Projet
gestion des risques et qualité
2015-2019

CME

9 décembre 2014

Amélie VERDIER

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

L'approche d'élaboration

- **Le projet gestion des risques et qualité aborde l'ensemble des domaines** (qualité/sécurité des soins mais aussi les projets énoncés dans le projet social, le projet de soins, le projet de prise en charge, les fonctions supports …).

- **Le projet gestion des risques et qualité** prend en compte le **bilan V2010** des GH de l'AP-HP réalisé par la HAS au printemps 2014.

- **Le volet gestion des risques et qualité est porté par le DG/SG et PCME** pour donner tout son poids à la définition et au portage de la politique qualité et gestion des risques, et donner du sens à son caractère transversal.

Méthodologie d'élaboration

- choix de construire le projet autour des **3 chapitres du manuel HAS** (le management, la prise en charge, les fonctions support), à partir de **20 thématiques** à traiter de manière opérationnelle
- **méthode participative :**
  - 19 groupes de propositions (réunion des thématiques « douleur » et « fin de vie »)
  - copilotage siège/GH
  - intégration des représentants des instances centrales et locales, en particulier des sous-commissions de la CME
- **Méthode ramassée et transversale**, qui aidera les GH dans la préparation de la V2014 (compte qualité dès 2015)
- **Coordination siège** : Pauline Maisani (DOMU), Gwénolée Abalain (chargée du plan stratégique), Roland Gonin (SG)

Un plan ramassé qui intègre toutes les thématiques

1- le management stratégique au service de la GRQ

management stratégique
management de la qualité et des risques

2- sécurisation et amélioration continue de nos pratiques

gestion du risque infectieux ;
urgences et soins non programmés ;
identification du patient à toutes les étapes ;
PEC médicamenteuse ;
imagerie, biologie ;
management de la PEC au bloc op ; management de la PEC dans les secteurs à risques

3- primauté de l'expérience vécue par le patient

parcours patient ; droits des patients ; dossier patient ; douleur ; fin de vie

4 – pour une organisation performante, au service de la qualité du soin

qualité de vie au travail ; gestion des RH ; gestion des ressources financières ; gestion du SI ; processus logistiques

Les orientations énoncées

- Pour chaque thématique, le projet énonce la politique institutionnelle pour les 5 prochaines années.

Il s'agit du socle institutionnel commun.

Chaque GH adaptera ce socle en fonction du contexte local.

- Les objectifs prioritaires sont synthétisés en fin de document

- cible(s) attendue(s)
- indicateurs de suivi
- pilote du projet
- priorité (année de démarrage des actions)

Ces objectifs feront l'objet d'un suivi régulier, d'une information annuelle aux instances.

Invariants

-Coordination par des **organisations** bien identifiées, en situation de responsabilité, compétentes

-Identification des **risques a priori** pour chaque macro-process

- En particulier pour les secteurs à risque

-Harmonisation des **procédures**, suivi de leur exécution

-**Gestion des événements indésirables**

-Mise en œuvre des plans d'action et suivi des **actions d'amélioration**

-Mobilisation du **patient** comme **partenaire actif d'amélioration** de la qualité et de la gestion des risques

Extrait : assurer le management de la prise en charge médicamenteuse

- Portage : DG, CME ; RSMQ identifié
- Dispositif de suivi : contrat de bon usage, certification HAS, inspections PUI, indicateurs qualité
- Axes de travail 2015-2019 identifiés :
  - Gouvernance efficace
  - Gestion des événements indésirables
  - Renforcement de la juste prescription
  - Développement de la pharmacie clinique (notamment l'analyse pharmaceutique)
  - Sécuriser des conditions de préparation à l'administration
  - Conditions de stockage et de transport des médicaments dans les unités de soins
  - Focus sur les populations à risque (personnes âgées et enfants)
  - Prévention des EI liés au traitement personnel du patient
- Objectifs opérationnels identifiés
  - Cibles, pilotes, indicateurs, calendrier

Extrait : qualité et gestion des risques de la gestion des ressources humaines

- Objectifs quantitatifs et qualitatifs en matière de gestion des RH
- objectifs d'attractivité et de fidélisation ; de maintien de compétences et de santé – sécurité au travail
- Axes de travail 2015-2019 identifiés :
  - Management prévisionnel des emplois et des compétences
    - Intégration des nouveaux arrivants (notamment les cadres)
    - Accueil des stagiaires
    - Formation (notamment des cadres en management de la qualité – gestion des risques)
    - Stabilisation des effectifs dans certains secteurs d'activité
  - Prévention des risques professionnels et amélioration des conditions de travail
    - Renforcer l'identification et l'évaluation des risques (document unique par ex.)
    - Poursuivre les actions de prévention des risques professionnels
    - Renforcer les services de médecine au travail et de prévention des risques pro.
  - Renforcer le dialogue social
    - Mise en œuvre du protocole d'accord-cadre sur le dialogue social
    - Reprise du baromètre social
- Objectifs opérationnels identifiés
  - Cibles, pilotes, indicateurs, calendrier

Calendrier

- **Passage aux instances de décembre**
  - CHSCTC 21 novembre
  - CCSIRMT : 21 novembre
  - CTEC 27 novembre
  - Bureau CME puis CME 26 novembre et 9 décembre
  - Conseil de surveillance : 11 décembre

- **Déclinaison en GH et hôpitaux**
  - Transmission aux GH dès le 5 novembre
  - Instances locales en mars/avril 2015