

Gestion de la qualité et des risques : pilotes de processus

Feuille de route : processus Management de la qualité et des risques

Étapes	Actions
Prendre connaissance de la politique interne de management de la qualité et des risques	<p>Consulter les orientations de la politique interne, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Développer une culture qualité et sécurité, → Renforcer l'écoute de l'expérience patient, → Informatiser la gestion documentaire. <p><u>Document à consulter</u> : politique de management de la qualité et des risques de l'établissement et le livret d'accueil du patient et celui des salariés.</p> <p>Actions suivantes : <i>Mettre à jour et réajuster tous les 4 ans la politique</i></p>
Réaliser une revue documentaire	<p>Vérifier la conformité des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux règles de gestion documentaire interne • aux besoins de l'établissement <p><u>Documents à consulter</u> : procédure des procédures, procédures, modes opératoires, enregistrements en lien avec le processus (gestion des EI, gestion des plaintes, réclamations et compliments, etc.)</p> <p>Actions suivantes : <i>Lister les actions d'amélioration requises</i></p>
<p>Faire un état des lieux pour savoir où en est le processus.</p> <p>Au regard de la politique MQR : les recommandations sont-elles respectées ? Existe-t-il des procédures, un suivi et des évaluations ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulter le bilan annuel des enquêtes de satisfaction 2. Consulter le bilan annuel des EI et EIG 3. Consulter la cartographie des risques <i>a priori</i> 4. Consulter le bilan annuels des plaintes et des réclamations 5. Consulter les résultats de la dernière certification HAS 6. Consulter les indicateurs (nombre d'EI, nombre de documents créés ou révisés, taux de retour du questionnaire de satisfaction, nombre de retour d'expérience, nombre de réclamations écrites, etc.) 7. Consulter les évaluations de la culture sécurité

	<p>8. Consulter le PAQS 9. Réaliser une rencontre sécurité</p> <p><u>Documents à consulter</u> : bilans annuels du COPIL, CDU, COVIRIS, CREX, fiches des indicateurs, PAQS, cartographie des risques <i>a priori</i>, procédures et enregistrements, etc.</p> <p><u>Méthode possible</u> : rencontre sécurité</p> <p>Actions suivantes : <i>Lister les actions d'amélioration requises en fonction des écarts constatés :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Écart documentaire = il manque des éléments écrits</i> • <i>Écart d'application = il manque l'application</i> • <i>Sur-qualité = on en fait trop</i>
Prendre en compte l'aspect ressources humaines .	<p>1. Consulter les formations et sensibilisations</p> <ol style="list-style-type: none"> a. passées/existantes/prévues b. en présentiel ou en e-learning c. portant sur la culture sécurité comme la gestion des risques, les EI, les méthodologies, etc. <p>2. Vérifier les fiches de mission du pilote du processus MQR, du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins et celle du Responsable du Système de Management de la Qualité de la Prise en Charge Médicamenteuse.</p> <p><u>Documents à consulter</u> : plan de développement des compétences, fiches de mission du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, du RSMQ PECM et du pilote MQR.</p> <p>Actions suivantes : <i>Lister les actions d'amélioration requises</i></p>
S'assurer du fonctionnement des comités associés : le COPIL , le CREX , le COVIRIS	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • leurs compositions • les règlements intérieurs • le mode fonctionnement effectif (réunions et preuves associées) • la communication employée.

	<p>Vérifier l'implication sur thème MQR de la CME et de la CDU.</p> <p><u>Documents à consulter</u> : règlements intérieurs du COPIL, CREX, COVIRIS, convocations aux réunions, comptes-rendus, bilans annuels des années passées, outils de communication (journal interne, etc.)</p>
Vérifier le PAQS	<p>Consulter le PAQS existant et vérifier la cohérence avec les constats réalisés et les actions d'amélioration envisagées.</p> <p><u>Document à consulter</u> : PAQS</p> <p>Actions suivantes : <i>Supprimer / modifier / ajouter les actions nécessaires au PAQS</i></p>
Partager la démarche et intégrer les résultats collégialement en réunion de COFIL	<p>1. Convoquer le COPIL pour cet objet 2. Faire valider les choix d'amélioration 3. Mettre à jour le PAQS.</p> <p><u>Document à consulter</u> : PAQS</p> <p><i>S'assurer de la mise en œuvre et du suivi en COPIL</i></p>
Mettre à jour les inscriptions	<p>Vérifier et mettre à jour si besoin les personnes référentes auprès :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la HAS (compte SARA) ; • de la SRA (Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients) • de l'ARS/RREVA (Réseau Régional de Vigilance et d'Appui) pour le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins et les correspondants de vigilance. <p><i>Réajuster au besoin selon les évolutions du personnel</i></p>
Construire la veille informative sur mon processus	<p>S'abonner aux newsletters, forums :</p> <ul style="list-style-type: none"> • HAS • ANAP • FHP <p>Au niveau régional : SRA (STRUCTURE RÉGIONALE D'APPUI)</p> <p><i>Mettre à jour les documents, informer les équipes</i></p>