

Édito

Après des mois de préparation, d'investissement et d'engagement de votre part à tous, la visite de certification s'est déroulée dans un environnement positif et collectif.

Chacun d'entre vous a mis en place toutes les bonnes pratiques et a montré une adhésion au système de management de la qualité. Nous sommes conscients du travail et de l'implication que vous avez fourni pour faire de cette visite de certification une réussite.

Quel que soit le résultat définitif, chaque équipe peut être fière du travail accompli.

Bravo
et merci à tous !



L'équipe Direction
Qualité et Gestion
des Risques

Retour sur la visite de certification

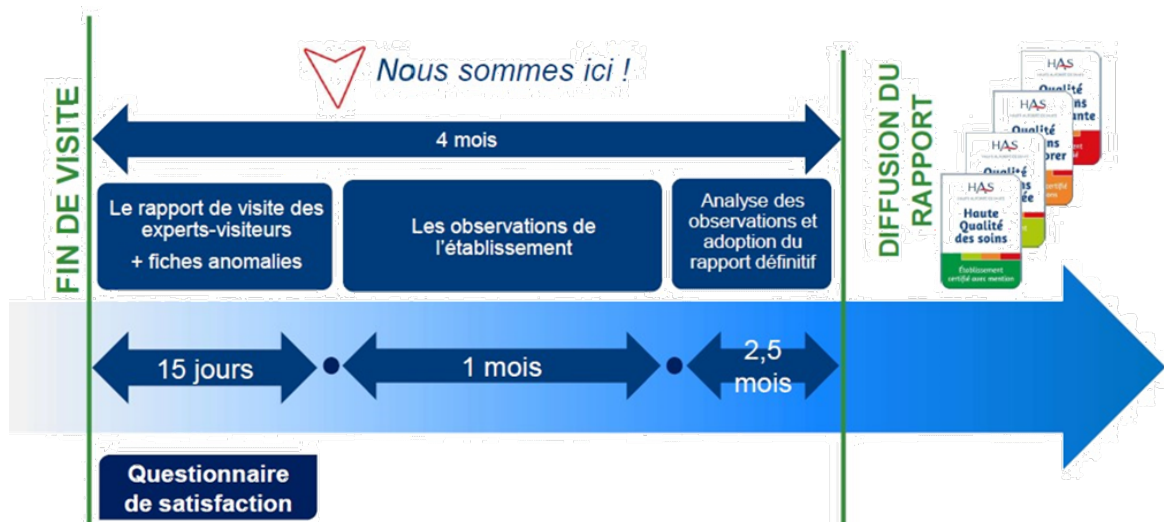
La visite de certification a eu lieu du 25 au 29 mars 2024 et tous les services ont été rencontrés selon les différentes méthodes d'évaluation de la Haute Autorité de Santé.

La visite s'est bien déroulée malgré quelques surprises de la part des expert-visiteurs mais chacun a su s'adapter à leurs demandes.

Le dernier jour, les experts-visiteurs ont présenté, lors d'une restitution ouverte à tous, le bilan de fin de visite.

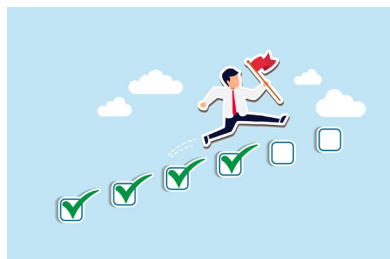
Les résultats présentés ce jour là nous indiquent que le taux de conformité pour chaque chapitre du référentiel est supérieur à 90% et aucune fiche anomalie n'est signalée. Actuellement, nous avons réceptionné le 1er rapport de visite et nos observations sont en cours de rédaction.

Nous devrions recevoir le rapport définitif d'ici 3 mois, alors soyons patients !



Et maintenant, comment continuer sur cette lancée ?

Lors de nos différents passages dans les services et échanges avec les cadres de proximité, nous savons que les bonnes pratiques sont acquises par les équipes.



Pour garder cette dynamique, nous souhaitons connaître votre ressenti sur le déroulé de la certification et vos attentes pour mieux vous accompagner. Nous vous proposons de remplir le questionnaire via le QR code suivant.
Objectif principal → Adapter ensemble la démarche d'amélioration continue en la centrant sur vos pratiques.

Nous vous communiquerons les résultats après étude.



Démarche Qualité
post certification
→



Déclarer un Événement Indésirable c'est progresser

Qu'est-ce qu'un EI ? Pour faire simple, l'Évènement Indésirable, c'est une situation défavorable suffisamment importante pour être signalée; c'est l'incident qui mérite d'être connu et analysé pour éviter sa répétition. Cela concerne les EI associés aux soins ainsi que : Circuit du médicament, Sécurité des biens et des personnes, Vigilances, Logistique, Parcours patient...

- **Comment se connecter à Bluekango ?** Avec mon matricule suivi de @ch-perpignan.fr et mon mot de passe
- **Vous rencontrez une difficulté ?** Vous pouvez contacter le service qualité par téléphone (28888) ou par mail cellule.qualite@ch-perpignan.fr

Déclaration d'un EI

- Logiciel Bluekango
- Déclaration neutre, impartiale et objective

Rôle de la Direction Qualité

- Évaluation de la fréquence et de la gravité = criticité
- Envoi aux référents suivant la thématique concernée
- Envoi systématique d'un courrier pour accuser la bonne réception de la FEI

Analyse de l'EI

- Criticité élevée supérieure à 3
- Organisation d'un CREX/RMM
- Étude des causes

Clôture de la FEI

- Réponse des personnes compétentes
- CREX/RMM réalisé
- Proposition d'actions incluses dans le PAQSS (Programme d'Amélioration Qualité Sécurité des Soins)

Évènement Indésirable Grave (EIG) :
- Mise en jeu du pronostic vital
- Séquelles
- Décès

Vos derniers chiffres FEI* :

1^{er} trimestre 2024

Nombre d'EI DM déclarés : **20**

Nombre de chutes patients déclarées : **84**

(dont **6 validées et clôturées** par un médecin)

Nombre d'EIG déclarés : **0**

Nombre de FEI déclarées : **354**

Thématiques FEI les plus déclarées :

Transport de prélèvement : **17%**

Agression - Violence - Harcèlement : **9%**

Panne/matériel défectueux/installation/équipement : **9%**

Condition de PEC : **8%**

Criticité des 354 FEI déclarées

formule de calcul : fréquence x gravité x sécurité

1) Risque acceptable = **42,3%**

2) Risque modéré = **50%**

3) Risque critique = **7,4%**

4) Risque majeur/inacceptable = **0,3%**



Vos chiffres GED* :

1^{er} trimestre 2024

Nombre de documents diffusés :

276 diffusions (151 créés et 125 révisés)

Nombre de documents dans la GED :

3332 documents

Nombre de documents à actualiser (>4ans) :

1669 documents

Nombre de documents en attente de signature électronique : **19 documents**

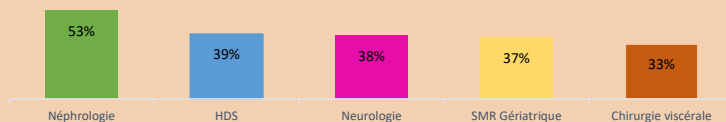


Taux de retour QDS* :

de janvier à février 2024

Nombre de questionnaires réceptionnés : **1459**

Taux de retour : **30%**

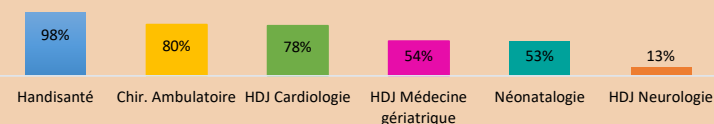


Satisfaction globale des patients :



Taux de retour QDS* spécifiques

de janvier à février 2024



Taux de conformité des audits services

1^{er} trimestre 2024 : 69 audits complétés

