



# COMPTE QUALITÉ

## OUTIL DE DIALOGUE ET DE PILOTAGE DE LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

MME DENISE SCHALL :  
Coordinatrice générale des soins, qualité

M. FRANCK TENDRON :  
Ingénieur Qualité

JOURNÉE RÉGIONALE ARS GRAND EST  
28 NOVEMBRE 2017

## **I. LES HÔPITAUX CIVILS DE COLMAR ET LA CERTIFICATION**

- Présentation des HCC
- La Gouvernance de la Qualité aux HCC
- La Certification V2014 aux HCC

## **II. COMPTE QUALITÉ : OUTIL DE DIALOGUE ET DE PILOTAGE**

- Compte Qualité : levier d'actions
- Compte Qualité : outil d'implication et de responsabilisation des professionnels
- Compte qualité: atouts et faiblesses

## **CONCLUSION**

# PRÉSENTATION DES HÔPITAUX CIVILS DE COLMAR

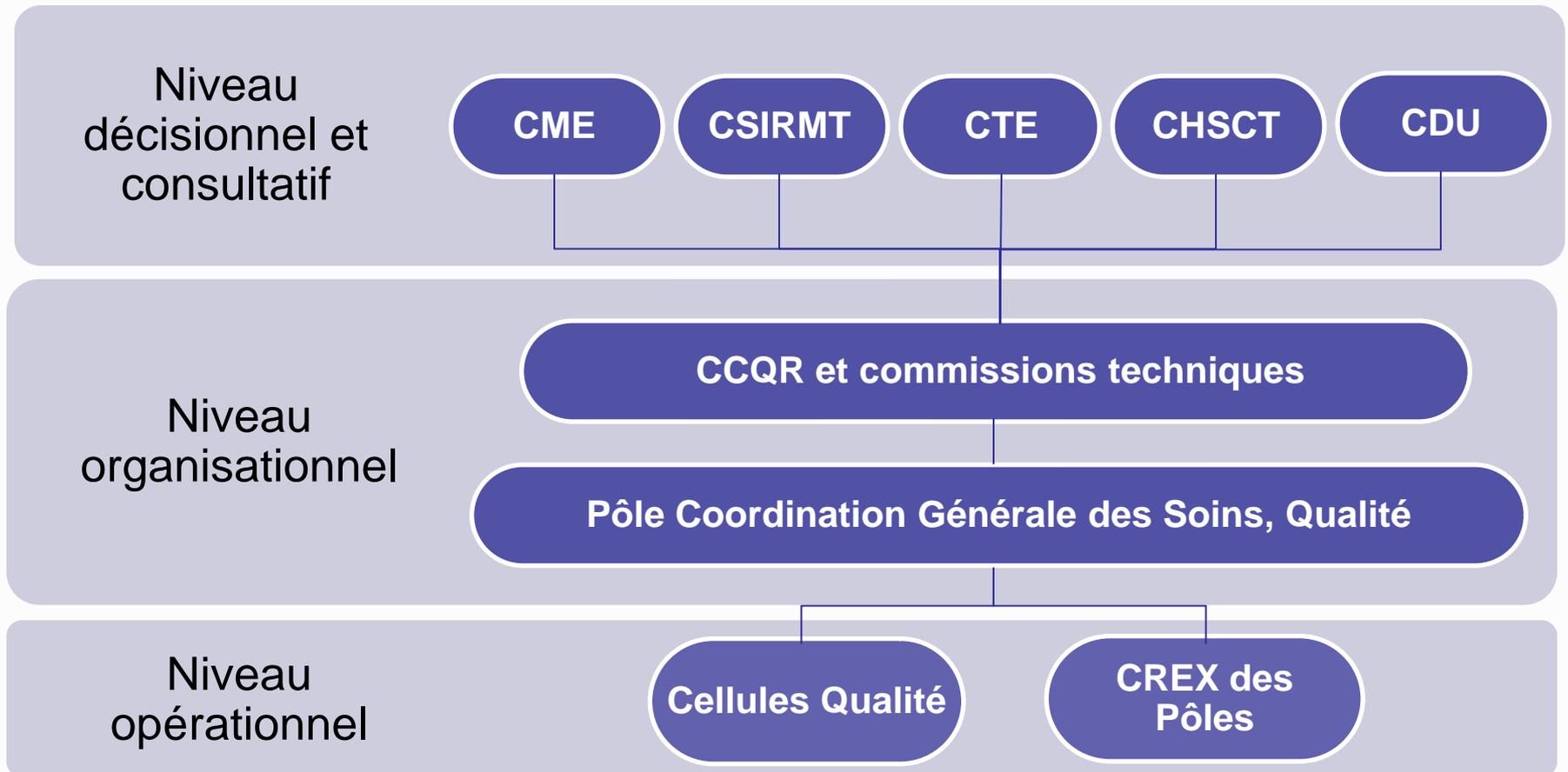
- Établissement Haut-rhinois
- Lits et places : 1409
- Budget principal de financement :  
298.15 millions d'€
- Maternité : 2B
- Passages aux Urgences :
  - Adultes : 49 601
  - Enfants : 21 669
- Personnel Médical : 305
- Personnel non Médical : 3 781



Depuis 2001, 1<sup>er</sup> Hôpital Non Universitaire classé parmi  
les 50 meilleurs Hôpitaux de France  
**EN 2017 : 29<sup>ÈME</sup> PLACE**



Établissement Support du GHT11 Centre Alsace



# LA CERTIFICATION V2014 AUX HCC

02/2015

- Visite des Experts

13/01/2016

- Réception du rapport définitif
- **Certification avec obligation d'amélioration NIVEAU C**

30/09/2016

- Production d'un Compte-Qualité de suivi

14/12/2016

- Réception de la décision de la HAS
- **Certification avec recommandation d'amélioration NIVEAU B**

## Première étape: levée des obligations d'amélioration

- Partenariat pharmacie/service qualité sur les thématiques relatives au « Management de la prise en charge médicamenteuse »

- Intégration de la politique de management de la prise en charge médicamenteuse en tant qu'annexe à la politique qualité globale 2016-2018
- Intégration d'objectifs en lien avec :
  - **L'informatisation du processus** de prise en charge médicamenteuse,
  - **La conciliation médicamenteuse et l'analyse pharmaceutique,**
  - **L'amélioration de la Supply Chain,**
  - **La professionnalisation de la gestion des stocks** des unités de soins,
  - L'optimisation de la prise en charge médicamenteuse en **luttant contre l'iatrogénie médicamenteuse chez le sujet âgé.**

- Mise en place d'un groupe de travail transversal piloté par le Directeur des Soins et le RAQ-MED pour élaborer une procédure répondant aux règles de bonnes pratiques de préparation des médicaments injectables après la réalisation d'un audit.

Test sur les services cibles, puis déploiement.

DU COMPTE QUALITÉ À LA DÉMARCHE PROCESSUS:

Identification de pilotes des  
thématiques du Compte Qualité

Mise en place d'une démarche  
processus

# OUTIL D'IMPLICATION ET DE RESPONSABILISATION DES PROFESSIONNELS

## MISSIONS DU SERVICE QUALITÉ :

Anime le groupe  
des pilotes des  
thématiques

Accompagnement  
méthodologique  
individualisé des  
pilotes

Mise à  
disposition des  
indicateurs  
institutionnels

Propose des outils de la  
démarche processus

Formation  
des pilotes

Cahier du  
pilote de  
processus

Revue annuelle  
du processus  
avec les pilotes

## MISSIONS DES PILOTES DES THÉMATIQUES :

Constituer le groupe  
de travail

Définir la politique du  
processus

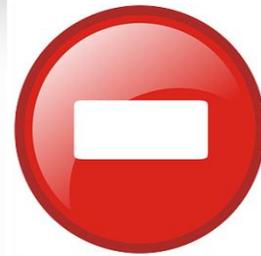
Analyser les risques  
pour le Compte  
Qualité

Proposer le plan  
d'amélioration et en  
faire le suivi



## Ses atouts

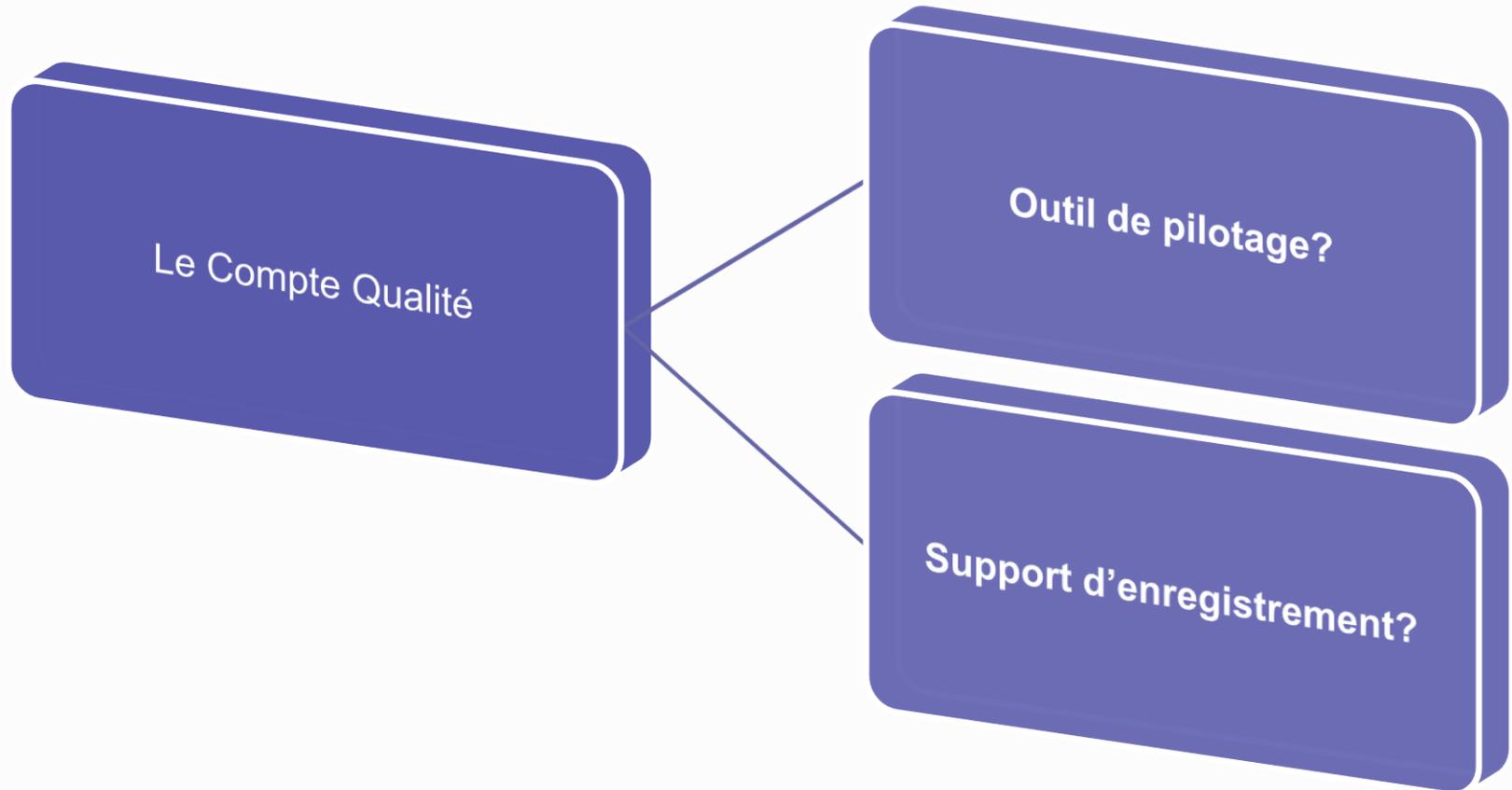
- Analyse des risques plus accessible aux professionnels
- Mise à disposition de tableaux de bord
- Impulse la démarche processus



## Ses faiblesses

- Forme peu pratique
- Peu utilisé comme outil de travail par les pilotes
- Extraction et adaptation de l'outil pour faciliter son utilisation

# CONCLUSION





**Merci de votre attention**