

Le Compte Qualité

Outil de valorisation et de suivi de votre dispositif de gestion des risques

01 V2014 & Compte Qualité

L'essentiel de la V2014

- Un cycle plus continu et plus synchronisé
- La mise en place du Compte Qualité, outil de la continuité et du pilotage de la certification
- Des méthodes de visites plus performantes, pour une évaluation de la réalité des prises en charge
- Une diffusion améliorée des résultats





La V2014 : une démarche plus continue

Le Compte Qualité, nouvel outil de valorisation et de suivi du dispositif de gestion des risques, permet

- des RV plus réguliers entre la HAS et chaque établissement pour ouvrir un cycle pérenne dans le temps
- la suppression de l'autoévaluation comme élément obligatoire de la procédure

La visite, organisée tous les quatre ans, permet

- de fonder la décision de la HAS
- d'évaluer la réalité des prises en charge et des systèmes de management qualité et gestion des risques



Le Compte Qualité : définir ses priorités d'amélioration

Méthode d'évaluation

- basée sur l'identification et une analyse de ses risques par thématique par l'établissement de santé
- en fonction de méthodes d'identification des risques qui lui sont propres
- en fonction des principaux résultats d'évaluation dont il dispose : indicateurs, EPP...

Résultats

- une hiérarchisation des risques (grâce à une matrice de criticité)
- une déclinaison en plans d'action
- ⇒ de façon à mettre en évidence <u>ses propres dispositifs de maîtrise et</u>
 <u>ses opportunités d'amélioration</u> en termes de qualité et de sécurité
 des soins



Le Compte Qualité : pivot de la certification

Le Compte Qualité sert la certification

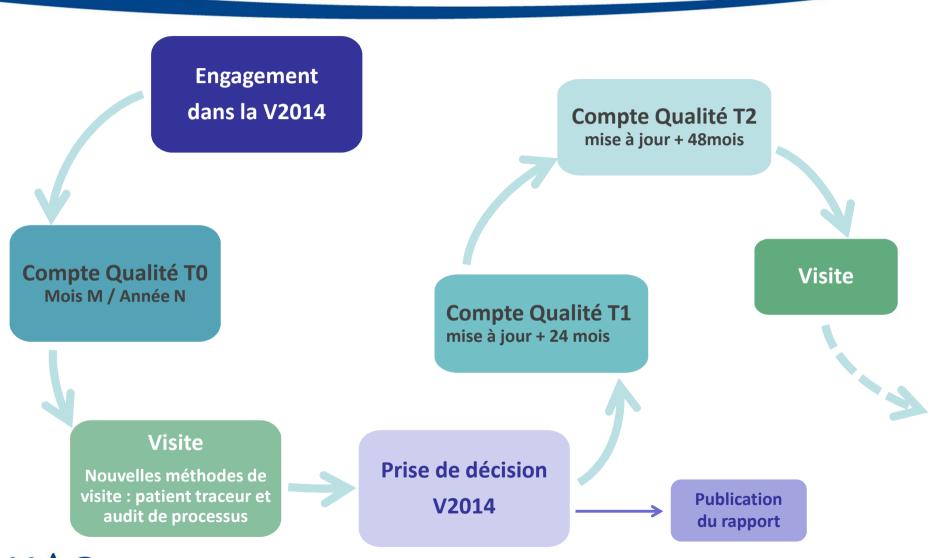
- il permet une alimentation régulière de la base de connaissance de chaque établissement pour permettre un pilotage plus fin des besoins d'évaluation externe et définir le programme de visite
- néanmoins, le programme de visite peut inclure une thématique n'ayant pas été analysée par l'établissement dans son Compte Qualité
- il est adressé à la HAS tous les 2 ans

Son analyse permet

- d'objectiver que l'établissement s'est engagé à mettre en place des actions d'amélioration
- d'organiser ainsi une visite personnalisée
- de s'assurer du suivi des décisions



Le cycle de certification V2014





Le cycle de certification V2014

Exemple des établissements visités en 2015



Compte Qualité = CQ



02 Les objectifs

Le Compte Qualité : outil de synchronisation

Outil de l'efficience

Le Compte Qualité permet

- de faire converger dans un même document la démarche de gestion des risques d'un établissement et les axes prioritaires d'évaluation externe par la certification
- à terme, de répondre aux attentes des autorités de tutelle par exemple dans le suivi des annexes qualité des CPOM

Outil de la continuité

Le Compte Qualité est

- un outil de management par la qualité actualisable, vivant et donc continu
- au service de toutes les démarches qualité et gestion des risques dont la certification



Le Compte Qualité : outil de pilotage

Outil standardisé

Le Compte Qualité permet

- le pilotage au travers d'un outil/logiciel informatique accessible depuis la plateforme SARA
- de construire les tableaux de bord associés aux plans d'action (ex : recherche sur une période précise des plans d'action en cours pour une thématique donnée...)

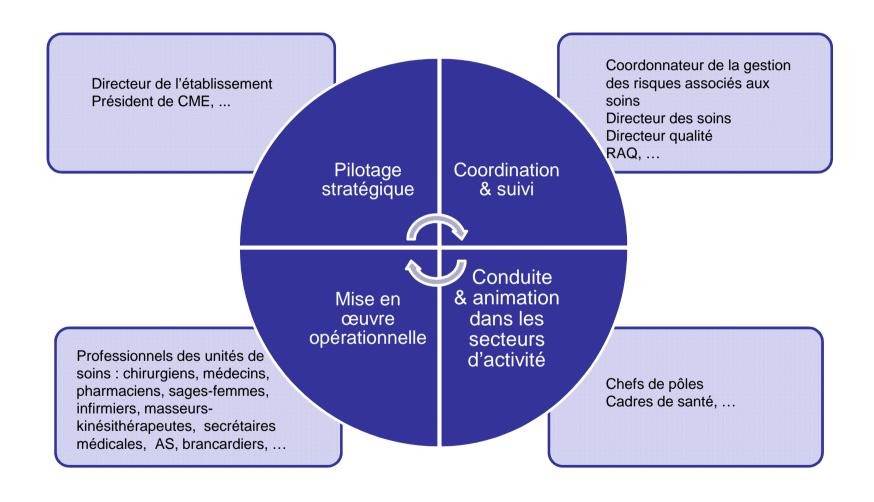
Outil interactif

Le Compte Qualité permet

- une appropriation de la démarche par tous les acteurs de l'établissement
- de réaliser des analyses par thématique à l'aide d'une vision dynamique et croisée



Le Compte Qualité : outil partagé par tous



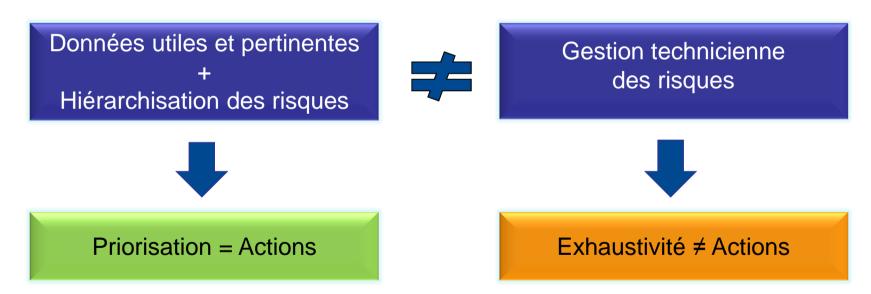


03 Le fonctionnement

Le Compte Qualité : point d'attention

Le Compte Qualité est fondé sur le recueil de données et résultats d'évaluation pertinents mais aussi sur une analyse et hiérarchisation des risques

« L'exhaustivité tue l'action »



- ⇒ Le Compte Qualité n'est pas une cartographie de tous les risques
- ⇒ Chaque établissement doit s'approprier son Compte Qualité : pas une seule manière de faire

Le Compte Qualité : en deux parties

Une thématique transversale

Les engagements de l'établissement en matière de management de la démarche qualité et gestion des risques

- Engagement, pilotage et management opérationnel
- Présentation des résultats d'évaluation (données)
- Analyse et plans d'actions (= de priorisation)

20 autres thématiques

L'établissement travaille sur les thématiques liées à son activité

- Présentation des résultats d'évaluation (données)
- Analyse via une approche par l'identification des risques et plans d'actions (= de priorisation)
- ⇒ Dans le cadre de la certification V2014, l'établissement doit, à minima, présenter à la HAS une analyse sur les thématiques rattachées à des critères PEP (Pratiques exigibles prioritaires) liées à son activité et aux trois thématiques : « qualité de vie au travail » « gestion du système d'information » « gestion des équipements et produits au domicile du patient : HAD »



Le Compte Qualité : les 21 thématiques

Management

Management stratégique, gouvernance

Qualité de vie au travail

Management et gestion de la qualité et des risques

Gestion du risque infectieux

Fonctions support

Gestion des ressources humaines

Gestion du système d'information

Gestion des ressources financières

Fonctions logistiques (déclinées en sous-rubriques)

Gestion des équipements et produits au domicile du patient (*)

Prise en charge du patient

Droits des patients

Parcours du patient

PEC de la douleur

PEC des patients en fin de vie

Gestion du dossier du patient

Identification du patient

PEC médicamenteuse

PEC du patient aux urgences et soins non programmés (*)

Biologie médicale

Imagerie

Management de la PEC du patient au bloc opératoire (*)

Management de la PEC dans les secteurs à risque (*): Endoscopie,

Radiothérapie, Médecine nucléaire, Imagerie interventionnelle, Salle de naissance

Dons d'organe



(*): selon les activités des établissements

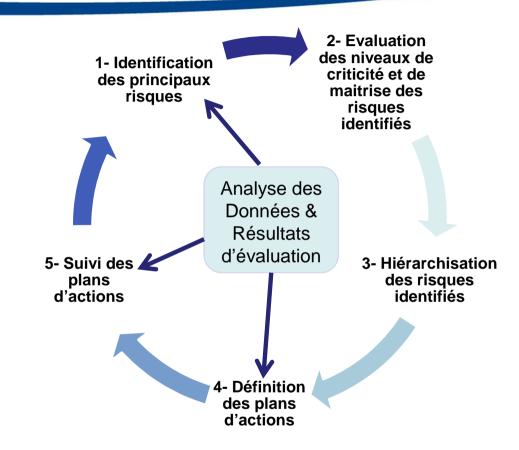
En vert : les thématiques obligatoires du CQ

Le Compte Qualité : méthode d'analyse des thématiques

- L'analyse se réalise selon 5 étapes et est fondée sur les résultats des indicateurs et des évaluations
- L'analyse et sa traduction en plan d'action peut être adaptée à l'organisation de l'établissement :
 - par secteur d'activité, par pôle, par service...

mais aussi:

 en découpant la thématique en différents axes



Un risque peut être abordé et compris selon ses différentes dimensions : frein, menace, dysfonctionnement, danger, défaillance...

L'approche par risque peut ainsi s'appliquer à chacune des 21 thématiques



Le Compte Qualité : approche par la gestion des risques

L'identification des risques est porteuse de nombreux enjeux

- humains : les patients et les familles en termes de conséquences émotionnelles, physiques, sociales mais aussi les professionnels de santé impliqués par un EIG
- stratégiques : réputation et positionnement de l'établissement
- techniques, organisationnels, économiques, financiers, juridiques, assurantiels



Le Compte Qualité : matrice de criticité et niveau de maîtrise

L'application propose une matrice permettant une hiérarchisation des risques

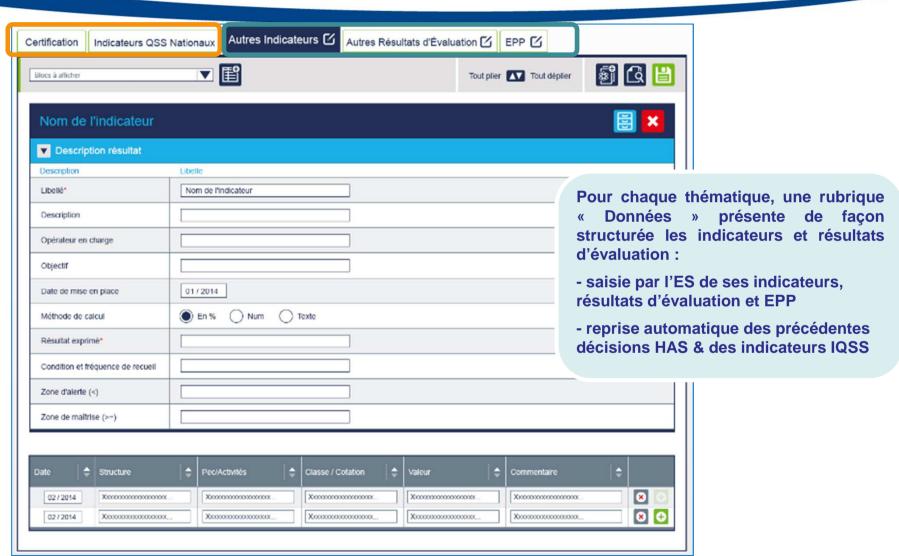
Elle est fondée sur une échelle à 5 niveaux (la plus fréquemment utilisée en termes de gestion des risques) pour la fréquence, la gravité et le niveau de maîtrise

Son utilisation permet de bénéficier de toutes les fonctionnalités de l'application

- visualisation des résultats
- suivi standardisé apportant un langage commun
- utilisation simple d'un outil appropriable par tous
- identification facilitée des actions à mettre en place

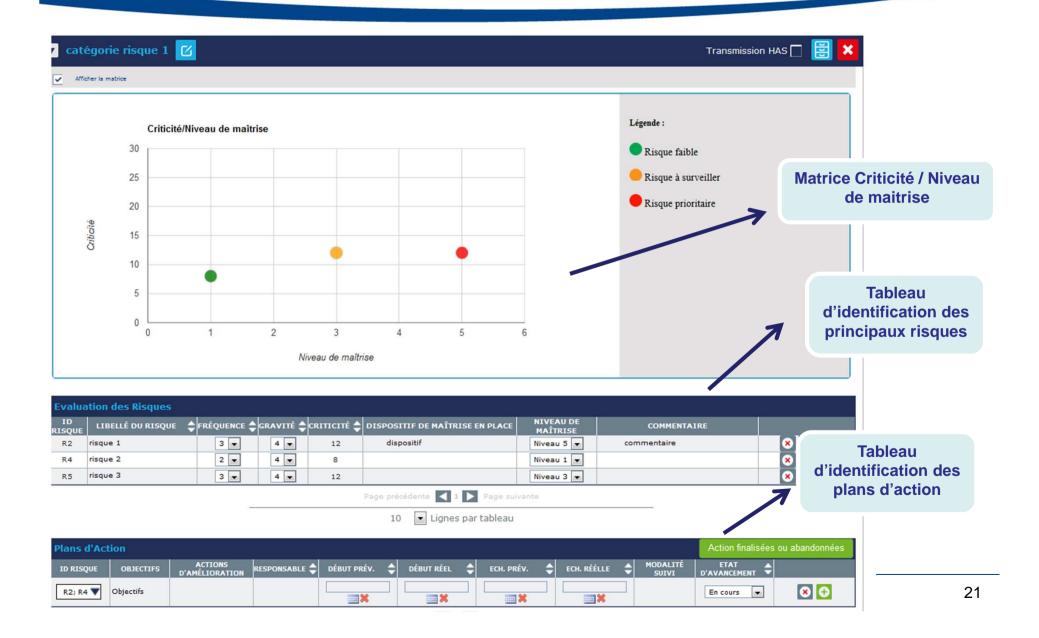


Le Compte Qualité : rubrique « Données »

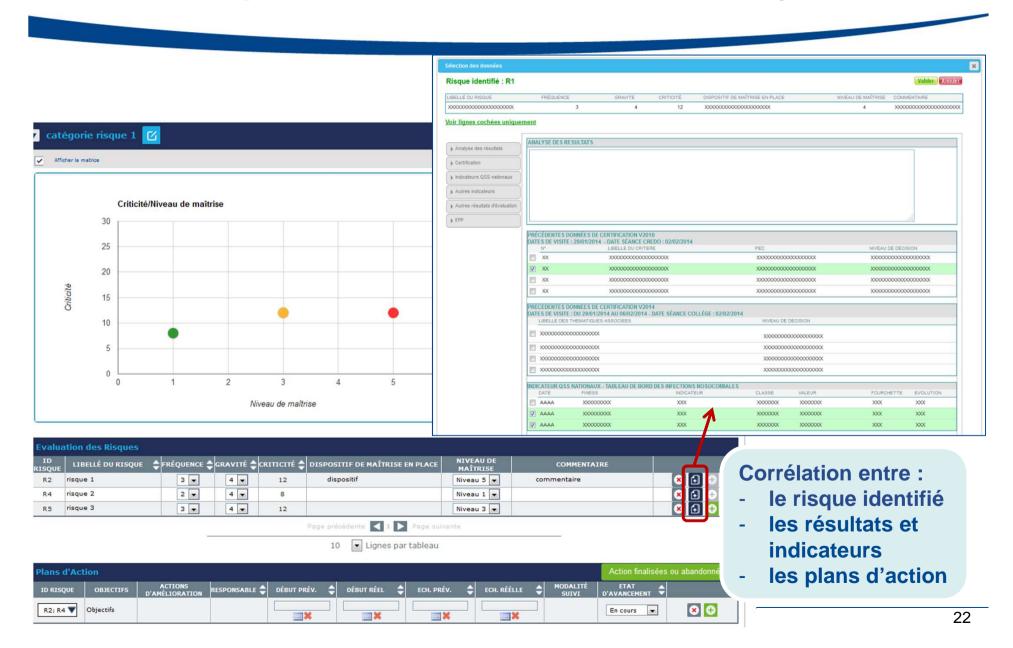




Le Compte Qualité : rubrique « Analyse & plans d'action »



Le Compte Qualité : méthode d'analyse



Le Compte Qualité via SARA©

Etablissement de santé



« Copie » du Compte Qualité transmise à la HAS



Outil utilisable en continu La HAS n'a pas de visibilité sur les données saisies

Saisie de résultats

Analyse par thématique



Application dédiée au Compte Qualité

Vue d'ensemble des plans d'action

Récupération automatique des indicateurs nationaux

Réception de la « copie » du Compte Qualité envoyée





Echange avec l'établissement autour du Compte Qualité



