

# COFIL QUALITE et GESTION des RISQUES

Compte-rendu du COFIL Qualité et Gestion des risques, associatif du :  
Mardi 10 octobre 2017 de 14h à 16h30 au COPES (26 boulevard Brune, 75014 Paris)

## 1) Signature de la feuille de présence

## 2) Présentation des protocoles de matériovigilance et pharmacovigilance (par les pilotes de la thématique du circuit du médicament)

- Présentation du protocole sur les pharmacovigilances et matériovigilances : définitions, modes opératoires et modalités de diffusion ; puis validation par les membres du COFIL qualité et gestion des risques.
- Enregistrement obligatoire par les infirmiers/médecins auprès de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM) pour la réception quotidienne des alertes descendantes.
- Ce protocole est en lien avec le protocole sur les signalements externes obligatoires, qui sera révisé et présenté lors du prochain COFIL qualité et gestion des risques.
- Diffusion du protocole signé et présentation auprès des médecins et infirmiers de chaque établissement.
- Mise à disposition et classement du protocole dans le classeur de protocoles dans chaque établissement et via la Dropbox.

## 3) Présentation de la fiche douleur (par les pilotes de la thématique Prise en charge de la douleur)

- *Extrait du rapport des experts-visiteurs suite à la visite de certification V2014 : « L'évaluation de la douleur n'est pas tracée dans tous les dossiers. »*
- Présentation de la fiche d'évaluation annuelle des douleurs chroniques et validation par les membres du COFIL qualité et gestion des risques.
- Cette fiche devra être renseignée chaque année par le médecin ou infirmier lors d'un entretien avec la famille. Cette évaluation sera en lien avec le projet thérapeutique du patient.
- Cette fiche sera intégrée en tant que formulaire dans Cariatides, onglet « Soins/PEC », « Dossier infirmier».

## 4) Présentation du texte sur la politique des droits des patients (par les pilotes de la thématique sur les droits des patients, en PJ)

- *Extrait du rapport des experts-visiteurs suite à la visite de certification V2014 : « La politique de respect des droits des patients n'est pas formalisée ».*
- Présentation du texte de politique associative sur les droits des patients et validation par les membres du COFIL qualité et gestion des risques.
- Ce texte sera intégré dans la partie associative du livret d'accueil à destination des familles qui sera révisé à la fin de l'année.
- La remise du livret d'accueil à chaque famille doit être tracée dans Cariatides, onglet « Dossier Médical», « Admission et diagnostic », formulaire «livret d'accueil ».

## Réflexion sur la formation des équipes sur les droits des patients (proposition du COPES)

- *Extrait du rapport des experts-visiteurs suite à la visite de certification V2014 : « Les professionnels ne bénéficient pas de formation aux droits des patients ainsi que sur la prévention de la maltraitance. Le plan de formation n'intègre pas de formation aux droits des patients et aucune formation n'est mise en œuvre. »*

- La formation sur les droits des patients, proposée par le COPES, sera abordée sous l'angle juridique. Une demi-journée de formation sera programmée début 2018, dans chaque établissement. Chaque équipe pourra ensuite, faire la demande d'un deuxième temps de formation en intra spécifique aux problématiques de chaque structure.

#### **5) Gestion des plaintes et des réclamations : traçabilité des réclamations orales**

- Les plaintes et les réclamations des patients/familles doivent être tracées dans les fiches d'événements indésirables. Le bilan des événements indésirables est réalisé chaque année pour le compte qualité et le rapport annuel de la Commission des Usagers (CDU).

- *Extrait du protocole de gestion des plaintes et des réclamations, validé en janvier 2016.*

*« Définitions : Dans ce document, est considéré comme « plainte » ou « réclamation » : Toute évocation explicite d'un mécontentement, écrite ou orale, avec demande explicite de justification (hors recours en contentieux). »*

*« Tous les professionnels sont impliqués dans le processus de gestion des plaintes et des réclamations. Ils jouent un rôle essentiel dans le traitement « à chaud » des dysfonctionnements. Une prise en compte immédiate d'un mécontentement entraîne le plus souvent sa résolution rapide et efficace, limite les risques de contentieux et favorise les relations de confiance avec les familles ».*

- Le curseur pourra être défini au sein des COPIL d'établissement, qui pourront ainsi remonter les plaintes orales retenues, dans l'objectif d'envisager les améliorations pour éviter les répétitions.

#### **6) Démarche EPP : présentation de la méthodologie de travail pour la rentrée et implication des équipes**

- La méthode du patient traceur a été retenue par les membres de la Commission Médicale d'Établissement (CME) en mars 2017, comme démarche d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

Cette politique EPP serait conduite sur plusieurs années : avec un patient traceur par an et par établissement.

- Une méthodologie de travail et une grille d'évaluation seront proposées au prochain COPIL Qualité avec une mise en place dans les établissements, début 2018.

- *Extrait du guide de la HAS. « Rappel de la méthodologie du patient traceur : Analyse de manière rétrospective le parcours d'un patient au travers de son dossier, et réaliser un diagnostic global de la qualité et de la sécurité de la prise en charge en identifiant les points positifs et les points à améliorer. »*

- *Extrait des orientations de la HAS pour la prochaine itération de la certification : « La prochaine certification des établissements de santé, la V2020, suivra trois orientations. La HAS vise en priorité la médicalisation de la démarche. Elle cible pour cela l'évaluation de points critiques pour fournir un résultat sur le niveau de qualité de la prise en charge. Le nombre de patient traceur sera multiplié et les traceurs systèmes introduits. Les points critiques seront évalués soit par un indicateur, soit par la méthode du patient traceur. »*

#### **7) Suivi du Programme global d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins :**

- **Diffusion du programme global d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, version 6 post-certification et actualisation du compte qualité (en PJ)**

Le programme global d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins a été réactualisé (version 6) suite à la mise à jour du compte qualité transmis à la HAS en juillet 2017 (niveau de maîtrise des risques, renseignements des indicateurs, suivi des actions mises en œuvre,...).

→ Comment déployer les actions en cours ou à mettre en œuvre pour 2017-2018 (actions en jaune dans le programme global) ? Proposition d'une/des méthodologies de travail/de réajustement de la composition des groupes pilotes au vue des actions prioritaires à mener.

| Synthèse des actions prioritaires, fin 2017-début 2018  | Commentaires  |
|---|---|
| <b>Renouvellement de l'autorisation du siège (CPOM médico-social)</b>   | Dossier transmis à l'ARS en septembre 2017. En attente du retour de l'ARS.  |
| <b>Réaliser un livret d'accueil des salariés et des stagiaires</b>  | Mise en place d'un groupe de travail début 2018 (participation des secrétaires).  |
| <b>Suivi des actions d'amélioration issues des résultats des questionnaires de qualité de vie au travail</b>                              | Suivi des résultats lors du prochain CHSCT de décembre 2017. En 2019, évolution des modalités d'évaluation de la qualité de vie au travail, en lien avec le CHSCT.                |
| <b>Réviser la procédure de gestion des événements indésirables (EI graves, portail de signalement et déclaration externe obligatoire)</b> | Présentation au prochain COPIL qualité  |
| <b>Mener les EPP avec méthodologie patient traceur</b>  | Présentation de la méthodologie et de travail et de la grille support, au prochain COPIL qualité et mise en œuvre sur le 1 <sup>er</sup> trimestre 2018 dans chaque établissement |
| <b>Mettre à jour et valider la charte informatique</b>  | Dossier DPI et Hôpital numérique : Rédaction par le siège et présentation au prochain COPIL qualité   |
| <b>Rédiger la fiche de mission du référent sécurité du système d'information</b>  |   |
| <b>Rédiger la procédure dégradée du système d'information en cas de panne</b>   |   |
| <b>Rédiger la procédure sur la disponibilité des applications Cariatides</b>  |   |
| <b>Rédiger la procédure de mise à jour du référentiel sur la structure de Cariatides</b>  |   |
| <b>Rédiger la procédure sur le référentiel unique d'identité patient Cariatides</b>   |   |
| <b>Rédiger le plan de reprise et de sauvegarde des données de Cariatides</b>  |   |
| <b>Rédiger fiches de mission de l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH)</b>   | Réunion de travail avec les pilotes risques infectieux, les infirmiers et un médecin  |
| <b>Sensibiliser les équipes sur la prévention et les précautions à prendre en cas d'accident avec exposition au sang</b>                  |   |
| <b>Formation des professionnels aux droits des patients et la prévention maltraitance</b>   | Projet en cours par le COPES.   |
| <b>Mettre à jour les livrets d'accueil familles (partie associative)</b>  | Rédaction par le siège et avec le groupe pilote droit des patients, et présentation au prochain COPIL qualité   |
| <b>Rédiger un plan de mise en sureté face aux risques majeurs (PPMS)</b>  | Clarification demandée auprès de l'ARS  |
| <b>Rédiger un plan de sécurité d'établissement</b>  |   |
| <b>Organiser des exercices de gestion de crise 1/an dans chaque établissement</b>   | Exercices d'évacuation, de confinement, (anti-intrusion ?).   |
| <b>Systématiser la traçabilité des situations douloureuses dans les dossiers (fiche douleur)</b>  | Fiche intégrée dans Cariatides et à renseigner pour chaque patient, 1/an  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Déployer la phase 2 du DPI (circuit du médicament et dossier infirmier)</b> | Programmation des formations médecins et infirmiers (si possible dans les établissements) et réunion de travail pour améliorer le paramétrage de Cariatides         |
| <b>Audit sur la tenue des dossiers dans Cariatides</b>                         | Elaborer une grille d'audit en vue d'une évaluation sur le 2 <sup>ème</sup> trimestre 2018 (les groupes pilotes des dossier patient/identito/circuit du médicament) |

**8) Points divers :**

- **Diffusion du bulletin qualité (diffusion fin 2017)**
- **Réunion RAQ en novembre (à programmer ?)**
- **Programmation des 3 prochains COPIL Qualité associatif 2017-2018 :  
Janvier ; mars et juin 2018**