

	Direction Qualité, Sécurité, Parcours Patients	
	POLITIQUE QUALITE ET SECURITE DES SOINS DU CHU DE GRENOBLE ANNEE 2015	
Date de diffusion : 10/03/2015	Rédigé par : M Rouch, MR Mallaret	
Version : 1	Approuvé par : Mme Hubert, DG, M Penaud, DGA, M Zarski, Président de CME, M Decléty, Vice-Président de CME, JM Grenier, Président de la CSIRMT	
Nombre de pages : 1		

Le présent document a pour objectif de réaffirmer les axes prioritaires de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins fixés dans le cadre du projet d'établissement 2011-2015. Il fait le lien avec le prochain projet d'établissement 2016-2020 en cours de formalisation dont il prépare les réflexions. Il fait suite également à la reconfiguration de la direction en charge de la politique qualité dont les composantes ont été élargies et l'amélioration des parcours patients placée au cœur de ses priorités.

La politique qualité s'articule autour de 2 grands axes prioritaires en forte synergie :

- Faire de la qualité et de la sécurité des soins les leviers pour optimiser les processus internes de prise en charge au quotidien en luttant contre les Evènements Indésirables liés aux soins
- Améliorer la qualité et la lisibilité des parcours de soins en interne et en articulation avec les partenaires extérieurs

L'établissement axe ses objectifs sur le déploiement d'un management fondé sur la qualité comme instrument de la conduite du changement devant amener à des actions correctrices concrètes afin de réduire les dysfonctionnements et les surcoûts, et apporter ainsi au patient et à la collectivité un service de qualité. Il met particulièrement l'accent sur l'amélioration de la lisibilité et de la qualité des parcours patients.

La recherche de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins comme levier au quotidien pour lever les non qualité pourvoyeuses de surcoût.

Le développement de la culture qualité et de la gestion des risques est placé au cœur des priorités de l'établissement comme un axe stratégique pour atteindre ses objectifs de performance au service de la prise en charge du patient.

Le CHU de Grenoble réaffirme l'objectif d'inscrire la qualité et la sécurité des soins au plus près des pratiques quotidiennes de tous les métiers afin d'optimiser les prises en charge et les parcours des patients, aussi bien du point de vue médical qu'économique. Cette politique repose sur l'idée générale que la non-qualité est porteuse de surcoûts. La recherche de l'efficacité économique et de la qualité ne sont donc pas antinomiques. Bien au contraire, l'amélioration de la qualité des prises en charge et la lutte contre les dysfonctionnements entraîne une réduction des coûts induits et constitue ainsi un levier pour améliorer la situation économique, et garantir l'attractivité pour les patients et les professionnels et la possibilité de disposer d'infrastructures et de matériels adaptés et innovants. Le CHU entre ainsi dans un cercle vertueux d'amélioration à la fois de la qualité des prises en charge et de sa situation économique.

Afin de lutter efficacement contre la non qualité, la recherche de la qualité et de la sécurité des soins doit s'inscrire dans le quotidien des prises en charge pour tous les professionnels. Pour cela, le CHU propose des objectifs qualités simples, lisibles et accessibles, qui se déclinent au travers d'actions concrètes. La qualité ne doit pas se résumer aux salles de réunion. Elle doit se situer au cœur de chaque métier, au plus proche du terrain, comme démarche permanente en support de la prise en charge du patient. Le CHU souhaite donc placer la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au cœur du projet de soin. Cette démarche contribue à promouvoir la bientraitance tout au long de la prise en charge du patient.

L'amélioration de la qualité et de la lisibilité des parcours patients en interne et vis-à-vis des partenaires extérieurs comme instrument de régulation des dépenses de santé par la qualité et l'efficience

Le travail sur l'organisation des parcours de soins est placé au cœur du projet qualité de l'établissement. L'objectif final est de mieux coordonner les parcours au bénéfice des patients et des professionnels, à la fois au sein de l'hôpital et vis-à-vis des partenaires extérieurs.

Les parcours patients doivent permettre une délivrance coordonnée de prestations sanitaires et sociales pour répondre aux besoins de prévention et de soins des personnes (sur le territoire), dans le cadre de dépenses maîtrisées. Pour cela, les professionnels doivent s'organiser de telle sorte que soient délivrées les bonnes prestations aux bons patients, au bon moment et par les bons professionnels.

Le travail sur les parcours patient permettra de visualiser les interfaces entre les secteurs, de mettre en évidence les points de faiblesse du parcours et de définir des axes d'amélioration et des indicateurs pour chaque étape. Ces parcours serviront également de référentiel pour l'information des nouveaux professionnels ainsi que pour l'information du patient et de son entourage sur le parcours qui le concerne. Les réflexions concerneront non seulement la lisibilité et l'organisation du parcours au sein du CHU, mais également l'articulation avec l'amont et l'aval, dans l'objectif de fluidifier les interfaces et d'éviter les redondances pourvoyeuses de surcoûts pour le système dans son ensemble.

Le pilotage stratégique de la politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques

Le pilotage de la démarche qualité et gestion des risques est assuré par le Comité de Pilotage de la Qualité, des Risques et de la Certification qui est l'organe stratégique et décisionnel de la démarche.

Le Comité de Pilotage de la Qualité, des Risques et de la Certification est le lieu de décision stratégique. Il est notamment l'instance chargée de la validation des actions qualité, de l'analyse des indicateurs et de la définition des objectifs d'amélioration. Il a pour missions de définir les orientations stratégiques, d'impulser une dynamique qualité, de valider les plans d'action proposés et d'évaluer les résultats obtenus.

Le COPIL Qualité est composé des membres suivants :

- Directeur Général et Directeur Général Adjoint
- Président et Vice Président de la CME
- Coordonnateur Général des Soins
- Doyen de la faculté de médecine
- Directeur de la Qualité, de la Sécurité et des Parcours Patients,
- Médecin coordonnateur de la Gestion des risques et responsable Hygiène Hospitalière
- Directeur du pôle achats et patrimoine

- Directeur adjoint aux ressources humaines
- Médecins désignés par la CME
- Responsable de l'équipe expertise et évaluation au sein de la DQSPP
- Responsable du CLUD
- Médecin chargé du suivi de la démarche COFRAC
- Responsable du CLAN
- Chef du pôle pharmacie
- Médecin correspondant d'hémovigilance
- Pharmacien responsable de la qualité du circuit des médicaments et dispositifs.
- Représentant de la commission des soins

Il se réunit chaque mois et est co-animé par la Direction Générale et la Présidence de la CME. Il est préparé par la Direction de la Qualité, de la Sécurité et des Parcours Patients qui élabore l'ordre du jour et les comptes rendus.

Les décisions et orientations stratégiques validées en comité de pilotage sont régulièrement présentées aux instances du CHU, notamment à la Commission Médicale d'Établissement, à la CSIRMT, en réunions de cadres, à la CSIRMT et à la CRUQP.

Le pilotage opérationnel de la politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques

Le pilotage opérationnel de la démarche qualité et gestion des risques est assuré par la DQSPP, direction médico administrative placée sous l'autorité de la présidence de la CME rassemblant l'ensemble des composantes qui contribuent à la politique qualité de l'établissement.

La DQSPP dispose d'une instance opérationnelle afin de mener à bien ses missions et de coordonner les acteurs qui la composent. Il s'agit du Groupe Opérationnel de la Qualité Et des Risques (GOQER) qui constitue la réunion de coordination opérationnelle des différents acteurs de la qualité. Le GOQER est composé des membres suivants : directeur qualité, médecin responsable de la gestion des risques et de l'unité d'hygiène, médecin responsable de l'équipe expertise et évaluation, ingénieurs qualité, coordonnateur général des soins, pharmacien responsable du circuit du médicament. La DQSPP travaille en étroite collaboration avec la Direction des Soins et la direction en charge des relations avec les usagers.

Une réunion hebdomadaire(UMAGRIS) réunit les principales vigilances, la Direction qualité, la Direction des soins et la Médecine du Travail. Elle analyse les événements indésirables afin de coordonner les démarches d'investigation, de suivre les mesures correctives. Au cours de cette réunion, la gestion des alertes sanitaires est également traitée.

La DQSPP s'appuie par ailleurs sur les travaux des différentes structures et commissions spécialisées qui mettent en œuvre la politique qualité et sécurité dans des domaines spécifiques :

- Comité de sécurité transfusionnelle
- CLIN
- COMEDIM
- CLUD
- CLAN
- CRUQPC
- Sous-commission EPP de la CME
- Commission des EPP paramédicale...

Chacun, quel que soit son métier ou sa fonction, doit s'impliquer quotidiennement dans la qualité et la sécurité des soins apportés au patient. La Direction qualité a pour mission de diffuser et animer une culture continue du progrès au profit de la prise en charge du patient. Afin de diffuser un management par la qualité sur le terrain, le CHU a affirmé le rôle de référent de pôle des ingénieurs qualité dès mars 2014. La démarche qualité se diffuse sur le terrain, au cœur de la production de soins. L'encadrement de proximité joue également un rôle clé dans cette démarche.

A ce titre, le projet d'établissement réaffirme le rôle du responsable médical d'UF et du cadre de santé comme relais pour insuffler une dynamique permanente de la qualité et de la sécurité des soins. Ces 2 acteurs sont la référence des bonnes pratiques dans l'unité (de par leur posture managériale garant de la qualité de la prestation de soins) en s'appuyant sur les procédures institutionnelles :

- Ils s'approprient ces procédures afin d'organiser leurs mises en application dans l'équipe ; ils informent les instances de l'établissement des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre afin d'induire les réajustements nécessaires.
- Ils évaluent la qualité et la sécurité des soins en s'appuyant sur les outils et indicateurs élaborés par les unités transversales (unité d'hygiène, unité de qualité et d'évaluation médicale UQEM, unité d'hémovigilance et sécurité transfusionnelle UHST, direction des soins et services aux patients DSSP, Pharmacie....) ou par eux-mêmes.
- Ils restituent les analyses de pratiques et apportent les améliorations nécessaires avec leur équipe en mobilisant individuellement et collectivement les acteurs sur le thème de la sécurité.
- Lorsqu'un plan d'actions est défini, ils s'organisent pour qu'il soit suivi et décliné au niveau de leur unité en traçant les actions réalisées.
- Ils déterminent les besoins de formation des professionnels pour améliorer la qualité et la sécurité et peuvent être acteurs de ces formations en utilisant des outils adaptés mis à leur

La politique qualité est déclinée dans les contrats de pôle. Les indicateurs qualité sont communiqués à chaque pôle et certains d'entre eux feront l'objet d'un intéressement en 2015.

Le CHU encourage les professionnels à s'investir dans les demandes d'évaluation des pratiques professionnelles en participant notamment aux séances de CREX et de RMM. De nombreuses RCP fonctionnent depuis plusieurs années au CHU. Elles viennent en appui de la structuration des parcours patients.