

Édito

Après une année au sein du service Qualité et Gestion des Risques, j'ai eu la chance d'avoir été instantanément intégré à l'équipe.

Je continue d'avancer avec elle et l'ensemble du personnel hospitalier que j'ai pu rencontrer.

De nombreux projets sont en cours et d'autres verront le jour prochainement.

Avec l'équipe Qualité, je m'engage à vous accompagner au quotidien sur le terrain.

Je vous remercie tous pour cette année riche en enseignements et espère qu'elle sera le début d'une grande collaboration.

Hervé GOURMELON

Ingénieur Qualité et Gestion des Risques



« Grave ou pas grave, je signale, j'analyse, je partage tout événement indésirable associé aux soins »

Cette année, la cellule Qualité dédie la Semaine Sécurité Patient (SSP) aux déclarations d'événements indésirables qui se déroulera du 22 au 26 novembre 2021.



Dans ce contexte, la cellule qualité organise la deuxième session de formation «**Méthode ALARME**», animée par la SHAM (inscriptions clôturées à ce jour).

Parallèlement à cette formation, le CH s'est inscrit à un **challenge national**, qui débutera le 22 novembre 2021. Le but est d'encourager tous les professionnels à signaler tous les Événements Indésirables Associés aux Soins (EIAS). Parmi les EI déclarés, la cellule qualité retiendra un ou deux événements qui

feront l'objet d'une analyse, conjointement réalisée avec le service de soins. Ensuite, un partage d'expérience et une communication interne au CH seront effectués par la Structure Régionale d'Appui Occitanie (SRA). La dernière étape, permettra au vainqueur une communication nationale de son retour d'expérience.

De plus, un défi sous forme de QUIZZ aura lieu l'après-midi du 22 novembre 2021, inscription par mail à cellule.qualite@ch-perpignan.fr avant le 18 novembre 2021. Une surprise attend le vainqueur !

Et pour finir, venez découvrir et redécouvrir sur Bluekango les BD « Histoires de patients » dont les deux derniers tomes sont dédiés, pour l'un, aux relations ville/hôpital et pour l'autre, à l'éducation thérapeutique du patient.

Nous comptons vivement sur votre participation !

Indicateurs Qualité

Vos derniers chiffres FEI* : 1^{er} semestre 2021

À retrouver à chaque édition

Nombre de FEI déclarées : **408**

Nombre d'EI DM déclarés : **42**

Nombre d'EIG déclarés : **0**

Nombre de chutes déclarées : **200**

Thématiques les plus déclarées

Agression - Violence - Harcèlement : **60**

Dysfonctionnement - Panne d'un DM : **41**

Condition de prise en charge : **27**

Vos chiffres GED* :

À retrouver à chaque édition

Nombre de documents dans la GED : **2 897**

Nombre de documents à actualiser (>4ans) : **1 380**

Nombre de documents supprimés : **342**

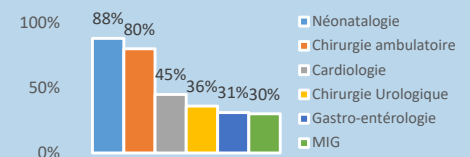
Nombre de documents en attente de signature électronique : **29**

Nombre de documents diffusés au 2^{ème} trimestre : **108**

QDS* 1^{er} semestre 2021

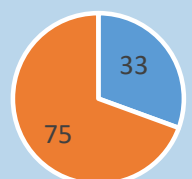
Nombre de QDS réceptionnés : **3026**

Les 6 meilleurs taux de retours de l'établissement :



Les résultats des QDS sont disponibles sur Bluekango dans l'item « Indicateurs »

Les photocopies des QDS ne seront plus traitées ni intégrées aux résultats mensuels de votre service.



■ Documents créés
■ Documents révisés



La notion de « **Situation Sanitaire Exceptionnelle** » (SSE) englobe toutes les situations susceptibles d'engendrer une augmentation sensible de la demande de soins ou de perturber l'organisation de l'offre de soins.



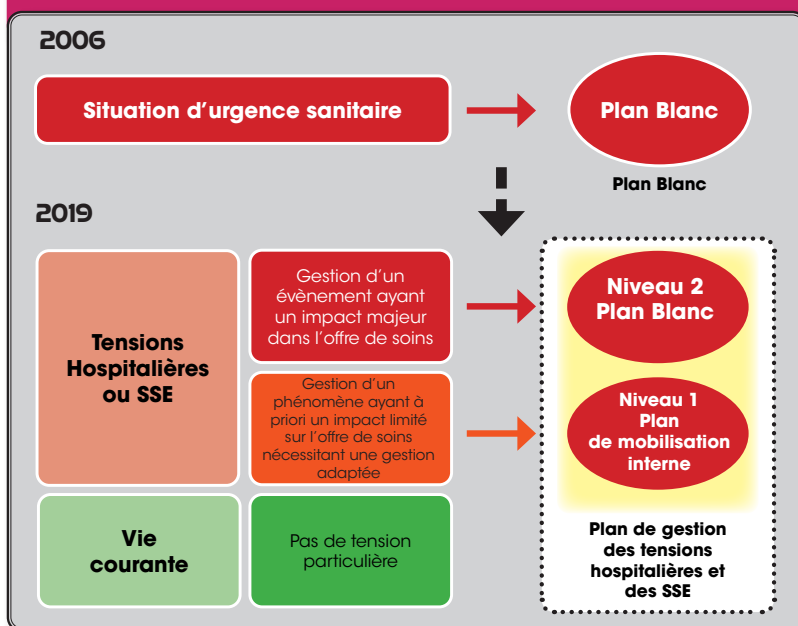
Modification en **2019** de la doctrine de planification des établissements de santé pour stabiliser et simplifier l'architecture de la gestion de crise autour du **dispositif régional d'ORGANISATION de la réponse SANITAIRE (ORSAN)**



Un dispositif de montée en puissance gradué à deux niveaux:
Niveau 1 > Plan de mobilisation interne (tensions hospitalières)
Niveau 2 > Plan blanc



Le **Comité de Prévention et de Gestion de Crise** a été réactivé fin 2020.
7 groupes de travail ont été composés de référents SSE institutionnels sur les thèmes suivants :



- 1 Politique de Formation / Information / Sensibilisation aux SSE
- 2 Maintenance opérationnelle des salles de crise et des moyens matériels mobilisables.
- 3 Logiciel de rappel automatisé des personnels en gestion de crise
- 4 Volet médico-psychologique de réponse aux SSE
- 5 Mise à jour des plans d'urgence (Plan de gestion des tensions hospitalières et SSE)
- 6 Volet communication en gestion de crise
- 7 Volet "Damage Control"

E-satis - Questionnaire national en ligne de satisfaction des patients hospitalisés + de 48h

Ce questionnaire national, mis en œuvre par la HAS, est effectif depuis avril 2016 et envoyé automatiquement par mail aux patients hospitalisés plus de 48h en MCO.

Il a été étendu et adapté à la chirurgie ambulatoire en 2018, dernièrement au SSR et actuellement en test en HAD. La campagne 2021 s'est clôturée le 30 septembre 2021 et les résultats seront disponibles en fin d'année sur le site scope.santé.



MCO + 48h « Résultats provisoires 2021 »

Nombre d'e-mails collectés : **4307**
Nombre de personnes répondantes : **1227**
Taux de retour : **28 %**

51,85% des personnes recommandent l'établissement à ses amis ou proches.

Chirurgie ambulatoire « Résultats provisoires 2021 »

Nombre d'e-mails collectés : **1101**
Nombre de personnes répondantes : **292**
Taux de retour : **26%**

81% des personnes recommandent l'établissement à ses amis ou proches

Certification V2020



**Prochaine visite
Mars 2024**

Prochaine session de formation «Patient traceur» prévue sur 2 journées: le 20 janvier et le 8 février 2022. Inscrivez-vous auprès de la Cellule Qualité.