

Commission médicale d'établissement et
direction médico-administrative de l'AP-HP

**Cellule d'appui CME pour les missions en matière de qualité et sécurité des soins
(Qss) et de conditions d'accueil et prise en charge des usagers (CAPCU)**

**Réunion du 17 octobre 2013, 17h30-19h30
– Relevé de décisions – A VALIDER**

Présents

D ^r Anissa BELBACHIR	CLUD-SP
P ^r Loïc CAPRON	Président de la CME
D ^r Nicolas DANTCHEV	CME – 3CU
D ^r Sandra FOURNIER	DMA-EOH
M ^{me} Geneviève LADEGAILLERIE	DSAP
P ^r Philippe LECHAT	COMÉDIMS
P ^r André LIENHART	COVIRiS
D ^r Nicole PERIER	DMA
D ^r Marie-Laure PIBAROT	DMA
M ^{me} Catherine RAVIER	Cabinet CME
P ^r Christian RICHARD	CME/CLIN/CGRAS
P ^r Daniel SERENI	DRH
M. Fred SOPTA	CSIRMT
D ^r Jean-Fabien ZAZZO	CLAN

Invités

M ^{me} Laurence VO-DINH	DSPC
----------------------------------	------

Excusés

P ^r Béatrice CRICKX	CME/RSMQ
D ^r Rémy COUDERC	CME
D ^r Stéphane DAVID	DRH
D ^r Anne GERVAIS	Vice-présidente de la CME
D ^r Olivier HENRY	CME – 3CU
Pr Jean-Claude MELCHIOR	CLAN
Pr Gérard REACH	CME - Hospitalité
Mme Françoise ZANTMAN	DSAP

Ordre du jour

- 1 Mesure de la satisfaction des patients : 1^{ère} mise en œuvre de l'enquête en ligne, Mme Laurence VO-DIHN (DSPC)
- 2 Création d'une cellule d'identitovigilance, Pr André LIENHART
- 3 Tour de table sur les projets en cours
- 4 Invités des prochaines réunions de la cellule QSS & CAPCU et présentations en CME

En introduction, le Président de la CME informe le groupe qu'il y a eu un décès accidentel à l'hôpital Sainte-Périne et qu'une enquête médico-administrative va être réalisée. Il rappelle que la journée du médicament qui a eu lieu le 14 octobre a remporté un vif succès.

1 – Mesure de la satisfaction des patients : 1^{ère} mise en œuvre de l'enquête en ligne patients, Mme Laurence VO-DIHN (DSPC)

L'enquête de satisfaction des patients I-SATIS (SAPHORA), montre que les résultats de l'AP-HP sont de façon générale de 5 points inférieurs aux résultats nationaux.

Le projet a pour objectif de permettre aux équipes de mieux appréhender la satisfaction des patients et de les inciter à mettre en œuvre un plan d'action, sans générer de surcharge de travail. L'enquête en ligne est un questionnaire de satisfaction envoyé aux patients par courriel, suite à une hospitalisation ou à une consultation. Son exploitation permet d'organiser facilement un retour d'information aux unités et aux pôles, sous forme de graphiques produits de façon automatique. L'expérimentation qui a eu lieu sur 3 mois à l'hôpital Necker et au groupe hospitalier Pitié Salpêtrière montre que la démarche permet un taux de retour bien plus élevé que le classique questionnaire de sortie.

La diffusion de ce projet sera facilitée par le déploiement du projet de confirmation des rendez-vous de consultation par courriel.

Il est retenu de compléter le dispositif, avant son passage en CME et sa diffusion à l'ensemble des GH et hôpitaux hors GH, par un mode d'emploi qui décrira les modalités de communication des résultats et précisera les niveaux d'accès de chacun à l'information, de façon à assurer notamment la confidentialité des verbatim qui peuvent désigner nommément des personnes.

2 - Création d'une cellule d'identitovigilance, Pr André LIENHART (COVIRIS)

Le bon soin au bon patient exige une identité fiable et sa vérification lors des soins. Les erreurs sont fréquentes et tout le monde est concerné dans leur prévention. Dans la perspective d'harmoniser les systèmes d'informatiques, la DGS (direction générale de la santé) et un groupe de travail de l'ARS rendent le nom de naissance obligatoire et le nom d'usage facultatif, ce qui laisse anticiper des difficultés et de nouvelles erreurs.

L'objectif de la cellule d'identitovigilance est de traiter les questions relevant du niveau central (le système d'information) et de définir les actions à décliner dans tous les GH, notamment pour l'identification fiable des patients lors d'un soin. Elle regroupera notamment l'ensemble des présidents des cellules d'identitovigilance des GH et hôpitaux hors GH, des cliniciens et des paramédicaux. Il est retenu que la présidence soit confiée à un clinicien, choisi parmi la liste des consultants, le président du COVIRIS en étant le vice-président. Les questions liées au système d'information seront traitées au sein d'un groupe de travail de la cellule, dont la responsabilité sera confiée au Pr Eric LEPAGE.

3 – Tour de table sur les projets en cours

- *Groupe de travail sur la prévention des céphalées post ponction lombaire (CLUD)*

Il est retenu de ne pas développer le questionnaire d'analyse de pratique mais de promouvoir la démarche en cours sur l'hôpital Cochin, à savoir la réalisation d'une campagne intensive de formation (incluant la simulation sur mannequin) associée à la suppression progressive des anciennes aiguilles du marché AP-HP. Le projet, qui doit impliquer les collégiales des urgentistes et des neurologues, sera présenté en CME.

- CLAN – COMEDIMS

La base des médicaments à administrer par voie orale ou par sonde sera disponible sur intranet mi-novembre. Elle associe une aide à la prescription et à l'administration à des informations relatives aux modalités d'écrasement des comprimés et d'utilisation des gélules. Un groupe de travail CLAN-COMEDIMS en assure la mise à jour. Il est prévu de proposer une version dynamique à diffuser sur internet.

- L'enquête de prévalence des infections nosocomiales (IN) 2012 (CLIN)

17 000 patients de l'AP-HP ont été inclus. On note une augmentation du taux des IN par rapport à l'enquête précédente (7,6% versus 7% en 2006). Les résultats des hôpitaux de l'AP-HP sont moins bons que les résultats nationaux.

- L'enquête annuelle de prévalence des escarres (DSAP)

Elle a été réalisée en juin sur l'ensemble des hôpitaux de l'AP-HP. Les résultats se sont discrètement améliorés.

4- Invitations à la cellule CME Qss & CAPCU et présentations en CME

- OMEDIT et contrat de bon usage du médicament : Catherine MONTAGNIER-PETRISSANS (DMA), Patricia LEGONIDEC (OMEDIT) (novembre)
- Enquête CERAVER ?
- Etat d'avancement du DPC
- Enquête de prévalence des IN
- Enquête de prévalence escarres
- Soins palliatifs : les projets prioritaires du CLUD-SP
- Bilan de la COMEDIMS – (1^{er} trimestre 2014, et présentation en CME)
- Prévention des céphalées post-PL (CME)

5 - Validation du relevé de décision du 20 juin

Le relevé de décision de la réunion de septembre est validé.