

LA POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES DU CENTRE HÉLÈNE BOREL

Depuis sa création en 1964, le Centre Hélène Borel a considérablement vu évoluer son offre de service en passant d'une offre de prise en charge spécifique de rééducation de la sclérose en plaques à une véritable plateforme de service dédiée au handicap physique. De manière cohérente et transversale depuis les années 2000, une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins et prestations offertes s'est progressivement structurée. Cette démarche traduit la volonté du Centre Hélène Borel de tout mettre en œuvre pour apporter aux personnes accueillies et accompagnées les meilleures prestations possibles dans des conditions optimales de sécurité et de confort pour elles-mêmes ainsi que pour les professionnels.

HISTORIQUE DE LA POLITIQUE QGR

Création d'un Comité de Pilotage pour suivre la première procédure d'accréditation du CHB. Ce COPIL est pérennisé pour coordonner l'ensemble de la démarche Qualité.

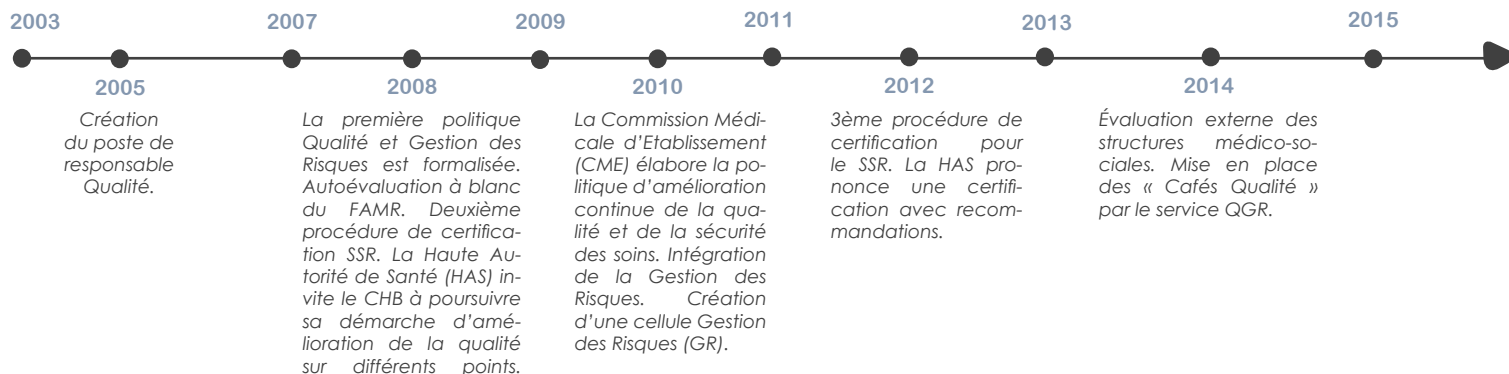
Le COPIL Qualité devient le COPIL « Qualité Gestion des Risques ». Le CHB adhère à un site juridique.

Arrivée d'un Assistant Qualité. Déploiement du logiciel de management de la Qualité et la Gestion des Risques BMS. Adhésion au Réseau Santé Qualité.

Embauche d'un contrôleur de gestion.

Arrivée d'un chargé de mission. Politique Qualité et Gestion des Risques refondue, intégrant l'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) : le programme d'action est structuré. Participation du CHB à l'expérimentation du compte qualité HAS. Fonctionnement des instances révisé. Formation des gestionnaires des risques à la Gestion des Risques. Évaluation interne des structures médico-sociales.

Entrée du SSR dans la procédure de certification V2014. Le compte qualité fait l'objet d'un accompagnement par le Réseau Santé Qualité. Initiation d'un management par l'approche processus, les pilotes de processus sont formés à l'audit de processus. Le SSR participe à une expérimentation lancée par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Lancement de la démarche Humanitude.



LES AXES

sur lesquels repose la politique QGR



La personne accueillie au cœur de notre intervention et de notre dispositif.



Une démarche participative associant tous les professionnels, personnes accueillies et les représentants d'usagers afin de développer la culture qualité et sécurité.



Une réflexion managériale impliquant et responsabilisant l'ensemble de l'encadrement.



Une démarche structurée reposant sur des méthodologies rigoureuses.

CETTE POLITIQUE SE DÉVELOPPE EN FONCTION DES PRIORITÉS DESCENDANTES ET ÉVOLUE EN PERMANENCE POUR INTÉGRER LES EXPÉRIENCES VÉCUES PAR LES PROFESSIONNELS.

MISE EN ŒUVRE



5 orientations stratégiques ont été retenues pour les 5 ans à venir

- 1 Structurer la politique QGR et la décliner en s'adaptant aux spécificités sanitaires et médico-sociales.
- 2 Développer la culture qualité et sécurité au sein du CHB.
- 3 Maintenir et développer la qualité de prise en charge par la formation, l'évaluation des pratiques professionnelles, l'évaluation de la satisfaction et la coordination de la gestion des risques.
- 4 Initier le management par l'approche processus.
- 5 Améliorer la communication externe sur la démarche Qualité et Gestion des Risques du CHB.

LES MOYENS

Le programme d'actions Qualité et Gestion des Risques et le Compte Qualité commun à l'ensemble des structures du CHB. Il est défini à partir des orientations stratégiques du centre. Il intègre les recommandations suite aux évolutions HAS et ANESM, la réglementation, les programmes issus des différentes instances, les résultats des indicateurs ainsi que les actions des projets d'établissement. Le Compte Qualité lui, permet de prioriser dans le temps les actions du programme ce qui permet une meilleure appréhension du lien entre le programme d'actions et l'analyse des risques.

La mise à disposition des documents supports (procédures, protocoles, imprimés...). La gestion documentaire est informatisée via le logiciel Blue Medi Santé (BMS). Elle permet la mise à disposition des documents qualifiés (procédures, protocoles, bonnes pratiques...) pour l'ensemble du personnel en temps réel.

Les instances dédiées, constituées en groupes de travail pluri professionnels impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques. Par exemple, le Comité de pilotage Qualité Gestion des risques (COPIL QGR) transversal à l'ensemble des structures du CHB. Il définit et assure le suivi du programme d'actions Qualité et Gestion des Risques, entretient la dynamique de la démarche QGR et assure la mise en place et l'efficacité des actions d'améliorations grâce à des indicateurs de suivi.

Les audits, enquêtes de pratiques, enquêtes de satisfactions, évaluations internes et externes ainsi que les indicateurs sont les outils de base de l'évaluation de la démarche Qualité et Gestion des Risques du CHB. Ils peuvent être réalisés par les services et suivis par les instances.

Les fiches de déclaration d'événements indésirables (FEI) permettent de déclarer tout incident ou dysfonctionnement en vue de mettre en place des actions d'amélioration en évitant ainsi que l'événement ne se reproduise. En effet, les événements indésirables graves font l'objet d'une analyse systématique par le Gestionnaire des Risques avec retour d'expérience aux professionnels concernés.

Les évaluations des Pratiques Professionnelles (EPP-EP) visent l'amélioration du service médical rendu au patient, de la sécurité des personnes et de l'efficacité des soins du Centre Hélène Borel. L'EPP est une démarche participative, organisée d'amélioration des pratiques, consistant à comparer régulièrement les pratiques effectuées avec les recommandations professionnelles et selon une méthode élaborée ou validée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et inclut la mise en œuvre et le suivi d'actions d'amélioration.

La formation. Le CHB se dote d'un plan de formation annuel et pluriannuel construit autour de 3 postulats : les besoins institutionnels, le respect des réglementations, les souhaits d'évolution. Les différentes instances et groupes de travail déterminent dans leur plans d'actions annuels les moyens à mettre en œuvre afin d'appliquer de nouvelles pratiques et connaissances (actions de sensibilisation, formation aux professionnels...).

L'approche processus. En 2015, l'élaboration du compte qualité a conduit le CHB à développer l'approche processus comme système de gestion de la qualité. 18 processus concourant à la prise en charge des personnes accueillies ont été retenus : qualité de vie au travail, parcours du patient, prise en charge de la douleur, gestion du risque infectieux, ... Pour chaque processus, un pilote a été désigné et est ainsi chargé de coordonner la réflexion autour du thème et de proposer un plan d'actions. Un comité expérimental « approche processus » est mis en place afin de tester la méthodologie et les outils avant un déploiement plus général.

La communication. La parution d'articles dans le journal interne permet d'informer régulièrement et périodiquement les professionnels sur l'avancement du programme qualité et le suivi de la politique Qualité Gestion des Risques. Les « café qualité » organisés au sein de chaque structure par les membres du service QGR. Ils consistent en une permanence conviviale d'une heure qui favorise le dialogue entre le service QGR et les professionnels et sont ainsi plus riches qu'une transmission d'informations au cours d'une réunion très formalisée. Enfin, afin d'améliorer la communication et la compréhension des personnes accompagnées, le Centre Hélène Borel s'est engagé dans une démarche FACile à Lire et à Comprendre (FALC) en octobre 2015.