



QUALI PSY SUD

GHT PSY SUD PARIS

LETTRE QUALITE - JUIN 2020

Edito

Nous avons le plaisir de vous faire découvrir ce numéro de « QUALIPSY SUD », initialement prévu pour une diffusion en mars dernier. La survenue de la crise sanitaire a décalé la sortie de ce numéro.

Il n'en demeure pas moins que ce journal interne dédié à un thème particulier constitue une nouveauté :

Il s'agit du 1^{er} exemplaire d'une série qui a l'ambition d'être continue. La création d'un nouveau journal s'apparente toujours un peu à une aventure pour laquelle deux acteurs sont invités : la plume des rédacteurs et le regard des lecteurs. Pour se faire, nous avons besoin de vos avis, de vos propositions, de vos conseils.

Ensuite parce qu'il s'agit ici de la Qualité et de la Gestion des Risques ! Domaines connus, mais qui méritent d'être mieux reconnus à travers des explications claires et simples. Notre ambition est d'éviter un langage compliqué, pour mieux relier démarches Qualité et pratiques quotidiennes. Cette exigence de partage est à la hauteur du défi d'une forme inédite de certification, autour d'un nouveau Manuel de la Haute Autorité de Santé, davantage soignant. Il sera bientôt dévoilé.

Enfin, ce journal est propre au GHT Psy Sud Paris. Commun aux trois établissements qui le composent, il a vocation à couvrir des champs de préoccupations qui peuvent concerner l'ensemble des professionnels, selon une logique de partage.

Nous aborderons dans ce journal, au rythme de 2 à 3 parutions par an, des articles de fond, thématiques, la présentation d'outils pratiques, mais aussi des sujets d'actualité. La Qualité et la Gestion des Risques ne sont pas déconnectées de la vie des unités et des services : elles en découlent et s'appuient sur leur expérience pour participer à une amélioration de la prise en charge des patients. Les bonnes pratiques sont nombreuses ; il faut parfois les organiser et les formaliser.

D'où la nécessité d'échanger et de travailler ensemble. Aucune démarche ne peut être solitaire !

Bonne lecture !

Par Pierre Malherbe

Dans ce numéro

Edito	1
La Direction Qualité et Gestion des Risques	2
Notre politique Qualité et Sécurité	3
Le Portail Qualité	4
Les nouveaux indicateurs IQSS	5
Bilan Quid Qualité.....	7

COVID-19

Les gestes barrières :



Lavez-vous très **régulièrement** les mains



Toussez ou éternuez dans **votre coude** ou dans un **mouchoir**



Utilisez un mouchoir à usage **unique** et jetez-le



Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades



La Direction Qualité et Gestion des Risques

La Direction Qualité et Gestion des Risques (QGDR) est une direction transversale commune aux trois établissements : Paul Guiraud, Fondation Vallée et Erasme. Cette Direction « GHT », officiellement créée au 1^{er} janvier 2019, repose sur des équipes exerçant dans les trois hôpitaux. Elle est fédérative mais elle n'est pas centralisée en un lieu unique.

Sa composition :

Pierre Malherbe assume la responsabilité de cette direction en plus de ses fonctions de directeur délégué de l'hôpital Fondation Vallée.

Frédéric Beaussier est l'adjoint de Pierre Malherbe : il est en charge de la coordination générale des démarches. Il est basé à Paul Guiraud, mais intervient par ses fonctions sur les trois hôpitaux.

Nathalie Chabin est animatrice qualité à Paul Guiraud.

Sandrine Barquins-Guichard est responsable qualité à Erasme.

Anne-Elisabeth Alba est en charge de la coordination générale des risques associés aux soins aux côtés de Célestin Kabanda, responsable qualité à la Fondation Vallée

Chacune et chacun ont des missions transversales, qui couvrent des sujets communs aux trois établissements (tels que : le risque infectieux, le médicament, la douleur, l'alimentation...).

Cette direction travaille en étroite collaboration avec les équipes, les pôles, ainsi que les autres directions, en particulier la Direction des Soins ; à ce titre, nous avons des échanges privilégiés avec Natali Desserprit, cadre supérieure de Paul Guiraud.

Enfin, bien évidemment, les travaux avec les médecins sont primordiaux : sans faire partie de la Direction Qualité et Gestion des Risques, les praticiens impliqués dans la démarche sont nombreux, notamment M. le Dr Metton (CGRAS)* à Erasme et M. le Dr Rousselin à la Fondation Vallée.

* Coordination de la Gestion des Risques Associés aux Soins.

Par Pierre Malherbe



De g. à D : Célestin Kabanda, Nathalie Chabin, Pierre Malherbe, Sandrine Barquins-Guichard, Natali Desserprit, Anne-Elisabeth Alba, Frédéric Beaussier.

Notre politique Qualité et Sécurité

La Politique Qualité et Sécurité définit de quelle manière la démarche qualité s'inscrit dans la stratégie globale des 3 établissements du GHT. Elle exprime l'engagement de la CMG, du COSTRAT, et de la CSIRMTG pour développer et soutenir la démarche qualité et indique les orientations et les intentions générales.

Cette politique a été travaillée par le COPIL Qualité du GHT et validé par l'ensemble des instances des 3 établissements.

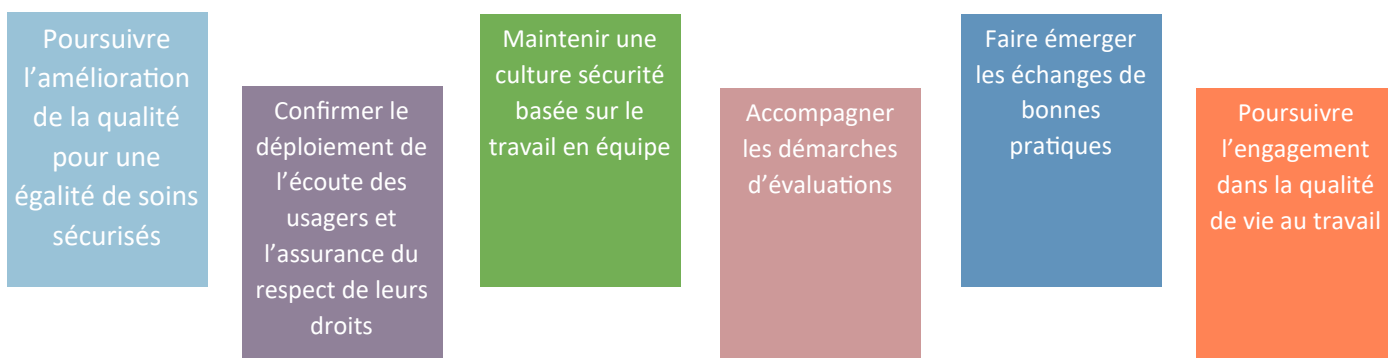
L'ensemble des professionnels du GHT doivent se retrouver dans ses 6 valeurs :

- 1 L'ancrage de la démarche qualité dans **toutes les approches des processus hospitaliers** afin d'améliorer la **qualité et l'égalité des soins sécurisés**

Une démarche **d'amélioration continue sur l'ensemble des processus hospitaliers**, les processus de prise en charge du patient (notamment le passage de la psychiatrie infanto-juvénile à la psychiatrie adulte), mais également les processus de management et support, reprenant les **thématiques** de la Haute Autorité de Santé (HAS) :

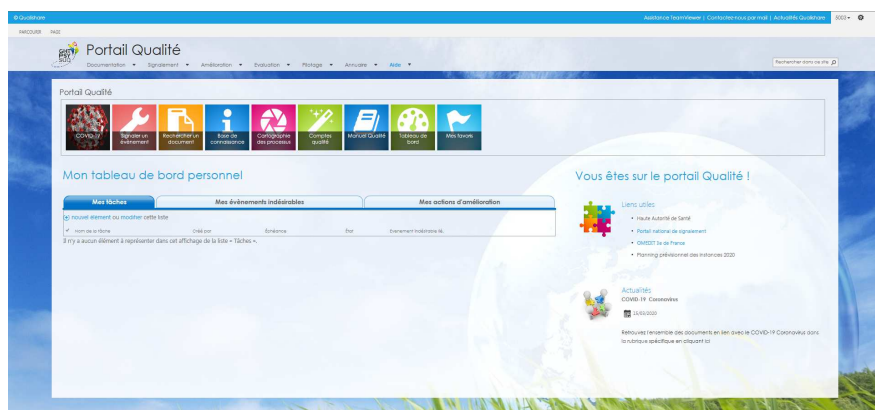
- 2 Le déploiement de **l'écoute des usagers** et l'assurance du **respect de leurs droits**, en réfléchissant à la place du patient en tant que partenaire de l'équipe de soins. **L'expérience patient** invite à considérer le patient non pas seulement par rapport à la pathologie dont il souffre mais comme une personne à part entière avec sa personnalité, ses préoccupations, ses attentes.
- 3 Le développement d'une **culture sécurité** basée sur un programme collaboratif pluri professionnel d'amélioration continue du **travail en équipe**.
- 4 L'accompagnement des professionnels dans les **démarches d'évaluation** (évaluation des pratiques professionnelles (EPP), patient traceur (PT)) et de certifications - évaluations externes.
- 5 **L'échange de bonnes pratiques** et d'expériences au niveau des 3 établissements du **GHT**.
- 6 La poursuite de l'engagement des établissements dans la démarche de **qualité de vie au travail**.

Par Frédéric Beaussier





Le Portail Qualité



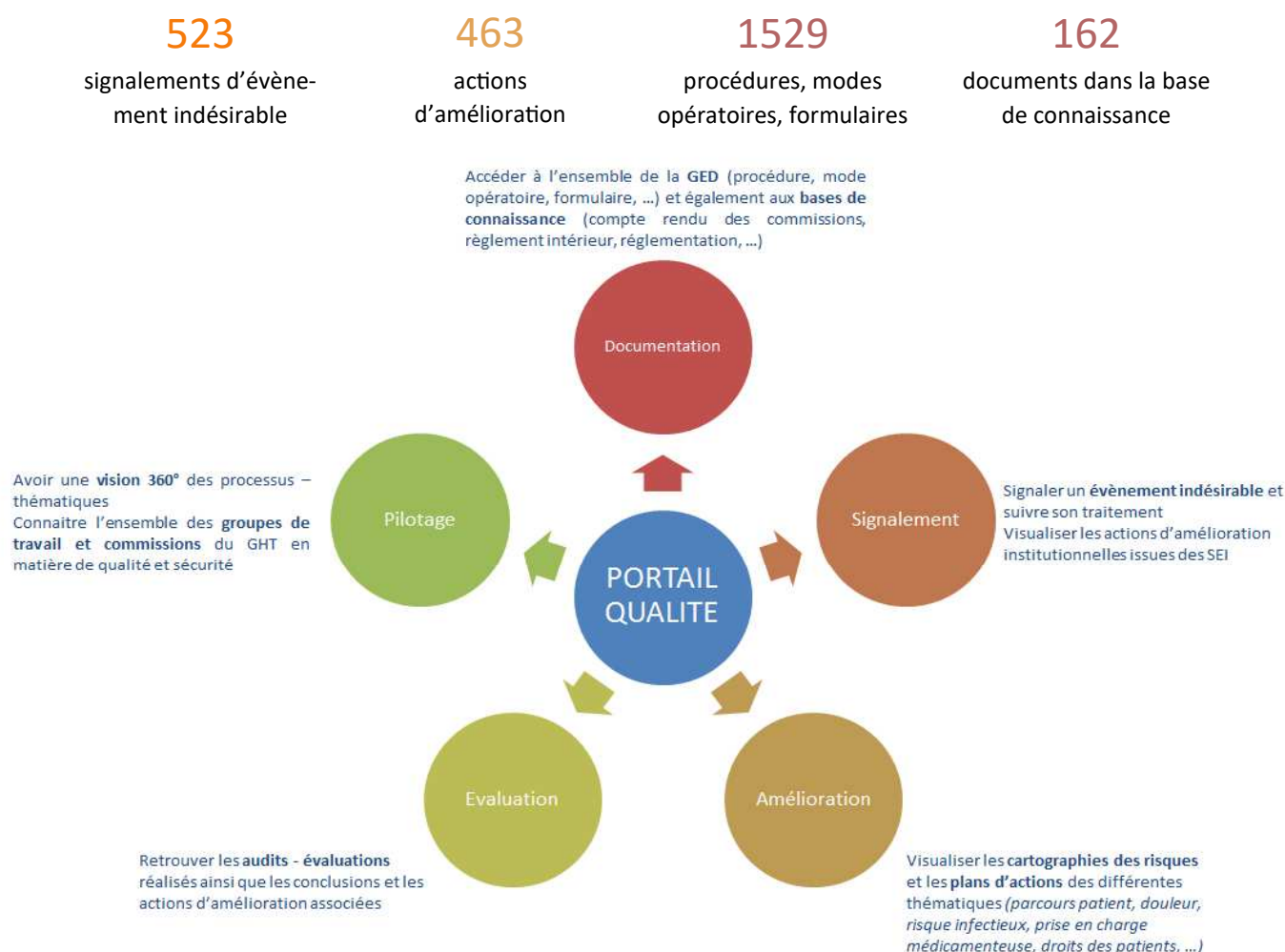
Des suggestions ?

N'hésitez pas à faire part de vos remarques sur l'utilisation du portail par mail à la direction qualité : qualité@psysudparis.fr

Le portail Qualité est actif sur les 3 établissements depuis décembre 2019. Il a pour objectif de regrouper l'ensemble des informations, documents en lien avec la démarche qualité et sécurité.

Le dessin ci-dessous détaille les différentes composantes.

Une évaluation sera faite prochainement auprès des équipes afin d'apporter, si besoin, des modifications pour améliorer le portail.



Par Frédéric Beaussier

Les nouveaux indicateurs IQSS

Indicateurs de qualité
et de sécurité des soins

IQSS



Incitation financière à
l'amélioration de la
qualité

IFAQ

Anciennement dénommés IPAQSS, les IQSS (indicateurs pour la qualité des soins) permettent d'évaluer la qualité de prise en charge et le suivi des dossiers des patients au cours de leur hospitalisation.

Adaptés à chaque secteur, ce recueil d'indicateurs est obligatoire pour tous les établissements de santé publics ou privés. Ils servent d'outil de pilotage de la qualité et de la sécurité des soins à plusieurs niveaux

3 thèmes :

Coordination entre l'hôpital et la ville

- Lien entre l'hôpital et la médecine de ville (hospitalisation à temps partiel, CMP)
- Qualité de la lettre de liaison à la sortie suite à une hospitalisation temps plein

Mots clés : Médecin traitant / coordination CMP et médecin traitant / traçabilité de la prise en charge / lettre de sortie

Prise en charge somatique : 3 périmètres (Hospitalisation temps plein / HDJ / CMP)

- Evaluation du risque cardio-vasculaire et métabolique
- Evaluation du risque de complications gastro- intestinales
- Prise en charge des addictions
- Evaluation et prise en charge de la douleur

Mots clés : Conclusion médicale sur les paramètres somatiques / traçabilité des évaluations cliniques et éléments recueillis lors des entretiens avec le patient

Pratiques d'isolement et de contention mécanique :

- Mise en œuvre de l'isolement/contention
- Surveillance par l'équipe paramédicale de l'isolement/contention
- Surveillance et levée de l'isolement/contention par l'équipe médicale
- Retour sur la pratique de l'isolement/contention (échange avec patient et inter- équipe).

Mots clés : Traçabilité / Evaluation / Prescription / Indication de la mise en place de la mesure / décision médicale de la levée de la mesure / Mesures alternatives / Evaluation et surveillance somatique médicale et paramédicale / Vécu du patient / Retour en équipe



Méthode :

Grilles de recueil HAS spécifiques à chaque indicateur

Audit des dossiers patients tirés au sort

Auditeurs : en binôme

Saisie sur le portail Qualhas/ HAS

Résultats :

Recueil chronophage

Résultats bruts : pas de score reçu (les modalités de calcul n'ont pas encore été déterminées par l'HAS)

Critères correspondant à des pratiques déjà évaluées sur la thématique « Isolement et contention ».

Critères très exigeants sur la thématique « Prise en charge somatique ».

Les axes d'amélioration sont à partager en groupe de travail dossier patient (évolution de l'outil DXcare : dossier patient informatisé).

1er recueil officiel en 2020 sur les pratiques de 2019 (résultats rendus publics sur le site www.scope.sante.fr), **recueil reporté en 2021 pour cause de Covid.**

Indicateurs recueillis pour le secteur PSY Santé mentale en 2020

Pour la campagne nationale 2021, les indicateurs sont les suivants :

- Evaluation et Prise en charge de la douleur (hospitalisation à temps plein)
- Evaluation cardio-vasculaire et métabolique (hospitalisation à temps plein et prise en charge ambulatoire)
- Evaluation gastro-intestinale (hospitalisation à temps plein et prise en charge ambulatoire)
- Evaluation et prise en charge des addictions (hospitalisation à temps plein et prise en charge ambulatoire)
- Qualité de la lettre de liaison à la sortie (hospitalisation à temps plein)
- Coordination Ville-Hôpital (Prise en charge ambulatoire)

Un point sur l'Incitation Financière à l'Amélioration de la Qualité (IFAQ)

- L'objectif est de rémunérer l'excellence et les efforts des établissements de santé sur le champ de la qualité et de la sécurité des soins (Résultats des IQSS : chaque indicateur sera pris en compte à la fois sur le niveau atteint et sur l'évolution du score)
- Extension du dispositif à la psychiatrie avec en 2021 une année de recueil généralisé à blanc des indicateurs et une prise en compte dans le financement 2022
- Enveloppe de 60 à 300 millions d'euros en 2020 jusqu'à 1 milliard d'euros en 2022
- L'IFAQ devient un compartiment à part entière de la rémunération des établissements de santé

Par Sandrine Barquins—Guichard

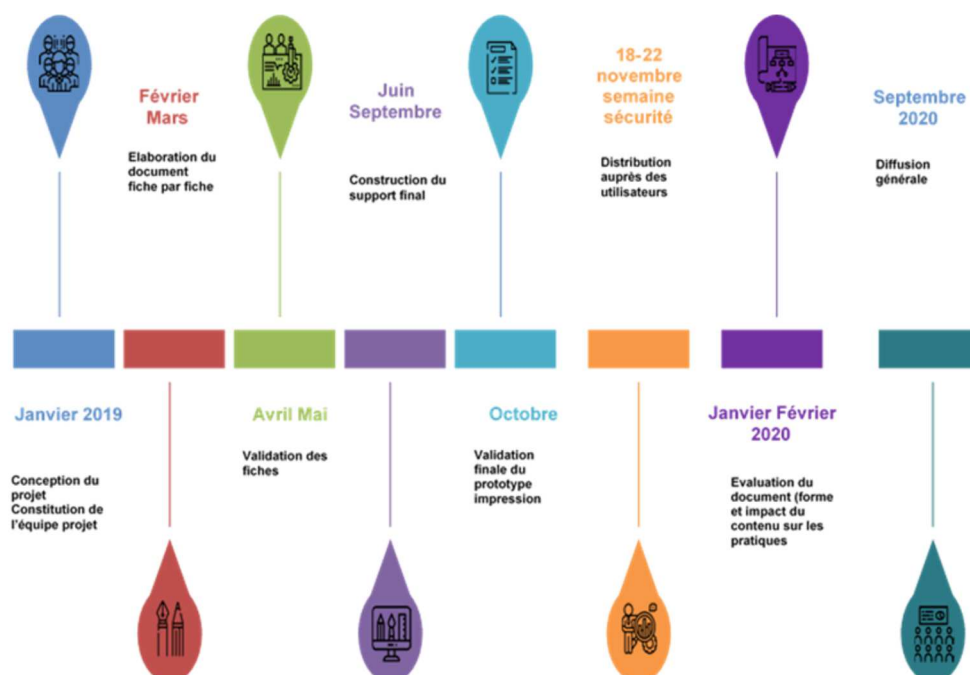
Le Quid Qualité



Le Quid de la qualité est un outil pédagogique qui regroupe les rappels de bonnes pratiques importantes que les professionnels de santé doivent connaître pour développer et harmoniser la culture qualité et sécurité des soins au sein du GHT. Constitué de fiches thématiques, cartonnées, colorées et reliées par un rivet, il offre aux professionnels des secteurs de soins du GHT, une première réponse simple et facile d'accès aux questionnements en lien avec la démarche qualité, gestion des risques.

L'équipe s'est arrêtée sur un document en trois parties, le choix des sous parties s'est fait au regard des thématiques majoritairement explorées par les experts visiteurs lors des visites de certification et des points à améliorer suite à ces visites.

Durant l'année 2019, sa réalisation a suivi le calendrier suivant :





Le Quid Qualité suite....

Dans une démarche qualité, l'évaluation est une démarche incontournable. En ce sens, un questionnaire rapide a été proposé aux équipes début février 2020 interrogeant le format, le contenu, le nombre de Quid souhaité par unité de soins, et d'autres éléments que les équipes auraient souhaité nous transmettre.

Le format : les réponses reçues nous renvoient une satisfaction globale ; il est jugé pratique et ludique.

Le contenu : est « bien pensé avec les réponses en bas de page et surtout la partie « cours » qui permet de rappeler l'essentiel », « les soignants s'y réfèrent si elles ont besoin de compléter certaines informations où répondre à des questionnements dans leur exercice quotidien ». Le Quid offre « un bel outil d'animation et de préparation à la certif ». Certaines propositions des fiches « Je me teste » seront à revoir car elles ont été vécues comme « infantilisantes » et « réductrices ». Enfin, « les visites des référents qualité dans les unités seront l'occasion de reparler de ce carnet ».

Le nombre nécessaire par unité de soins : selon la majorité, il n'est pas nécessaire d'avoir un exemplaire par soignant mais plutôt « d'en mettre à disposition dans les unités, on peut imaginer 2-3 exemplaires dans chacun des points-clés tels que le(s) Bureau(x) Infirmier(s), le Secrétariat, le Bureau cadre, la Salle de soins ». Toutefois, certaines équipes « ont suggéré d'en avoir un chacun ».

Autres éléments : « les visites des référents qualité dans les unités seront l'occasion de reparler de ce carnet ». « Réaliser une version à destination des personnels peut être plus en difficulté sur la notion de qualité à l'hôpital (services supports administratifs et techniques), peut-être un autre document pour ces agents ».

En conclusion

Cette première expérimentation a permis de mesurer l'intérêt des équipes de soins dans l'appropriation des contenus en lien avec la démarche Qualité. Le Quid Qualité va être diffusé sur l'ensemble des établissements du GHT, de façon plus large, avant de concevoir une future version 2.

Par Natali Desseprit et Anne-Elisabeth Alba