

## La démarche Qualité au Vinatier

L'établissement est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche globale "Qualité et Sécurité des Soins" afin de garantir au mieux la qualité, l'efficacité et l'efficience des prises en charge, d'assurer la sécurité des patients et de diminuer la survenue des événements indésirables associés aux soins.



Cet engagement repose notamment sur la politique qualité, élaborée en prenant en compte les éléments suivants :

- L'écoute des usagers et de leurs aidants
- Les principes du service public hospitalier : égalité d'accès aux prises en charge, continuité des soins, adaptation et neutralité...
- Le respect de la personne, des règles de déontologie et des principes d'éthique. Ce qui inclue le respect des droits fondamentaux, dont la liberté d'aller et venir et l'écoute des patients. Ces aspects relèvent d'aspirations légitimes des usagers et de leur entourage et pas seulement de l'exigence réglementaire ou normative
- Le pari du développement continu de la culture sécurité, prenant en compte le dimensionnement polaire de l'établissement en associant les objectifs de qualité et sécurité à ceux de l'efficience médico-économique
- La gestion des risques dans ses différentes dimensions
- L'évaluation des pratiques professionnelles
- L'application de la réglementation
- La prise en compte des différents résultats d'audits, d'indicateurs autant externes qu'internes et des décisions de l'HAS.

### La déclinaison polaire de la qualité et la sécurité des soins

Des avenants "Qualité Sécurité des Soins" aux contrats de pôle engagent ces derniers mettre en œuvre une organisation interne permettant la déclinaison de la politique institutionnelle à l'échelle des pôles et services.

Chaque avenant comporte des objectifs précis, mesurés avec des indicateurs basés sur les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) nationaux, les résultats d'audits internes et sur les objectifs propres à chaque structure.

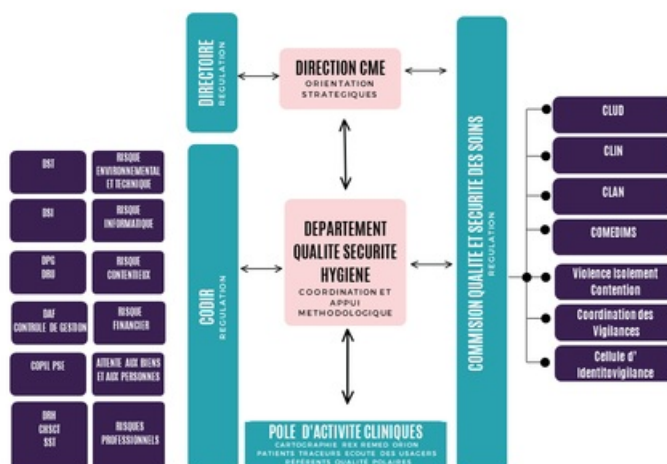
### La Département Qualité Sécurité Hygiène (DQSH)

Le DQSH assume un rôle de conseil auprès de la CME et de la direction de l'établissement, **de coordination** de l'ensemble des actions d'améliorations de la qualité ou de réduction des risques et de prestataire interne et de **centralisation des informations**.

Ses missions principales sont :

- L'appui et le soutien méthodologique de la Commission Qualité Sécurité des Soins (CQSS), des sous-commissions et des groupes de travail et/ou d'évaluation de pratiques professionnelles
- L'appui et le soutien méthodologique aux pôles d'activité clinique dans leurs démarches de cartographie, d'analyse des événements et d'évaluation des pratiques
- La centralisation des différentes informations concernant la démarche qualité et la sécurité des soins, ceci dans les différentes dimensions de l'établissement (soignante, administrative, logistique et technique)
- Le suivi des différentes actions des gestionnaires de risques et des vigilants
- L'analyse des événements indésirables graves (EIG) en collaboration avec les pôles et les directions concernées

- L'analyse et le suivi des événements indésirables et des erreurs médicamenteuses. Le suivi et l'évaluation des actions de réduction des risques a priori et a posteriori en lien avec la Direction des Soins
- Le recueil et le suivi des indicateurs qualité IQSS, Incitation Financière à la Qualité (IFAQ) et des indicateurs internes à l'établissement
- La formation et la sensibilisation des personnels aux démarches qualité et sécurité des soins
- Le suivi et la veille réglementaire et documentaire relevant de son domaine de compétence
- La mise en œuvre de la procédure de certification.



## Les indicateurs de la Qualité et sécurité des soins

Conformément aux dispositions prévues par la Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 le Centre Hospitalier Le Vinatier met à la disposition du public les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).

Un indicateur de qualité et de sécurité des soins est un outil de mesure d'un état de santé, d'une pratique, d'une organisation ou de la survenue d'un événement, qui permet d'évaluer de manière valide et fiable la qualité des soins et son évolution dans le temps. Ils évaluent la structure, le processus ou le résultat, et peuvent être recueillis à partir de différentes sources de données.

Pour la mesure de ces indicateurs en 2022, il a été défini les deux périmètres suivants :

- Dossier patient en santé mentale : périmètre « hospitalisation à temps plein »
- Dossier patient en secteur SSR (soins de suite et de réadaptation)

Les IQSS en psychiatrie, calculés à partir de l'analyse des dossiers patient informatisés, sont les suivants :

### La qualité de la lettre de liaison à la sortie en psychiatrie

Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie d'hospitalisation, élément du dossier patient qui favorise la continuité des soins et le lien avec le médecin traitant.

Cette lettre résume les conclusions de l'hospitalisation et établit des préconisations de prise en charge après la sortie pour garantir une coordination hôpital/ville.

### L'évaluation et prise en charge de la douleur somatique en psychiatrie

Cet indicateur évalue la qualité de l'évaluation de la douleur somatique, sa réévaluation et la mise en œuvre d'une stratégie de prise en charge de la douleur.

### L'évaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes en psychiatrie

Cet indicateur évalue la qualité de l'évaluation du risque cardio-vasculaire et métabolique.

L'indicateur est dit composite et comprend la recherche :

- des antécédents cardiovasculaires et métaboliques ainsi que des facteurs de risque thromboembolique,
- de la traçabilité d'une mesure de la pression artérielle et de plusieurs paramètres anthropométriques,
- d'une conclusion médicale vis-à-vis d'un électrocardiogramme,
- d'un bilan lipidique et glycémique.

## Le repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes en psychiatrie

Cet indicateur évalue l'identification et la proposition d'aide à l'arrêt des consommations de tabac, d'alcool et de cannabis.

## L'évaluation gastro-intestinale chez les patients adultes en psychiatrie

Cet indicateur mesure la traçabilité de la recherche de troubles de transit (constipation, fécalome, occlusion intestinale...) et de troubles de la déglutition chez les patients traités par des psychotropes notamment des antipsychotiques.

Les IQSS en unité de Soins de Suite et de Réadaptation SSR calculés à partir de l'analyse des dossiers patient informatisés

## Le projet de soins, projets de vie en SSR

Cet indicateur évalue la traçabilité et l'existence d'un projet de soins élaboré en collaboration avec le patient et ses aidants suite à un examen médical et psychologique ainsi qu'une évaluation sociale.

## La qualité de la lettre de liaison à la sortie en SSR

(voir plus haut, qualité de la lettre de liaison à la sortie en psychiatrie)

## L'évaluation et prise en charge de la douleur en SSR

(voir plus haut, évaluation et prise en charge de la douleur somatique en psychiatrie)

## L'IQSS - e-Satis mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés

Calculés à partir d'un questionnaire validé par la Haute Autorité de Santé, adressé aux patients ayant effectué un séjour d'hospitalisation de plus de 48 heures. Ce dispositif, appliqué au niveau national depuis avril 2016, permet de mesurer la "satisfaction patient".

## L'indicateur de la Qualité et de la Sécurité des Soins proposés par l'établissement

### Évaluation des pratiques d'isolement et de contention mécanique

Les indicateurs liés mesurent le travail effectué pour l'instauration d'une politique de réduction des pratiques coercitives.

### Évaluation du risque suicidaire

Identifier les personnes vulnérables et à risque en permettant d'intervenir en amont de la crise suicidaire est l'une des clés de la réussite d'une politique de prévention du suicide, comme le repérage et la prise en charge de la dépression, le maintien du lien avec les personnes ayant fait une tentative de suicide.

### Analyse des événements indésirables

La gestion des événements indésirables associés aux soins est une opportunité d'analyse des pratiques et de mise en œuvre d'une dynamique collective de gestion de risques. Pour cela, des démarches de retour de l'expérience sont mises en place dans l'établissement.

### Taux de retour de questionnaires de satisfaction

Les résultats de l'expérience et de la satisfaction des patients participent à l'objectivation de la qualité du service rendu aux patients.

## Quelques définitions

### Comité de Retour d'expérience (CREX)

Le retour d'expérience concerne la reprise a posteriori des faits avec l'objectif d'évaluer la situation vécue, de les analyser et d'identifier des possibles d'actions d'amélioration. Au sein du CH Vinatier, sont mises en place les démarches CREX REMED (erreur médicamenteuse), CREX ORION (événements indésirables associés aux soins) et CREX ALARM (événements indésirables graves associés aux soins).

## Le CLAN

Le CLAN, ou Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition, est une instance pluridisciplinaire et pluri professionnelle. Sa mission principale est d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients.

## Le CLUD

Le comité de Lutte contre la douleur (CLUD) doit coordonner l'ensemble des services de soins pour mieux organiser la prise en charge de la douleur.

Le CLUD doit également s'assurer de la qualité de l'évaluation de la douleur en organisant l'acquisition et la généralisation de l'utilisation des instruments de mesure de l'intensité de la douleur, la formation du personnel à leur utilisation et la mention des résultats de l'évaluation dans les dossiers de soins.

## Le CLIN

Chaque établissement de soins doit déployer une politique de prévention et de contrôle des infections.

Les objectifs sont de prévenir les risques d'infection liés aux actes et à l'environnement, de limiter la transmission des agents infectieux et de promouvoir les bonnes pratiques d'hygiène.

Cette mission est sous la responsabilité du CLIN, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, et de son EOH, Équipe Opérationnelle Hygiène.


## Le COMEDIMS

La Commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement.

Sa mission est d'élaborer des recommandations, de prévenir les risques et de veiller au bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux.

## Voir aussi

[Consulter le rapport de certification d'établissement](#)

[Consulter l'ensemble des indicateurs qualité de l'établissement](#) 

### TÉLÉCHARGER

Télécharger les indicateurs qualité et sécurité des soins pour l'année 2022

 [Indicateurs Qualité](#)

 [Consulter la charte de la personne hospitalisée du CH Vinatier](#)