

Objectifs

1 Connaître les **principaux attendus** qualité et sécurité des soins correspondant à mon métier.

2 Objectif visite de **certification** octobre 2022



Essentiel n°1

Je prépare les professionnels du service à la certification HAS

1 Je suis responsable de la qualité et de la sécurité des soins prodigués dans le service :

✓ Je favorise l'appropriation des attendus qualité et sécurité des soins par les professionnels ;

✓ J'encourage les équipes à l'utilisation des outils d'autoévaluation concernant les attendus de la HAS ;

Les outils d'autoévaluation sont disponibles sur RisQuaDoc

✓ J'analyse en équipe les résultats des autoévaluations, je valorise les bonnes pratiques et j'ajuste avec l'équipe les écarts aux attendus ;

✓ Je formalise des actions, je m'assure quelles sont mises en place et je révalue ;

✓ Je favorise les quarts d'heure qualité et je prends le temps de passer des messages sur la qualité et la sécurité des soins formalisés en cellule qualité.

2 Je sensibilise l'équipe aux enjeux de la certification HAS :

✓ J'affiche et j'explique la **synthèse du dernier patient traceur réalisé** avec le plan d'action ;

✓ J'imprime et mets à disposition des professionnels de l'unité les **documents d'information** diffusés dans l'établissement (lettre qualité, les essentiels, les affiches indicateurs...) ;

✓ Je mets à l'ordre du jour des réunions de service un **point relatif à la démarche qualité et sécurité des soins et à la certification.**

Essentiel n°2

Je manage au quotidien par la qualité et la sécurité des soins

6 grands enjeux à développer pour accroître la qualité et la sécurité des soins dans l'unité :

✓ Améliorer l'implication du patient par le recueil et la prise en compte de son expérience ;

✓ Favoriser le travail en équipe pour améliorer la conscience collective et la sécurité des soins ;

✓ Renforcer la culture sécurité, la déclaration et l'analyse des événements indésirables ;

✓ Développer la culture de la pertinence et du résultat pour accroître continuellement la qualité des soins ;

✓ Suivre l'avancement du plan d'actions et impliquer l'équipe dans sa mise en œuvre ;

✓ Organiser l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants (organisation d'unité, outils à utiliser, plan d'actions ...).



Vous pouvez également vous rendre sur **RisQuaDoc** pour accéder à l'ensemble des outils mis à votre disposition.





MON GUIDE DES ESSENTIELS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Je suis RESPONSABLE D'UN SERVICE

Un guide des essentiels est également disponible pour les professionnels médicaux et paramédicaux.



4 Je développe la culture de pertinence des soins et m'assure de la qualité des prises en charge par le suivi des indicateurs de résultat :

- ✓ Je mets en place des revues de pertinence (prescriptions, examens complémentaires, actes à risques, parcours ...) ;
- ✓ Je développe 1 à 2 indicateurs de résultat adaptés aux pathologies prises en charge dans l'unité.

5 Je communique régulièrement auprès de l'équipe :

- ✓ J'assure la tenue régulière de réunions en équipe pluri professionnelle ;
- ✓ Je favorise la participation et la prise de parole de tous les professionnels (assertivité) ;
- ✓ Je reviens avec eux sur les derniers événements indésirables (déclarés ou pas encore) et les actions à mettre en oeuvre au sein de l'unité ;
- ✓ Je favorise les échanges sur les résultats qualité risques du pôle, de l'unité et sur les actions à mettre en oeuvre au sein de l'unité ;
- ✓ J'affiche les principaux indicateurs de résultats en salles de soins ;



1 Je recueille et tiens compte de l'expérience des patients de mon unité :

- ✓ Je m'assure de la distribution des questionnaires de satisfaction à la sortie ou je mets en place une enquête de satisfaction/expérience patient spécifique (si pas existante) ;
- ✓ Je poursuis la dynamique d'évaluation de l'expérience patient via la réalisation régulière de patients traceurs (interview patient) ;
- ✓ Je m'assure de l'accessibilité et de la validité des informations à mettre à disposition des usagers (affiche CDU, liste des associations, etc...) ;
- ✓ Je définis avec l'équipe des actions d'amélioration du parcours patient.



2 Je développe la culture sécurité et le retour d'expérience :

- ✓ J'incite et j'accompagne les professionnels à la déclaration des événements indésirables associés aux soins (EIAS) ;
- ✓ Je mets en place des analyses collectives pour les événements indésirables critiques ;
- ✓ Je m'assure de la mise en oeuvre d'actions correctives issues de l'analyse des EIAS.

3 Je favorise le travail en équipe par le développement des compétences non techniques :

- ✓ J'oriente la formation/sensibilisation des équipes vers les facteurs humains, le travail en équipe et la communication ;
- ✓ Je développe des outils permettant de structurer et de sécuriser la communication ;
- ✓ Je favorise les temps d'échange pluri professionnels (STAFF, RCP, etc...).