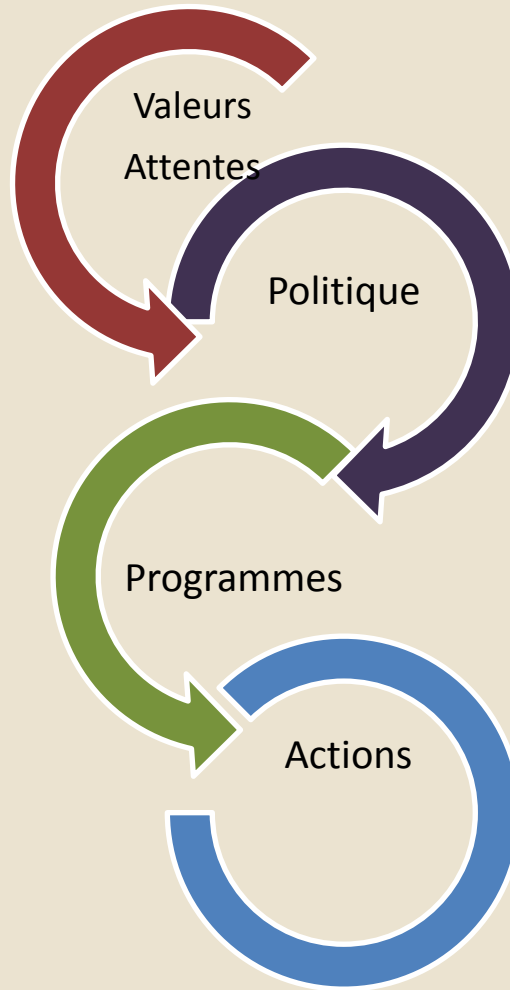


Elaboration d'une politique globale de gestion des risques

- **Les conditions nécessaires** au développement d'une politique d'établissement destinée à soutenir l'amélioration continue de la qualité sont fréquemment rappelées dans la littérature internationale.
- Elles sont également confirmées par l'expérience et les **difficultés** rencontrées par les établissements les plus avancés dans ce domaine.
- 4 facteurs essentiels qui conditionnent le succès et la pérennisation d'une démarche qualité. Nous les avons classé selon quatre principaux axes : **stratégique, structurel, technique et culturel** identifiés par Shortell* pour pouvoir développer une démarche qualité cohérente efficace et pérenne.



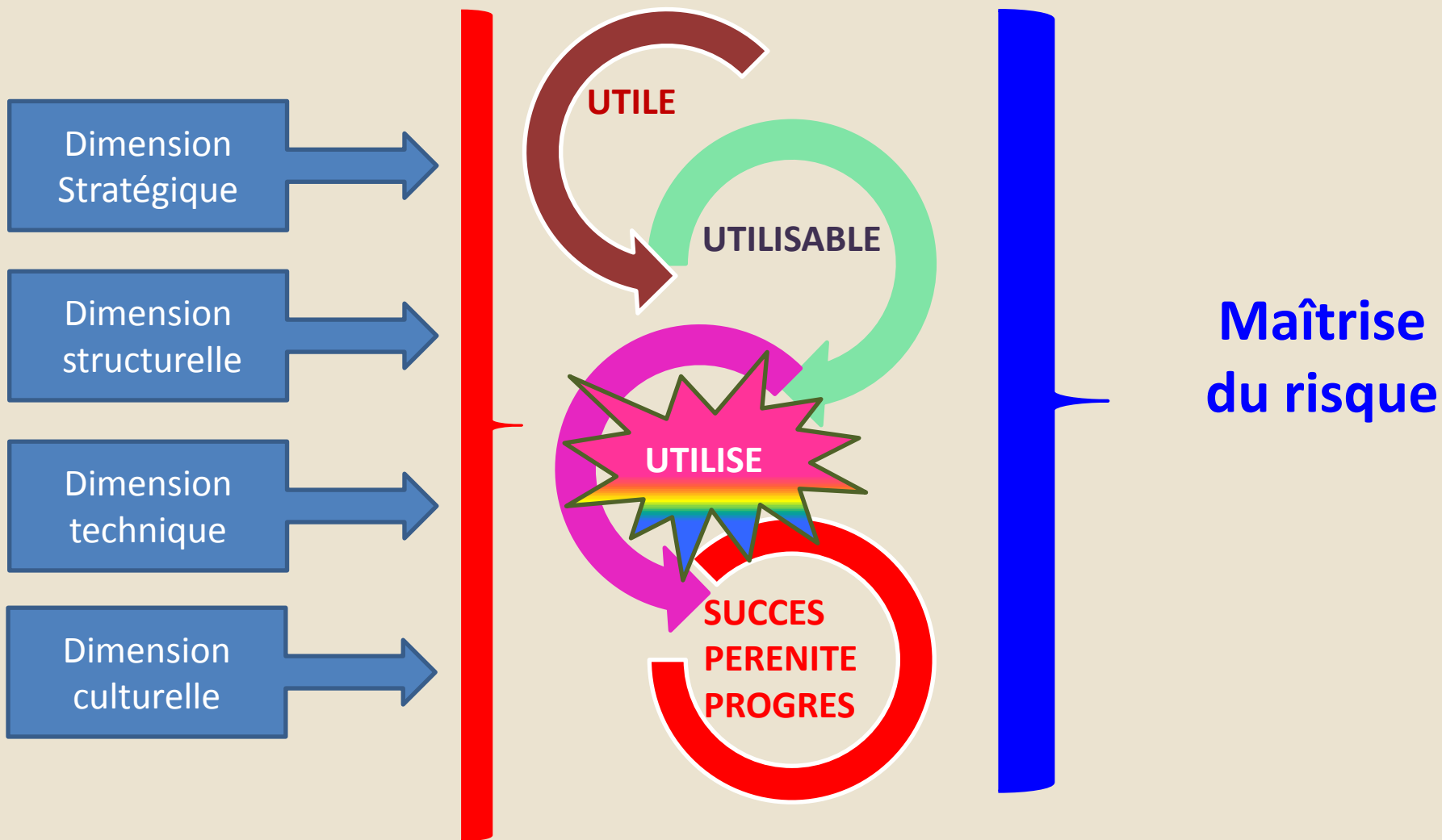
RÉQUAAMS





RÉQUAMS

SYSTÈME QUALITE Gestion des risques



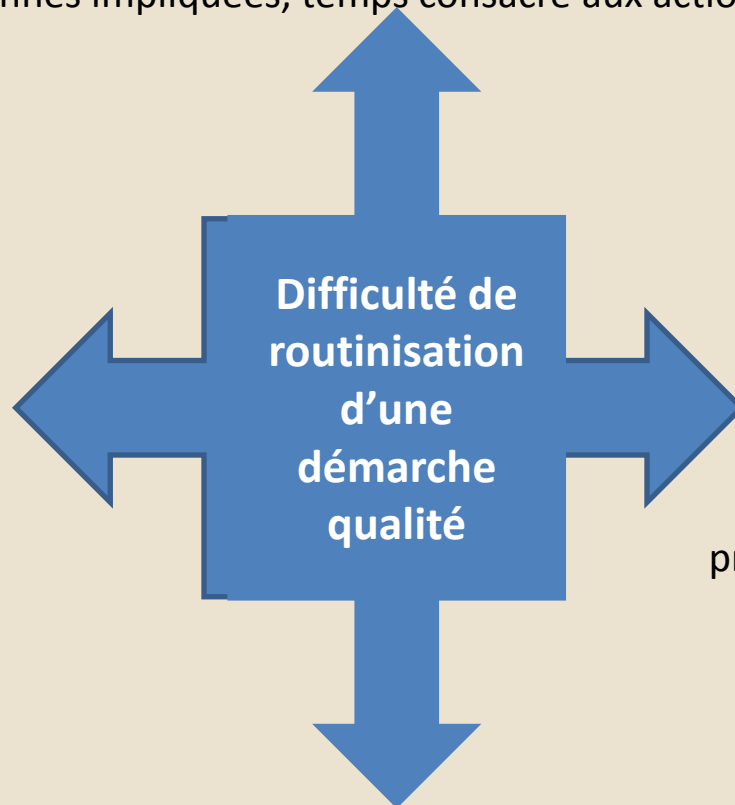


Facteurs stratégiques /organisationnels

- Absence d'une vision claire des objectifs de l'ets vis-à-vis de la démarche.
- Absence d'une politique qualité relative à la démarche. (missions des personnes impliquées, temps consacré aux actions qualité).

Facteurs culturels

- Manque d'implication des responsables de l'ets.
- Manque de culture d'évaluation au sein de l'ets.
- Non adhésion des professionnels à la démarche.
- Insuffisance des formations.
- Manque de communication interne sur la démarche.



Facteurs techniques

- L'inadéquation des moyens disponibles aux objectifs escomptés.
- La non-appropriation des principes de la gestion des projets.

Facteurs structurels

- Défaillance de la coordination de la qualité entre les différentes structures de l'ets.



RÉQUAMS

Elaboration d'une politique globale de gestion des risques

Dimension organisationnelle

- **Implication de la Direction**
- **Création d'un comité gestion des risques**
 - clarifier les objectifs de l'entreprise vis-à-vis de sa démarche qualité par rapport aux responsables institutionnels (méd.co et cadre) aux acteurs opérationnels
 - Identifier les processus clés, (le plus d'impact sur la satisfaction client) où sont mes risques?
 - préciser les missions transversales de certains professionnels et d'officialiser le temps consacré aux actions qualité par rapport aux autres missions



RÉQUAMS

Elaboration d'une politique globale de gestion des risques

Dimension structurelle

- **Un programme des gestion des risques.**
- **Un travail en lien et en réseau (tutelles, avec les différents dispositifs existants)**
- **Un responsable qualité ou un conseil qualité (EMQ ressource extérieure)**
 - la mise en place des structures de coordination nécessaires à la démarche.
 - pilotage et opérationnel



RÉQUAMS

Elaboration d'une politique globale de gestion des risques

Dimension technique

- **Méthodes et outils appropriés**
 - Recueil d'informations
 - Identifier les risques et les lister.
 - Adéquation des moyens aux objectifs
 - Progressivité de la démarche
 - Gestion des projets
 - Organisation progressive du système qualité
 - Maîtrise des outils et méthodes (protocoles → cartographie des risques)



RÉQUAMS

Elaboration d'une politique globale de gestion des risques

Dimension culturelle

- Satisfaction de personnes accueillies
- Satisfaction des besoins - philosophie de la qualité : dysfonctionnement = marge de progrès
- Mesure des progrès en matière de qualité
 - Travail en équipe.
 - Engagement explicite des responsables institutionnels
 - Approche client
 - Culture de la mesure
 - Formations
 - Communication interne



RÉQUA MS



RÉQUA MS

RESEAU QUALITE MEDICO-SOCIAL
FRANCHE-COMTE

De la politique au programme **Du programme au plan d'action**

Docteur P.NACHIN
Directeur GIP RéQua

BESANCON - AVRIL 2012



Commencer par de actions simples structurantes...sans oublier le réglementaire.

1. Sécurités sanitaires
2. Contrôles et inspections
3. Risque a posteriori → gestion des fiches de signalement
4. Risques a priori
5. Management de la qualité

COMMUNICATION



RÉQUAMS

Les différentes étapes de la gestion des risques

**PLAN D' ACTIONS
SUIVI & EVALUATION**

HIERARCHISER

IDENTIFIER a priori

ANALYSER

IDENTIFIER a posteriori

**SECURITES SANITAIRES
VIGILANCES**

ATTENDRE ET VOIR

Maîtrise

6

5

4

3

2

1

0

Gravité

1

2

3

4

5

6



Des axes directeurs en matière de qualité...

- Développer la culture qualité
- Garantir un projet personnalisé pour chaque résidant
- Assurer la qualité et la sécurité de la PEC médicamenteuse
- Promouvoir la bientraitance
- Favoriser l'expression des personnes accompagnées
- Inscrire l'établissement dans un projet de coopération...
- Communiquer en interne et externe sur notre démarche qualité...



Des axes directeurs en matière de qualité...

- **Développer la culture qualité**
 - Formation des personnels
 - Mise en place d'un accompagnement
 - Information de toutes les instances
 - Présentation de l'implication de chacun



Des axes directeurs en matière de qualité...

- **Garantir un projet personnalisé pour chaque résidant.**
 - Formation des personnels à la rédaction et au suivi du projet personnalisé
 - Formation/information sur l'utilisation du projet personnalisé
 - Travail sur un support unique pour la rédaction du projet personnalisé
 - Evaluation nombre de projet personnalisé à jour / nombre de résidant



Des axes directeurs en matière de qualité...

- **Assurer la qualité et la sécurité de la PEC médicamenteuse**
 - Audit du pilulier
 - Lister les formes orales sèches pilables
 - Assurer l'administration par personne compétente
 - Sécuriser l'administration
 - Assurer le bon médicament au bon patient.
 - Audit qualité & sécurité du circuit du médicament à tester en totalité ou par étapes du circuit → Marine DUCARME 5 établissements



Des axes directeurs en matière de qualité...

- Promouvoir la bientraitance
 - Réaliser une évaluation interne de la promotion de la bientraitance.
 - Mettre en place et accompagner le déploiement d'une charte bientraitance
 - Mettre en place un comité bientraitance
 - Réaliser X réunions bientraitance dans le cadre de l'espace « éthique »
 - Organiser des journées portes ouvertes bientraitance



Des axes directeurs en matière de qualité...

- **Favoriser l'expression des personnes accompagnées.**
 - Mettre en place un questionnaire d'écoute et accompagner son déploiement
 - Instituer des journées « écoute naturelle » des usagers.
 - Réaliser des animations « questions réponses »



Des axes directeurs en matière de qualité...

- **Inscrire l'établissement dans un projet de coopération.**
 - Définir les coopérations utiles et judicieuses pour optimiser le service rendu aux usagers.
 - Contractualiser avec le réseau soins palliatifs
 - Réaliser la document d'analyse et du risque infectieux et mettre en place les actions d'amélioration identifiées avec le Réseau RF CLIN et définir des indicateurs de suivi.



Des axes directeurs en matière de qualité...

- **Communiquer en interne et externe sur notre démarche qualité**
 - Mettre en place un support de communication interne sur la qualité gestion des risques
 - Nommer un responsable
 - Définir une fréquence
 - Réaliser une maquette
 - Mettre en place une communication externe institutionnalisée pour « ouvrir » l'établissement vers l'extérieur
 - Journées portes ouvertes
 - Associer les familles aux manifestations notoires
 - Associer les élus à certaines manifestations



Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- **Développer une culture de signalement des risques.**
 - Former les personnels à l'identification des EI
 - Mettre en place un fiche de signalement des EI
 - Favoriser les signalement
 - Assurer des retours et suivis pour tout signalement et pour tout déclarant
 - Assurer une communication institutionnelle
 - Assurer une communication sur les actions d'amélioration mises en place et pourquoi pas un challenge?
 - Mettre en place des analyses des EI récurrents et /ou graves.
 - Faire appel au ressources régionales ERAGE RéQuaMS
 - Mettre en place un support d'analyse
 - Assurer un REX
 - Tenir à jour un tableau de bord des risques signalés et analysés
 - Débuter une cartographie des risques a priori



Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- **Maîtriser le risque infectieux par la mise en œuvre et le suivi.**
 - Réaliser un DARI
 - Mettre en place une démarche d'évaluation et de gestion du risque des IAS : mobilisation, engagement des gestionnaires d'EMS (+ méd. Co)
 - Propositions d'axes d'amélioration élaborés avec les personnes concernées, de toutes catégories professionnelles au vu des constats effectués
 - Suivre le % de vaccination antigrippale chez les personnels résidents
 - Rédiger un plan de crise (épidémie)
 - Mettre en place X fiches techniques avec le RF CLIN
 - Mettre en place les actions d'amélioration identifiées dans la fiche « hygiène des mains »





Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- **Maîtriser les risques liés à l'institutionnalisation**
 - Suivre l'autonomie des résidants
 - Suivre la dénutrition des résidants
 - Suivre la thymie des résidants admis dans les 6 mois précédents



Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- **Maîtriser les risques liés au système d'information.**
 - Identifier le risque de panne par rapport à une perte de données dossier.
 - Identifier le risque de panne du service informatique par rapport aux données financières
 - Définir et mettre en place les sauvegardes



Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- **Maîtriser les risques environnementaux**
 - Mettre en place un tri sélectif des déchets.
 - Mettre en place une filière de récupération des déchets bureautiques, électriques
 - Evaluer les risques : chimique environnemental, de la station service voisine....



Des axes directeurs en matière de gestion des risques...

- **Maîtriser les risques liés à la composante humaine de la gestion des métiers et des compétences.**
 - Mettre en place une GPMC
 - Réaliser un audit qualité de vie au travail
 - Développer les compétence en matière de ... pour prévenir un départ inopiné, un arrêt de travail



Des axes directeurs des actions et **de la raison** **utilisable, utilisé, utile**

- Hiérarchiser
- Définir 2 ou 4 actions prioritaires qualité & gestion des risques appropriables, appropriés
- Les mettre en place
 - Action, responsable, ressources, calendrier, évaluation
- Les suivre de manière univoque 1 personne 1 comité
- Mesurer le résultat l'impact et COMMUNIQUER
- Choisir d'autres actions