

Projet Qualité/Phase de concertation

- Enjeux, difficultés, choix sémantique
- Proposition des grands axes

■ Enjeux :

- ▶ Articulation avec les différents projets : projet médical, projet « S'engager vis-à-vis des patients », projet de soins et projet social
- ▶ Prendre en compte et faire ressortir toutes les dimensions de la qualité: qualité/sécurité/gestion des risques, vigilances, crise/partenariat patient/hospitalité/éthique

■ Difficultés

- ▶ Proposer un projet synthétique qui puisse se décliner au niveau du Siège et au niveau des GH (intégrant les différents acteurs concernés : CME, directions qualité, directions des soins, directions des opérations, etc.)
- ▶ Différents niveaux d'intervention du département Q2P (et des directions qualité dans les GH) : niveau gouvernance, niveau appui au management, niveau appui aux équipes
- ▶ Notions de qualité, de risques, d'expérience patient, d'éthique: notions proches à l'hôpital et difficulté en termes de lisibilité des actions menées

■ Choix sémantique

- ▶ Qualité pour recouvrir: gestion des risques/expérience patient/hospitalité/éthique

■ Phase de concertation: membres de la QSS & CAPCU, représentants des usagers,² directeurs de la qualité, commission centrale des soins/directeurs des soins

- **1^{er} axe : Axes prioritaires Qualité**
- **2^{ème} axe : Renforcer la gouvernance Qualité à l'AP-HP**
- **3^{ème} axe : Soutenir le management des projets Qualité**
- **Résultats attendus à 5 ans par thématique**

■ 1^{er} axe: Axes prioritaires qualité

- ▶ Renforcer l'identito-vigilance à toutes les étapes de la prise en charge
- ▶ Sécuriser la prise en charge médicamenteuse et le circuit des dispositifs médicaux tout au long du parcours patient
- ▶ Prévenir et contrôler les infections, limiter la résistance des bactéries aux antibiotiques
- ▶ Renforcer les vigilances sanitaires
- ▶ Améliorer la gestion de crise
- ▶ Gérer les événements indésirables et les évènements indésirables graves (ÉIG) (signalement, analyse et actions de sécurité)
- ▶ Améliorer la prise en charge du risque de dénutrition
- ▶ Prendre en charge la douleur pour tous les patients et améliorer les soins palliatifs
- ▶ Renforcer la démarche éthique dans l'ensemble des activités hospitalières
- ▶ Mieux prendre en compte l'expérience patient
- ▶ Développer les actions culturelles et de mieux être à l'hôpital

■ 2^{ème} axe : renforcer la gouvernance qualité à l'AP-HP

▶ Structurer la gouvernance qualité

- *Garantir une représentation pluri professionnelle et impliquer les représentants des usagers*
- *Définir, articuler et rendre visibles les missions des comités qualité en lien avec les GHU, la CSIRMT et la CME*
- *Renforcer le rôle des commissions qualité dans la gouvernance AP-HP en temps normal et en temps de crise*

▶ Développer des partenariats qualité sur le territoire régional

- *Contribuer au développement des parcours de soins et de santé*
- *Renforcer le réseau régional de vigilance et d'appui (RREVA)*
- *Développer la coordination entre les 4 SAMU de l'AP-HP (fédération), les SMUR pédiatriques*

▶ Promouvoir la culture qualité en temps normal et en temps de crise

- *Animer des réseaux d'experts*
- *Intégrer la dimension qualité dans l'ensemble des projets de l'AP-HP*
- *Développer des outils communs et promouvoir l'intéressement à la qualité*

■ 3^{ème} axe: Soutenir le management des projets Qualité

- ▶ Promouvoir différentes méthodes d'accompagnement du management de la qualité pour améliorer la prise en charge des patients
 - *Promouvoir et accompagner la démarche de certification HAS*
 - *Développer des outils/méthodes pour évaluer et accompagner les démarches qualité*
 - *Mettre à disposition des supports thématiques (guides de procédures, affiches, dépliants, etc.)*

- ▶ Partager l'évaluation des résultats pour mieux définir et prioriser nos actions
 - *Suivi d'indicateurs de la qualité nationaux et internes*
 - *Valorisation financière à la qualité*

- ▶ Contribuer à développer des outils innovants de formation à la qualité
 - *Rendre attractive et innovante l'offre de formation à la qualité*
 - *Poursuivre le lien étroit entre les acteurs de la Qualité et les centres de formation*

- ▶ Intégrer la dimension qualité dans les projets d'innovation
 - *Co-construire l'innovation avec les usagers et les personnels*
 - *Contribuer à intégrer la dimension qualité dans les projets stratégiques et d'innovation*
 - *Accompagner le déploiement des outils numériques, de la e-santé et des projets en lien avec les big data et l'intelligence artificielle*
 - *Moderniser des processus en lien avec la prise en charge médicamenteuse*
 - *Accompagner le développement des thérapies innovantes*