

PLAN INSTITUTIONNEL D'AMELIORATION DE LA QUALITE 2010

THEMES	ACTIONS	ORIGINE	DELAI D'INITIATION	INDICATEURS DE SUIVI/ EVALUATION	PILOTES
SUIVI CERTIFICATION V2					
1. Poursuivre l'informatisation des prescriptions informatisées	- Schéma directeur informatique	certification V2 politique 2009-2012	En cours	- Nb de services utilisant le logiciel de prescription informatisée	Responsable informatique
2. Garantir la confidentialité des informations relatives au patient	- PAQ DSIRMT 2010-2011	certification V2 politique 2009-2012	En cours		DSIRMT
3. Améliorer l'accessibilité et la tenue du dossier patient	- Projet de réorganisation des archives - Suivre et améliorer l'utilisation du logiciel de traçabilité de la localisation du DP - Poursuivre la sensibilisation pour l'amélioration de la tenue du DP	certification V2 politique 2009-2012	En cours	- Indicateurs IPAQH - Nb de plaintes et FEI concernant des dossiers introuvables	Responsable des archives Médecin DIM
PROJETS QUALITE ET PREPARATION A LA V2010					
4. Mettre en place Système de Management de la Qualité (SMQ) au laboratoire	- Mise en place d'un SMQ en vue de la certification du CRB - Mise en place d'un SMQ en vue de l'accréditation du laboratoire	Accréditation des laboratoires	Janvier 2010	- Audit externe	RAQ laboratoire
5. Optimiser l'organisation aux consultations générales	- Etude sur les reports de consultation et amélioration de leur organisation	QS QS consultation	?	- ?	DRH
6. Améliorer le fonctionnement du BCRV	- Développement de la gestion des rendez-vous (prise, confirmation) par courrier électronique - Gestion en temps réel des reports : mise en place d'un document partagé interne au service - Suivi d'indicateurs : taux de réponse des appels téléphoniques pour le prise de RDV et délais de RDV des consultations générales	Dysfonctionnements identifiés	En cours	- Indicateurs de performance	Responsable BCRV
7. Revoir la documentation contenue dans la valise de garde	- Revoir la valise de garde - Identifier et revoir les procédures et conduites à tenir : autorisation de soins, relations avec les forces de police, etc.	Documents obsolètes	Mars 2010	/	Ing qualité
8. Repenser la signalétique de l'établissement	- Instruction d'un projet d'amélioration en associant représentant des usagers, professionnels de différents secteurs - Revue des circuits patient	Enquêtes de satisfaction	2 ^{ème} semestre 2010	- Satisfaction des usagers	Ing Qualité
9. Remettre à jour l'annuaire téléphonique interne	- Etudier la faisabilité - Mettre à jour et diffuser les fiches	Document obsolète	janvier 2010	/	Ing Qualité
10. Amélioration de la mesure de la satisfaction patient	- Elaboration et mise en œuvre d'un QS spécifique PIO	QS	Avril 2010	/	Ing Qualité

THEMES	ACTIONS	ORIGINE	DELAI D'INITIATION	INDICATEURS DE SUIVI/ EVALUATION	PILOTES
ACTIONS DE FORMATION/ INFORMATION					
11. Former les professionnels à la qualité (concepts, méthodologie)	- organiser des séances de présentation du manuel V2010 - sensibiliser à la gestion documentaire (SQweb, Suriquat) - formation aux normes ISO9001 et NFS96-900 (laboratoire et pharmacie)	politique 2009-2012	Février 2010	- Nb de participants aux actions de sensibilisation et de formation	Ing Qualité
12. Poursuivre le développement d'une culture qualité et sécurité	- mettre à jour et développer le site intranet - sensibiliser et accompagner les RAQ des secteurs mettant en place une démarche qualité (laboratoire, pharmacie)	politique 2009-2012	Janvier 2010	/	Ing Qualité
EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DYNAMIQUE D'AMELIORATION					
13. Mettre en œuvre des audits qualité	- Voir plan d'audit 2010	HAS politique 2009-2012	Janvier 2010	/	Ing qualité
14. Mettre en place et suivre des tableaux de bord d'indicateurs	- Indicateurs de pratiques cliniques - Indicateurs de performance	V2010 politique 2009-2012	Mars 2010	/	Ing Qualité
15. Déployer les démarches d'EPP	- Déployer les démarches d'EPP dans tous les secteurs d'activité : pertinence des soins, - Déployer les revues de morbi-mortalité	Certification V2 politique 2009-2012	Janvier 2010	- Nb d'EPP réalisées	Sous commission CME
PLAN D' ACTIONS FORMALISES SPECIFIQUES PAR SECTEUR D'ACTIVITE					
16. plan d'actions Direction des soins	- Voir plan d'actions Direction des soins	/	2010-2011	- Tableau de bord d'indicateurs - Enquête de satisfaction patient - Audits	DSIRMT
17. plan d'actions admission/frais de séjour	- Voir plan d'actions du bureau des entrées	/	2010	- Enquête de satisfaction patient	Directeur DQFP
18. plan d'actions pharmacie	- Voir plan d'actions du service pharmacie	/	2010-2011	- Bilan à 6 mois	Chef de service pharmacie
19. plan d'actions neuroimagerie	- Voir plan d'actions du service neuroimagerie	/	2010	- Tableau de bord d'indicateurs	Chef de service neuroimagerie
20. plan d'actions hygiène	- Voir plan d'actions défini en sous commission de la CME	/	2010	- Indicateurs nationaux	IDE en hygiène
21. plan d'actions secteur orthoptie	- voir plan d'actions Direction des soins	/		-	

PAQ validé à la CRUQPEC et au COPIL qualité en février 2010

En parallèle, les actions déjà en cours faisant partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité sont poursuivies :

- Communication : diffusion de bulletins qualité, développement du site intranet
- Suivi de la gestion documentaire
- Ecoute patient : suivi et analyse des questionnaires de satisfaction hospitalisation et ambulatoire, gestion des plaintes et des réclamations
- Démarche de gestion des risques : voir programme d'actions gestion des risques 2010