

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Le présent document a pour objectif de décrire le système mis en place pour améliorer la qualité et la sécurité des prestations proposées aux usagers au CHU de Toulouse et d'actualiser les axes prioritaires de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins fixés dans le cadre du projet d'établissement 2023-2027.

Les orientations stratégiques exposées dans ce document sont formulées avec le concours des représentants de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) de la Commission de Soins infirmiers Rééducation et Médico Technique (CSIRMT) et des représentants d'usagers.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Abréviations

QSRU : Qualité Sécurité Relations Usagers

CAI : Commission des Anti Infectieux

CANP : Commission des admissions non programmées

CBUM : Contrat de Bon Usage du Médicament

CDU : Commission des usagers

cGDRas : Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

CIV : cellule d'identitovigilance

CLAN : Comité de liaison alimentation nutrition

CLIN : comité de lutte contre les infections nosocomiales

CLUD : Comité de lutte contre la douleur

CME Commission Médicale d'établissement

COFRAC : Comité Français d'accréditation

COMEDIMS : Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

CPOM : Contrat Pluriannuel d'objectifs et de moyens

CREI : Cellule opérationnelle de revue des événements indésirables (CREI)

CREX : Comité de revue d'expérience

CSIRMT : Commission de Soins infirmiers Rééducation et Médico Technique

CSTH : Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance

Commission de coordination des Vigilances et Risques (COVIRIS)

DAF : Direction des Affaires Financières

DIM : Département d'information médicale

DPC : Développement Professionnel Continu

DQSRU : Direction Qualité Sécurité Relations Usagers

DRH : Direction des Ressources Humaines

EI : Evènement indésirable

EIAS : Evènement indésirable associé aux soins

EIG : Evènement indésirable grave

EPP : Evaluation des pratiques professionnelles

EPR : Evènement porteur de risque

GED : Gestion documentaire

HAS : Haute Autorité de Santé

IQSS : Indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé

ISO : International Organization for Standardization

JACIE : Joint Accreditation Committee-ISCT & EBMT

PAQSS : Programme d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins

PROPIAS : Programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins

RMM : Revue de morbidité mortalité

RSMQ PECM : Responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1
Date d'application : 18/09/2023
Indexation : QUA-PR-375

Table des matières

Abréviations	2
Les finalités de la démarche qualité et gestion des risques au CHU	4
L'engagement de l'institution	5
Les principes de l'amélioration de la qualité et de la gestion des risques au CHU de Toulouse	6
La mobilisation de tous dans la démarche	6
Des objectifs clairs et partagés par les équipes	6
La reconnaissance de l'égale importance de chaque professionnel dans un système complexe où les difficultés résident le plus souvent dans les interfaces entre équipes	6
Une culture de transparence et de confiance, pour garantir une organisation apprenante de ses dysfonctionnements	6
Une démarche continue, de la méthodologie et de la mesure, mais avec pragmatisme	7
Coopération interprofessionnelle et implication du patient	8
Les orientations stratégiques en matière d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques au CHU de Toulouse	8
Le pilotage de la coordination de la démarche qualité et gestion des risques	8
Pilotage de la démarche : La direction qualité sécurité relations usagers	9
Coordination institutionnelle de la démarche : le COPIL qualité	10
Déclinaison de la politique qualité dans les pôles	12
Les relais opérationnels	12
Référents qualité des pôles	13
Commissions de la qualité et des risques	13
1. Commission de coordination des vigilances et risques associés aux soins (COVIRIS)	14
2. Cellule opérationnelle de gestion des événements indésirables associés aux soins	14
3. Commission d'analyse et évaluation des pratiques professionnelles (commission EPP)	15
4. Commission des usagers (CDU)	16
Evaluation	17

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Les finalités de la démarche qualité et gestion des risques au CHU

Le CHU de Toulouse déploie un **management par la qualité des soins, au plus près des équipes**, mis au service de la conduite du changement, afin de répondre aux attentes de l'ensemble des parties prenantes de notre établissement :

- En interne
 - Rechercher une amélioration permanente de la qualité et la sécurité des soins qui reste l'essence des soins et un **objectif déontologique** dans un contexte d'innovation scientifique et d'évolution constante des connaissances,
 - **Réduire les dysfonctionnements**, améliorer les processus et décloisonner, afin d'améliorer les conditions de travail des équipes médicales, soignantes, techniques et administratives et fidéliser le personnel, dans un contexte de pression productrice et d'augmentation des cadences de travail,
 - **Renforcer les compétences** des professionnels,
 - Engager la responsabilité de tous quant à la **juste utilisation des ressources** et dépenses de santé dans un cadre de maîtrise médicalisée des dépenses publiques de santé
- En externe
 - **Placer l'utilisateur comme un partenaire** à part entière de sa prise en charge, renforcer la relation de confiance nécessaire à tout acte de soin, pour améliorer la sécurité des soins,
 - **Développer la démocratie sanitaire** dans notre établissement, et répondre aux attentes en permanente évolution des usagers, pour améliorer l'attractivité de l'établissement dans un contexte concurrentiel croissant,
 - Améliorer la coordination avec le secteur hospitalier du territoire (initié avec le GHT), mais aussi l'offre de soins ambulatoire et médico-sociale pour **garantir la continuité des soins** dans le cadre d'une approche de parcours de soins et s'inscrire plus généralement dans le projet régional stratégique de santé,
 - Répondre aux orientations stratégiques nationales et régionales en terme de qualité et de sécurité des soins (PNSP, HAS (certification indicateurs) Conférence Nationale et Régionale de Santé, PROPIAS, CBUM, CPOM),
 - Développer la **responsabilité sociale et environnementale** de l'établissement en prenant soin des professionnels et en gérant simultanément les risques professionnels.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

L'engagement de l'institution

La démarche qualité-gestion des risques est essentielle et **se construit quotidiennement** avec chacun des professionnels, en réponse à leurs besoins, ainsi qu'aux attentes des patients comme des pouvoirs publics. Ainsi, le CHU de Toulouse poursuit son engagement dans une démarche d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins grâce à **l'implication de l'ensemble des acteurs** de l'institution, associés au bénéfice de cette amélioration. Cette démarche repose sur une **politique institutionnelle forte** définie par la Direction Générale, la Commission Médicale d'Etablissement (CME), la Commission des Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT), la direction qualité, sécurité, relations usagers (DQSRU) et partagée avec les Représentants d'Usagers (RU). Cette démarche s'ancre également dans le territoire, notamment au niveau du Groupement Hospitalier de Territoire.

L'engagement porté à la qualité et la sécurité des soins est également décliné dans les unités de soins.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Les principes de l'amélioration de la qualité et de la gestion des risques au CHU de Toulouse

La mobilisation de tous dans la démarche

La qualité et la sécurité des soins restent la finalité et le sens premier de l'activité de l'ensemble des professionnels au CHU. C'est **une culture commune** et un **engagement collectif**. Chacun, quel que soit son métier ou sa fonction, s'implique quotidiennement dans la qualité et la sécurité des soins apportés au patient. Les responsables médicaux et l'encadrement de proximité jouent un rôle clé dans l'accompagnement de la démarche.

Des objectifs clairs et partagés par les équipes

Qualité et sécurité des soins se conduisent au plus près des pratiques quotidiennes, avec des **objectifs simples, compréhensibles, lisibles, concrets et partagés** par les équipes.

La reconnaissance de l'égale importance de chaque professionnel dans un système complexe où les difficultés résident le plus souvent dans les interfaces entre équipes

Le rôle de chacun, dès lors qu'il est impliqué dans un processus de prise en charge est reconnu comme d'égale importance vis-à-vis de la qualité des soins délivrés. La voix de chaque professionnel a la même valeur et chacun est écouté de la même façon, quel que soit son métier.

Un établissement centré sur l'expérience du patient et développant la démocratie sanitaire

L'expérience patient est centrale dans notre politique qualité, sécurité, relations usagers. L'évaluation de la satisfaction des usagers et le respect de la bientraitance comme du respect de leurs droits, sont intégrés dans le programme d'amélioration de la qualité. Accepter le regard et le ressenti du patient ou son entourage, tout au long de sa prise en charge, est un levier puissant d'amélioration des pratiques. Le CHU a la volonté de tirer les enseignements des plaintes, réclamations, et médiations. Par ailleurs et depuis 2010, le CHU de Toulouse a choisi de mettre en œuvre la démocratie sanitaire à tous les niveaux de l'établissement avec les représentants des usagers et les associations d'usagers ; les représentants des usagers participent ainsi aux principales instances du CHU et à plusieurs projets d'organisations. Ils sont également présents dans les réunions de dialogue stratégique avec les pôles et activités de soins. Dans les maladies chroniques, la contribution des patients ('patients experts') à la prise en charge se développe. Un projet des usagers réalisé par les représentants des usagers et des bénévoles d'association est réalisé depuis 2017.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Une culture de transparence et de confiance, pour garantir une organisation apprenante de ses dysfonctionnements

La politique qualité met un fort accent sur une **culture de sécurité intégrée**. Dans le cadre d'une organisation apprenante et d'une culture positive de l'erreur, les professionnels assurent la **déclaration des évènements** porteurs de risques ou évènements indésirables associés aux soins, pilier de toute amélioration de la sécurité des soins. Cette déclaration ne peut être réalisée s'il n'existe pas un climat de confiance et de transparence garanti par la direction, et rappelé dans la charte de déclaration des évènements indésirables révisée régulièrement.

Lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins, les professionnels peuvent eux aussi être affectés (sentiment de honte, de culpabilité, perte de confiance etc...), on parle alors de « seconde victime ». Tous les professionnels ayant participé à la prise en charge du patient peuvent être concernés avec des répercussions possibles tant sur la sphère personnelle que professionnelle. Bien que fréquent, ce phénomène est rarement évoqué dans les équipes, c'est pourquoi le CHU de Toulouse a, en 2022, engagé une sensibilisation institutionnelle pour faire évoluer la culture organisationnelle sur ce sujet. Par ailleurs, un dispositif d'accompagnement des secondes victimes a été créé : 12 pairs ressources (professionnels du CHU volontaires formés) apportent écoute et soutien aux secondes victimes. Tout professionnel qui en fait la demande peut ainsi bénéficier d'entrevues avec un pair ressource, en toute indépendance, et dans des lieux où la confidentialité est garantie. Un lien est prévu vers des spécialistes en santé mentale ou en santé au travail si nécessaire. Un dispositif de soutien juridique a également été formalisé.

Ces évènements font l'objet d'une **analyse systémique** dans le cadre de démarches de retour d'expérience. Le déploiement des Comités de Retour d'Expérience (CREX) et revues de morbi-mortalité (RMM) est un axe fort de la politique qualité. Ces actions sont complétées par une approche 'à priori' de gestion des risques, avec l'identification des nouveaux risques auxquels l'établissement est confronté, afin de les maîtriser.

Une démarche continue, de la méthodologie et de la mesure, mais avec pragmatisme

Dans un contexte d'évolution permanente des connaissances, l'établissement conduit des démarches **d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)**. Toute démarche d'amélioration de la qualité ou de la sécurité repose sur une méthodologie rigoureuse, comportant une comparaison des pratiques réelles aux pratiques souhaitées, et à son **évaluation régulière par des éléments chiffrés et le suivi des actions mises en œuvre**. Le recours à la mesure est nécessaire pour objectiver le niveau des pratiques réellement délivrées, valoriser le travail accompli et l'évolution constatée au cours du temps. Dans un souci de laisser les professionnels centrés sur leur cœur de métier, on privilégiera le recours à des démarches intégrées facilement implémentées en pratique quotidienne. Ces

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

démarches doivent avant tout assurer le suivi des actions d'amélioration définies et s'assurer de leur impact. Là encore, le CHU privilégiera l'identification d'actions d'amélioration en nombre limité, réalistes, pragmatiques, afin de les mener à bien. Elles pourront être ultérieurement complétées dans le cadre de la réévaluation continue des pratiques.

Afin de faciliter le pilotage de l'évaluation des pratiques par les professionnels, l'établissement propose un schéma de transition du **système d'information hospitalier** facilitant la mesure de la qualité et la sécurité des soins en routine.

Coopération interprofessionnelle et implication du patient

L'établissement promeut également les actions de **travail en équipe** (communication, cohésion) et la recherche de l'implication du patient en tant que co-acteur de sa prise en charge (**'patient partenaire'**) afin de contribuer à une sécurisation maximale de la prise en charge.

Les orientations stratégiques en matière d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques au CHU de Toulouse

En 2023, les grandes orientations stratégiques qualité et sécurité des soins sont définies sur la base, notamment :

- des orientations nationales (Programme National Sécurité du Patient 2013 2017, PROPIAS, pertinence des soins, PRS occitanie...),
- du manuel de certification HAS V2020,
- du Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
- du Contrat de bon usage des médicaments et des produits et prestations
- d'éventuelles inspections de l'ARS,
- du projet d'établissement 2023-2027
- de l'écoute des usagers,
- des données institutionnelles issues de diagnostics de l'établissement : analyses de processus, visites à blanc, patients traceurs, traceurs ciblés, entretiens professionnels, analyse des événements indésirables, plaintes et réclamations, évaluation des pratiques, rapports CDU....

Un séminaire collaboratif avec des professionnels de tout horizon, des bénévoles d'association a permis d'approfondir certaines orientations.

Ces objectifs sont déclinés dans un **programme d'action d'amélioration de la Qualité et la sécurité des soins (PAQSS)**, lui-même décliné à l'échelle du pôle, en concertation avec les équipes.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Le pilotage de la coordination de la démarche qualité et gestion des risques

Le directeur général et le président de la CME définissent la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des relations avec les usagers. Le pilotage de la démarche est confié à la Direction Qualité Sécurité Relation Usagers (DQSRU). Par ailleurs, la coordination de la gestion des risques est confiée à trois médecins dont l'activité hospitalière est rattachée à la DQSRU.

Pilotage de la démarche : La direction qualité sécurité relations usagers

La mise en œuvre et le pilotage de la démarche qualité gestion des risques sont donc confiés à la Direction Qualité Sécurité Relation Usagers (DQSRU), dont les missions sont de :

- Coordonner, centraliser toutes les informations nécessaires à la définition de la politique qualité sécurité relations usagers, dans une vision intégrée et systémique
- Elaborer, piloter et suivre le PAQSS institutionnel et les PAQSS de pôles
- Assurer le suivi des indicateurs qualité des pôles
- Organiser la gestion documentaire institutionnelle (GED)
- Piloter et suivre la démarche de certification HAS du CHU
- Suivre les certifications ISO et JACIE, les accréditations COFRAC
- Piloter l'évaluation interne et suivre l'évaluation externe des établissements médico-sociaux au sein du CHU
- Organiser le recueil des indicateurs qualité sécurité des soins nationaux (IQSS) avec les équipes de soins
- Organiser le recueil de la satisfaction patient
- Piloter l'évaluation des risques a priori et a posteriori dans l'ensemble des secteurs du CHU, notamment les secteurs à risques
- Piloter le processus de traitement des événements indésirables
- Coordonner la gestion de crise et les plans afférents
- Assurer la gestion des réclamations des usagers
- S'assurer du **suivi des actions** d'améliorations identifiées
- Coordonner les relations avec les usagers et associations d'usagers
- Développer la présence des bénévoles dans les services
- Piloter la politique de prise en charge des patients en situation de handicap
- Développer et structurer le partenariat patient

Les médecins coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins (cGDRas) veillent à la l'articulation des démarches de gestion des risques associés aux soins (médicaments et produits de

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

santé, infections associées aux soins, vigilances réglementaires, gestion de l'identité des patients...). Ils travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des professionnels impliqués dans la gestion des risques associés aux soins: responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, équipes opérationnelles d'hygiène, correspondants locaux ou régionaux des vigilances. Ils veillent au décloisonnement des démarches et assurent le lien avec la CME, la direction des soins et la CDU.

Afin d'assurer la **coordination** des démarches qualité, sécurité, relation usagers, et de garantir la vision systémique de l'ensemble, la DQSRU est en liaison transversale avec la direction des soins, les directions de site et l'ensemble des directions fonctionnelles référentes pour la mise en œuvre de la politique qualité sécurité relations usagers. Le département d'épidémiologie peut être également mobilisé en tant que de besoin.

La DQSRU met à disposition, dans chaque pôle, un coordonnateur Qualité Sécurité Relations Usagers en charge de l'accompagnement sur l'ensemble des thématiques qualité, sécurité, relations usagers, définies en COPIL qualité, notamment l'accompagnement méthodologique éventuel (analyse des événements indésirables et démarches de retour d'expérience, EPP, analyses de risques, indicateurs), ou encore la gestion documentaire. Ces coordonnateurs accompagnent également le suivi du PAQSS de pôle, de ses plans d'actions et indicateurs et peuvent conduire des audits sur des thématiques particulières (médicament, douleur...). Ils suivent en proximité les indicateurs et plans d'action du pôle.

Coordination institutionnelle de la démarche : le COPIL qualité

Un comité de pilotage et de coordination de la démarche qualité, sécurité, relations usagers (COPIL qualité) est mis en place.

Ses missions sont les suivantes :

- Valider les différentes démarches qualité, leurs plan d'actions et évaluer leurs résultats (prise en charge de la douleur, coordination de la sortie, identité du patient, sécurité du circuit du médicament ...)
- Proposer des orientations stratégiques et un programme pluriannuel d'amélioration de la qualité, sécurité, relations usagers, révisé annuellement sur la base des analyses de processus, analyses de risque sur les secteurs à risque, évaluations des pratiques professionnelles, rapports d'audits externes, analyses des événements indésirables et réclamations (PAQSS)
- Proposer des objectifs annuels pour l'établissement
- Définir les indicateurs annuels de suivi déclinés dans les pôles

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

- Assurer le suivi des indicateurs de pilotage des différentes démarches
- Superviser le suivi des certifications

Il est ainsi destinataire de tous les ordres du jour, comptes-rendus, actions et bilans annuels des sous commissions CME actuellement actives :

- CLIN
- CLUD
- CLAN
- CSTH
- COMEDIMS
- CAI
- DPC
- Commission pertinence
- Commission Dossier patient

Le COPIL Qualité se réunit 4 fois par an. Il est préparé par la Direction de la Qualité, de la Sécurité et des Relations Usagers qui élabore l'ordre du jour et les comptes rendus.

Il est co-présidé par le directeur général et le président de la CME et est composé des membres suivants :

- Président et Vice-Président de la CME
- Directeur Général et Directeur Général Adjoint
- Secrétaire Général(e)
- Coordonnateur Général des Soins et Directeurs des Soins
- Directeur de la Qualité, Sécurité et Relations Usagers
- Médecins coordonnateurs de la Gestion des risques associés aux soins
- Président de la Commission des Usagers
- Directeur du Système Numérique
- Directeur de la Communication
- Directeur Ressources Humaines
- Président CLIN ou son représentant
- Président CLUD ou son représentant
- Président CLAN ou son représentant
- Président CSTH ou son représentant
- Président COMEDIMS ou son représentant
- Président sous-commission du dossier patient
- Médecin, Pharmacien, Responsable de la qualité du circuit des médicaments et dispositifs : médecin en charge du système de management de la prise en charge médicamenteuse.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

- Médecins désignés par la CME
- Coordonnateurs qualité, sécurité, relations usagers

Les décisions et orientations stratégiques validées en comité de pilotage sont régulièrement présentées aux instances du CHU, notamment à la Commission Médicale d'Etablissement, à la CSIRMT, à la Commission des Usagers, en réunions de cadres.

Par ailleurs, le directeur qualité, sécurité, relations usagers, les coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins et les coordonnateurs qualité, sécurité, relations usagers sont associés aux comités et sous-commissions suivantes de la CME :

- CLIN
- CLAN
- CLUD
- Commission dossier patient
- Commission Développement Professionnel Continu
- Commission Pertinence
- Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance

Déclinaison de la politique qualité dans les pôles

Ce PAQSS est décliné dans chacun des pôles, ce dernier se déclinant en deux parties :

- Un socle commun à tous les pôles cliniques et médico-techniques
- Une partie propre à chaque pôle au regard de ses spécificités, comprenant également les initiatives du pôle

Le suivi des engagements inscrits doit contribuer à l'amélioration de la qualité-gestion des risques de manière **objectivable**.

Pour structurer le pilotage de la qualité et gestion des risques du pôle, chaque pôle met en place un **comité qualité**, dont le pilotage est assuré par l'exécutif de pôle. Le comité qualité est composé à minima, en sus des pilotes, du cadre supérieur de santé, des référents qualité (un référent médical, et un référent paramédical), des responsables qualité des Système de Management de la Qualité éventuels, et du coordonnateur qualité. La présence du Directeur Délégué et du Chef de pôle dans ces comités est souhaitable. Le comité qualité a pour missions principales d'assurer le suivi des actions qualité -gestion des risques et du contrat de pôle, de mobiliser les acteurs du pôle. Il se réunit a minima 2 fois par an. Les référents qualité des pôles ont un rôle majeur dans l'animation du PAQSS de pôle, en lien avec l'exécutif de pôle.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Les relais opérationnels

Référents qualité des pôles

Chaque pôle identifie, un binôme de référents qualité médicaux et soignants. Ils ont une fiche de mission, validée par la CME et la direction des soins.

Le référent « qualité » est clairement positionné dans l'organigramme du pôle (il participe aux bureaux de pôle dès lors qu'ils ne sont pas limités à l'exécutif de pôle). Il est l'interlocuteur de l'ensemble des équipes médico-soignantes du pôle concernant la politique et la stratégie institutionnelle qualité, sécurité, relations usagers.

Leur rôle est de coordonner la démarche qualité, sécurité, relations usagers au niveau du pôle. Ils sont les interlocuteurs privilégiés de la DQSRU avec l'exécutif du pôle. Ils développent l'animation des démarches qualité, sécurité, relations usagers au plus près des acteurs de terrain afin d'assurer un relai de la politique institutionnelle dans le pôle. Leurs missions sont de :

- Etablir avec le coordonnateur qualité du pôle la déclinaison de la politique qualité – gestion des risques institutionnelle (PAQSS) au sein du pôle
- Favoriser la déclaration et participe à l'analyse des événements indésirables
- Favoriser l'analyse des pratiques
- Participer au recueil des indicateurs IQSS
- Assurer la responsabilité de la gestion documentaire
- Co anime les exercices et réunions qualité menés sur le pôle
- Participation aux exercices patients traceurs, parcours traceurs ou tout autre exercice de préparation aux évaluations, inspections, (en lien avec le coordonnateur qualité du pôle)

Une animation collective des référents qualité est réalisée par la DQSRU, avec des rencontres semestrielles de formation et d'information.

Le référent « qualité » peut participer à l'organisation de manifestations institutionnelles (Semaine de la sécurité des patients, challenge handicap...) et être force de proposition pour contribuer à la politique institutionnelle qualité et son évolution.

Commissions de la qualité et des risques

Le pilotage opérationnel du management de qualité et des risques repose sur de nombreux acteurs et instances, dont une partie est confiée à la direction Qualité, Sécurité, Relations Usagers ou à des comités / sous commissions CME.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

1. Commission de coordination des vigilances et risques associés aux soins (COVIRIS)

Le COVIRIS se réunit trimestriellement. Il est présidé par les coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins et le directeur qualité.

Il est actuellement composé des membres suivants :

- Directeur de la Qualité, Sécurité et Relations Usagers
- Médecin coordonnateur de la Gestion des risques associés aux soins
- Coordonnateur QSRU en charge de la gestion des EI
- Correspondants locaux et régionaux des vigilances (pharmacovigilance, matériovigilance, réactovigilance, hémovigilance, PMA vigilance, biovigilance, toxicovigilance, infections associées aux soins, radioprotection ...)
- Responsable du système de management de la prise en charge médicamenteuse
- Responsable de la cellule d'identitovigilance
- Représentant de la direction des soins

Il a pour objectifs :

- D'harmoniser les fonctionnements (méthodes d'analyse des EI, grilles de cotation de la criticité, indications de retour d'expérience, formation),
- De travailler sur les événements Indésirables graves, complexes, récurrents ou impliquant plusieurs vigilances ou domaines de risques
- D'évaluer le bilan annuel de chacun des acteurs
- De dresser un bilan des retours d'expérience conduits dans chaque vigilance ou domaine de risque associé aux soins
- De proposer un programme d'amélioration de la qualité portant sur les risques et vigilances et en assurer le suivi
- De proposer des actions d'amélioration institutionnelles en lien avec les EI constatés au COPIL Qualité

2. Cellule opérationnelle de gestion des événements indésirables associés aux soins

Elle se réunit toutes les semaines afin d'assurer la gestion des risques a posteriori, déclarés par les professionnels dans le logiciel PILOT de gestion des événements indésirables ou issus des plaintes et réclamations.

Elle est actuellement composée des membres suivants :

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

- Directeur de la Qualité, Sécurité et Relations Usagers
- Médecin coordonnateur de la Gestion des risques associés aux soins
- Ensemble des Coordonnateurs QSRU
- Chargée des relations avec les usagers

Elle a pour objectifs :

- De définir les indications d'EI nécessitant un retour d'expérience
- D'examiner les EIAS graves, potentiellement graves et/ou récurrents, et de proposer un retour d'expérience à tout EIG, en contactant les personnes susceptibles de les organiser
- D'identifier les EI devant faire l'objet d'un signalement à l'ARS
- D'assurer le suivi statistique mensuel et de préparer le bilan annuel des événements indésirables déclarés (statistiques par domaine de risque et par pôle, plans d'actions, suivi)

Une cellule opérationnelle mensuelle se réunit également pour analyser les indicateurs de process, et valider des améliorations fonctionnelles. Elle est composée du directeur qualité, des coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins et des deux coordonnateurs qualité, en charge du système de signalement.

3. Commission d'analyse et évaluation des pratiques professionnelles (commission EPP)

La commission EPP se réunit 6 fois par an.

Elle est composée des membres suivants :

- Directeur de la Qualité, Sécurité et Relations Usagers
- Médecins coordonnateurs de la Gestion des risques associés aux soins
- Représentant de la CME
- Coordonnateur QSRU responsable des EPP
- Coordonnateur QSRU responsable des indicateurs
- Représentant direction des soins
- Président de la Commission des Usagers
- Président commission pertinence
- Département d'information médicale
- Service d'épidémiologie

Selon l'ordre du jour, un représentant de la formation est sollicité.

Ses missions et objectifs sont les suivants :

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

- Suivre les EPP pour reporting annuel au COPIL
- Promouvoir et accompagner les démarches EPP par des apports méthodologiques et logistiques à la réalisation
- Proposer au COPIL qualité un programme d'amélioration de la qualité portant sur les EPP et en assurer le suivi
- Proposer de nouvelles EPP en lien avec la gestion des risques
- Evaluer la politique EPP
- Définir et proposer une politique EPP au COPIL qualité et aux instances de l'établissement,
- Assurer le suivi individuel des agents engagés dans une EPP en vue de la validation de leur DPC
- Définir les critères individuels de validation du volet qualité gestion des risques du DPC (avec sous-commission DPC)
- Valider les actions EPP institutionnelles et individuelle (enregistrement des actions) de la partie qualité du DPC (pour la sous-commission DPC et DRH DAM)

4. Commission des usagers (CDU)

La Commission des Usagers a été mise en place en décembre 2016. Elle est présidée par un représentant des usagers. Elle se réunit 10 fois par an.

Elle est composée des membres suivants :

Les membres obligatoires avec voix délibérante :

- Le Directeur général du CHU ou la personne qu'il désigne,
- Un médiateur médecin et son suppléant,
- Un médiateur non médecin et son suppléant,
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants.

Les membres associés avec voix délibérative :

- Le président de la commission médicale d'établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission,
- Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et son suppléant désignés par le directeur des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques,
- Un représentant du personnel et son suppléant, choisis par les membres du comité social d'établissement en son sein,
- Un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant, choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées.

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Les membres associés avec voix consultative :

- Le chargé des relations avec les usagers
- Le coordinateur de l'activité associative

Ses missions sont :

- L'examen des réclamations traitées par la DQSRU
- L'examen des résultats des enquêtes de satisfaction
- L'examen des événements indésirables et des événements indésirables graves traités par la DQSRU
- La participation à des projets d'organisation ou de réorganisation
- La conduite des plans d'actions du projet des usagers
- Le recueil des témoignages/besoins des bénévoles

La CDU dresse, dans son bilan annuel, des propositions et recommandations présentées aux instances et intégrées dans le PAQSS institutionnel.

Evaluation

La politique qualité sécurité usagers est évaluée annuellement.

Mots-clés :

Documents liés :

Rédacteurs

DECLOQUEMENT Cecile
DUCREST Véronique
MARTINEZ Fabien

Signataires

Vérification - SPENATTO Nathalie (18/09/2023)
Approbation - GARDETTE Virginie (18/09/2023)

Principes et organisation de la politique Qualité Sécurité Relations Usagers au CHU de Toulouse 2023

Version : 1

Date d'application : 18/09/2023

Indexation : QUA-PR-375

Historique des modifications

18/09/2023 14:26:23	GARDETTE	Signature
18/09/2023 13:23:39	SPENATTO	Signature