

Commission médicale d'établissement et
direction de l'organisation médicale et des relations avec les universités de l'AP-HP
**Cellule d'appui de la 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 21 septembre 2016, 17h30-19h30
– Relevé de décisions –**

Présents :

- M. Nour AMHAR-KHODJA DSAP
- D^r Anissa BELBACHIR CLUD-SP
- M^{me} Sophie BENTEGEAT DPUA
- M^{me} Véronique BINET-DECAMPS DOMU/Q-Certification
- P^r Béatrice CRICKX RSMQ
- M. Jean-Eudes FONTAN CME
- P^r Noël GARABEDIAN Président de la CME
- D^r Anne GERVAIS Vice-présidente CME
- P^r Philippe LECHAT COMÉDIMS
- M^{me} Pauline MAISANI DOMU/Q-GdR
- P^r Jean-Claude MELCHIOR CLAN
- D^r Marie-Laure PIBAROT DOMU/Q-GdR
- M^{me} Catherine RAVIER Cabinet CME
- P^r Christian RICHARD CME/CLIN/CGRAS
- P^r Daniel SÉRÉNI DRH/DPC
- P^r Daniel VITTECOQ COMAI
- D^r Jean-Fabien ZAZZO CLAN

Excusés :

- D^r Marie BORNES CME
- D^r Rémy COUDERC CME
- D^r Nicolas DANTCHEV CME/CVH
- D^r Stéphane DAVID DRH/DPC
- D^r Sandra FOURNIER DOMU/ÉOH
- D^r Nadia ROSENCHER Hémovigilante / DOMU
- D^r Laurent TRELUYER DSI
- M. LAURENT VAUTIER CSIRMT
- M^{me} Françoise ZANTMAN DSAP
- M. Jules GREGORY CME
- D^r Julien LENGLET CME

Ordre du jour

1. Le programme QSS & CAPCU 2017-2020 de la CME, P^r Christian RICHARD ;
2. Comment mieux impliquer les internes dans les projets QSS & CAPCU et répondre à leurs besoins, M. Jules GREGORY et D^r Julien LENGLET ;
3. Questions diverses :
 - Problématiques du CLAN : organisation, projet de mise en place d'une UTN – unité de nutrition clinique – par GH, facturation des consultations externes de diététicien, amélioration de la communication, P^r Jean-Claude MELCHIOR et D^r Jean-Fabien ZAZZO ;
 - Diffusion des résultats de l'indicateur e-satis, M. Jean-Eudes FONTAN, M^{me} Sophie BENTEGEAT ;
 - Application *UpToDate* (aide à la décision médicale), P^r Christian RICHARD ;
4. Thématiques QSS & CAPCU à débattre en cellule QSS & CAPCU et à la CME

Le compte rendu de la séance précédente est validé.

En introduction, le président de la CME rappelle qu'il a confié officiellement en CME au P^r Christian RICHARD la coordination du programme QSS & CAPCU 2017-2020.

Il précise qu'il a aussi souhaité que soit créé un groupe de travail sur la prise en charge des troubles alimentaires, dont l'animation sera confiée au P^r Jean-Claude MELCHIOR. Il propose que ce projet s'inscrive dans les actions QSS & CAPCU de la CME.

En ce qui concerne l'organisation du CLAN, le D^r Jean-Fabien ZAZZO gardera, à titre exceptionnel des vacances jusqu'en avril. Ce dernier précise qu'un médecin, le D^r Catherine TESSIER, a été pressenti pour lui succéder. L'organisation devra être validée avec la DOMU.

1 - Le programme QSS & CAPCU 2017-2020 de la CME, P^r Christian RICHARD

Le P^r Christian RICHARD rappelle la responsabilité de la CME dans l'élaboration du programme QSS & CAPCU et les dix thématiques sélectionnées dans le programme précédent : organisation de la QSS & CAPCU, événements indésirables associés aux soins, développement professionnel continu, suivi de la certification, promotion des pratiques soignantes, infections associées aux soins, prise en charge médicamenteuse, troubles nutritionnels, douleur et soins palliatifs, satisfaction et participation des usagers.

Il souhaite recueillir le point de vue de la commission sur les orientations qu'il a proposées au directeur général et au président de la CME.

Ces orientations prennent en compte le constat que la promotion des projets QSS & CAPCU reste difficile, que l'implication des GH et des équipes de terrain est très insuffisante, et reposent sur trois principes : i. un travail conjoint des personnels médicaux, paramédicaux avec les représentants des directions concernées et les représentants des usagers ; ii. une articulation étroite avec la certification ; iii. une implication dans le processus d'élaboration des équipes qualité, sécurité des soins des GH.

Christian Richard propose de porter une attention toute particulière aux cinq thèmes suivants :

1. la communication ;
2. l'implication des patients et des usagers ;
3. la formation des personnels, en particulier des médecins juniors ;
4. l'évaluation et la recherche clinique ;
5. la qualité de vie au travail et la qualité/sécurité des soins.

La commission valide qu'une réflexion spécifique, en matière de méthodes, doit être développée sur ces 5 axes. Le président de la CME insiste sur l'importance de prendre attache auprès des GH pour l'élaboration de ce programme et des priorités. La prochaine réunion permettra d'échanger avec les représentants médicaux désignés par leurs présidents de CMEL pour animer la démarche QSS & CAPCU au sein de leur GH.

2 - Comment mieux impliquer les internes dans les projets QSS & CAPCU et répondre à leurs besoins, M. Jules GREGORY et D^r Julien LENGLET

En raison d'une contrainte de dernière minute, les M. Jules GREGORY et le D^r Julien LENGLET n'ont pas pu se libérer et le sujet est reporté à une autre réunion.

3 – Questions diverses

3.1. Indicateur e-satis : règles de rendu des résultats, M. Jean-Eudes FONTAN, M^{me} Sophie BENTEGEAT.

M. Jean-Eudes FONTAN a souhaité que soit rediscutée la règle retenue par la précédente CME, qui conduisait à masquer les résultats des services obtenus dans le cadre de l'enquête en ligne de satisfaction des patients quand il y avait moins de 30 réponses.

M^{mes} Sophie BENTEGEAT et Isabelle MOUNIER-ÉMERY rappellent l'historique de mise en œuvre et les résultats actuels. La démarche initiée par l'AP-HP a été reprise par la HAS ; c'est l'enquête e-satis des patients hospitalisés. L'AP-HP y inclut une enquête en ligne portant sur les consultations. Sur le 2^e trimestre, 1750 réponses ont été enregistrées : 16 % des patients ont donné leur e-mail, 17 % répondent à l'enquête. Les résultats sont actualisés tous les trimestres et les tableaux de bord sont disponibles sur la plate-forme <https://www.satis-aphp.fr>, accessible par un code d'accès unique APHPCSA.

La commission valide les décisions suivantes :

-Les résultats des scores apparaîtront désormais sur les tableaux de bord, quel que soit le nombre de répondants et quel que soit le nombre de médecins au sein du service. Cependant, le seuil minimal de 30 répondants est maintenu comme obligatoire pour l'information donnée au grand public.

-Les réponses « *verbatim* » aux 2 questions ouvertes « *Qu'avez-vous retenu de positif au cours de votre séjour ? Qu'avez-vous retenu de négatif de votre séjour ?*, jusqu'à présent non diffusés, seront communiqués dès maintenant par la DPUA tous les trimestres aux directeurs qualité des GH pour qu'ils puissent les transmettre de façon distributive à chaque chef de service concerné (avec copie au chef de pôle).

La DPUA assurera une large diffusion de cette décision.

3.2. Questions du CLAN : P^r Jean-Claude MELCHIOR et D^r Jean-Fabien ZAZZO

- **Mise en place d'unités de nutrition clinique** : Afin de promouvoir les bonnes pratiques, le P^r Jean-Claude MELCHIOR et le D^r Jean-Fabien ZAZZO souhaitent que soit créée une unité transversale de nutrition clinique par GH. Il est décidé de réaliser une évaluation plus précise de l'existant et de la faisabilité de de mise en œuvre de telles structures.
- **Facturation des consultations externes de diététicien** : la DÉFIP a demandé aux GH de facturer les consultations externes de psychologues, d'ostéopathes et de diététiciens. Il a été précisé, quand la question a été posée en CME, que chaque GH avait le choix de définir les modalités pratiques d'application de cette règle. La commission QSS & CAPCU considère qu'il est nécessaire de rediscuter cette décision, le D^r Anne GERVAIS et le P^r Jean-Claude MELCHIOR prendront RV avec la DÉFIP.

3.3 Application UpToDate (aide à la décision médicale), P^r Christian RICHARD : en raison de l'heure tardive, le sujet est reporté à une réunion ultérieure.

4. Thématiques QSS & CAPCU à débattre en cellule QSS & CAPCU et à la CME

Le calendrier des présentations est mis à jour.