

PRIX QUALITE ARS : LAURÉATS DU PRIX QUALITÉ 2024

PROJET : MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES VILLE HÔPITAL

*CPTS Littoral en Nord, Hôpital Alexandra Lepève, Clinique de Flandre, Clinique Villette,
Polyclinique de Grande Synthé, Hôpital Maritime de Zuydcoote*

- *Murielle VERGOOTE, IDE libérale , secrétaire CPTS Littoral en Nord)*
- *Romain GOZE (Ingénieur Qualité Hôpital Alexandra LEPEVE)*
- *Sarah MARQUIS (Ingénieur Qualité Clinique de Flandre/Clinique Villette)*
- *Mathilde DOUCHY (Ingénieur Qualité Polyclinique de Grande Synthé)*
- *Mélanie DUTAS (Ingénieur Qualité Hôpital Maritime de Zuydcoote)*



- Fiche projet disponible

Présentation de la structure



• Présentation de la structure (synthèse)



- Spécialités: M/C/O -SMR
- Nombre de séjours d'hospitalisation 2024 : 66 523 séjours
- Nombre de passages au SAU : 74 571 passages
- 284 médecins
- 2076 professionnels



- Labellisé Hôpital de Proximité
- Spécialités : M-SMR-USLD
- Nombre de séjours d'hospitalisation 2024 : 6398 séjours
- Nombre de passages au SAU : 11 854 passages
- 28 médecins
- 400 professionnels



- Territoire du Dunkerquois
- 385 professionnels médicaux et soignants adhérents



- Spécialités: SMR
- Nombre de séjours d'hospitalisation 2024 : 6254 séjours
- 26 médecins
- 504 professionnels



- Spécialités : M/C-SMR
- Nombre de séjours d'hospitalisation 2024 : 18706 séjours
- 57 médecins
- 254 professionnels soignants

Dunkerquois : 375000 habitants

Identification d'un besoin



Dysfonctionnements aux interfaces Ville/Structures de santé

Exemple : Documents de sortie incomplets ou non conformes

- Difficultés pour les professionnels de santé libéraux à assurer la continuité des soins à domicile
- Difficultés pour les professionnels de santé libéraux à être payés sur leurs actes
- Echanges nombreux et complexes entre les professionnels de ville et structures de santé pour identifier les problématiques de chaque patient et les traiter



Novembre 2023 :

Décision en Comité

Ville/Hôpital de mettre en place un espace d'échange entre services Qualité et la CPTS Partenaire

Objectifs

- Renforcer la collaboration ville-hôpital
- Fluidifier les parcours patients en signalant et analysant les dysfonctionnements
- Eviter les ruptures de parcours de soins
- Développer une dynamique et une culture de la qualité à l'échelle du bassin du Dunkerquois
- Coordonner la gestion des évènements indésirables de parcours de prise en charge à la hauteur d'un bassin



La méthode



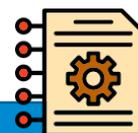
Fin 2023

Identification du besoin
d'analyser les
dysfonctionnements ville
Hôpital



2024

Mise en relation des ingénieurs
Qualité du Dunkerquois et la CPTS
Littoral en Nord pour identifier les
mesures à prendre
Décision de mettre en place un
dispositif de signalement de FEI
Ville ↔ Structures de santé



T2 –T3 2024

Ecriture d'une procédure de
gestion des Evènements
Indésirables Ville ↔ Hôpital et
définition d'un formulaire de
signalement



T2 –T3 2024

Ecriture d'une charte de
progrès, visant à expliquer
aux professionnels de santé
de la CPTS les enjeux autour
des signalements



01/2025

Lancement des premiers
signalements



2025

Mise en place d'un dispositif
de suivi semestriel des FEI et
d'analyse de causes

Le process de gestion des signalements

1

Identification de l'évènement indésirable par le professionnel de santé libéral

2

Déclaration de la fiche d'évènement indésirable par le professionnel de santé libéral

3

Centralisation à la CPTS Littoral en Nord et transmission au service Qualité de la structure de santé concernée

4

Intégration dans le dispositif de gestion des évènements indésirables de la structure, orientation vers le service concerné

5

Analyse par le service concerné et retour au service Qualité de la structure de santé

6

Transmission de la réponse à la CPTS Littoral en Nord pour retour au professionnel de santé

7

Suivi semestriel des signalements et des éventuelles analyses des causes

Les outils



Charte d'incitation

Fiche de progrès et d'amélioration



Pourquoi déclarer ?

Nous comprenons les défis auxquels vous faites face au quotidien : en signalant des événements indésirables auxquels vous êtes confrontés vous contribuez à améliorer la qualité et la sécurité des parcours de soins.

Que faut-il déclarer ?

Toute difficulté ou dysfonctionnement rencontré qui peuvent survenir à domicile et engendrer des risques pour le patient, son entourage ou soi-même.

L'objectivité et la bienveillance doivent accompagner cette démarche.

Que se passe-t'il ensuite ?

La déclaration est transmise à la structure concernée qui pourra vous apporter une réponse adaptée.

Des analyses en comité sont réalisées régulièrement pour faire un retour d'expérience sur les dysfonctionnements et proposer des axes d'amélioration

Comment déclarer ?

La CPTS Littoral en Nord met en ligne un formulaire à remplir dès que possible lorsque l'événement se produit. Il est disponible sur le site internet, **espace adhérent**. Il est à renvoyer sur l'adresse mail sécurisée : **contact@cpts-littoralnord.fr**

Ces informations sont confidentielles et sécurisées.

Qui peut déclarer ?

Tout professionnel de santé en ville, mais aussi les structures de santé.

Mise en place d'indicateurs de suivi

- Nombre de Fiches d'Evènements Indésirables Signalées (Ville → Structure de santé)
- Nombre de Fiches d'Evènements Indésirables Signalées (Structure de santé → Ville)
- Nombre d'analyses de causes



Résultats attendus

- Circuits de prise en charge des patients plus fluides, diminution des ruptures de parcours de soins
- Amélioration du service rendu aux patients
- Amélioration de la collaboration Structures de santé ↔ Ville
- Amélioration de la dynamique Qualité à l'échelle du bassin du dunkerquois



*« Se réunir est un début,
rester ensemble est un progrès,
travailler ensemble est la réussite. »*

Henry FORD