

Gestion des risques : le point de vue de l'expert- visiteur

Jean-Joaquim ROYES
Centre W. Harvey – St Martin d'Aubigny

Les experts-visiteurs

- Origines
 - Professionnels de santé (4 catégories)
 - Secteurs publics et privés
 - Compétences « qualité »
 - Formation initiale et continue HAS

Les experts-visiteurs

- Objectifs → Rapport des EV
 - Valider l'autoévaluation et formuler des constats
 - Objectiver l'existence d'une dynamique qualité
 - Objectiver le niveau de qualité atteint (cotation par critère : A,B,C,D)
 - Proposer des axes d'amélioration (sans préjuger des moyens à mettre en œuvre)

Les experts-visiteurs

- Moyens

- L'autoévaluation

- Bonne autoévaluation => bonne visite (rôle du chef de projet)

- Les circuits (patients, dossier, linge, déchets,...)

- Les entretiens de groupe (méthode, compétents, candides)

- Les entretiens individuels (les institutionnels)

- Les entretiens inopinés (les autres)

Les experts-visiteurs

- Moyens
 - Les entretiens avec les patients
 - Les DOCUMENTS
 - Les temps de synthèse

V1 → V2

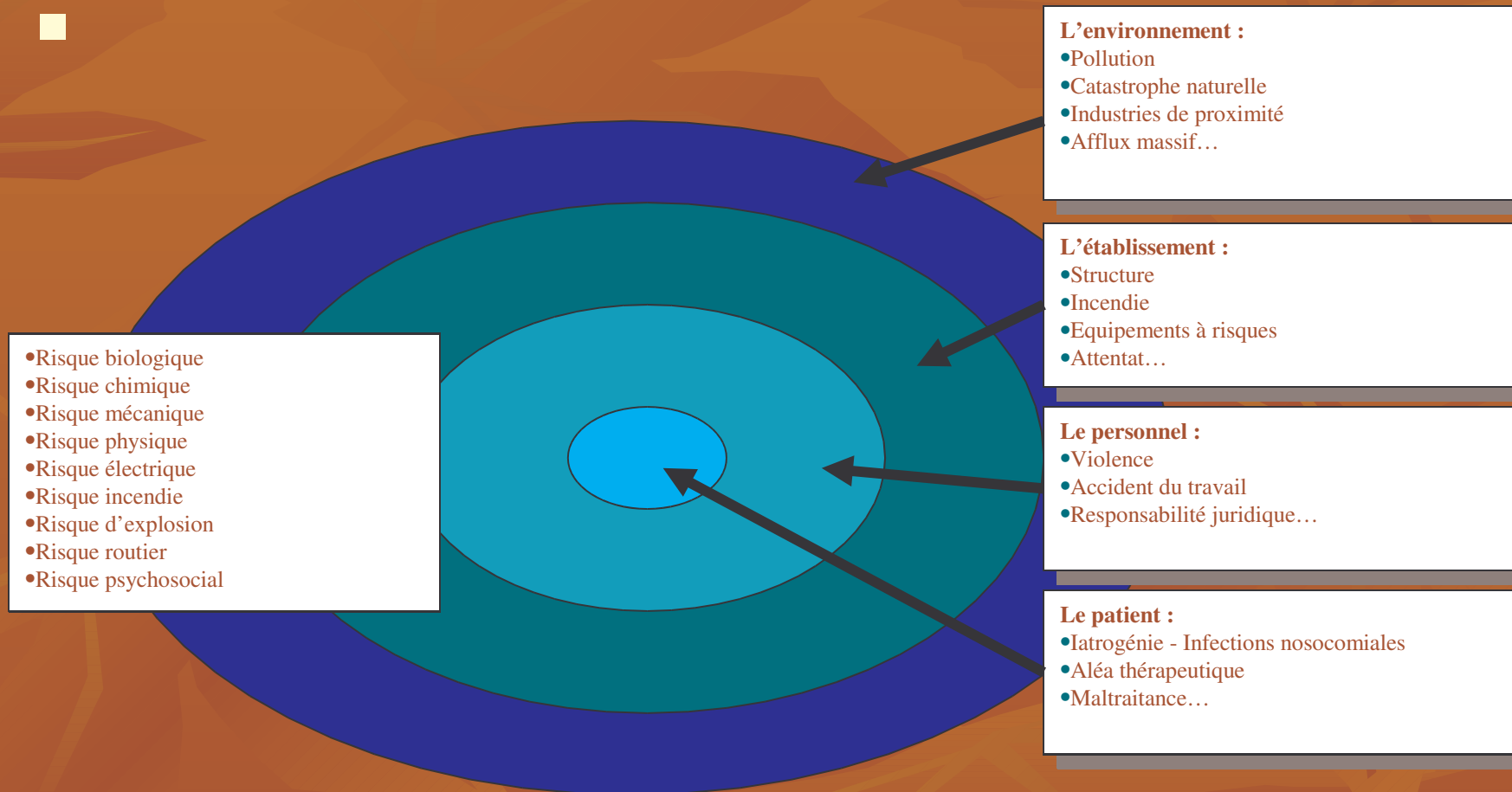
- V1 :
 - Un programme de prévention des risques est en place (ref : QPR 4)
- V2 :
 - La gestion (globale) des risques est organisée et coordonnée (ref 14)
 - Informations rassemblées et organisées
 - Identifier et analyser le risque A PRIORI
 - A POSTERIORI
 - Hiérarchiser
 - Gestion de crise
 - Plans d'urgence

V1 → V2

■ V2

- Un programme de surveillance et de prévention du risque infectieux, adapté au patient et aux activités, est en place (ref 16)
- La gestion des risques liés à l'environnement, hors infrastructures et équipement est assurée. (ref 18)
- Les professionnels évaluent le risque lié aux soins (ref 45)

Qualité Sécurité Environnement



Gestion des risques et autoévaluation.

- Valider = rechercher des « preuves »
 - Documents + + +
 - Entretiens
 - Visites sur sites
 - EV = inspecteur, contrôleur, consultant ???

REPERAGE DYNAMIQUE QUALITE

PLAN : *planifier*

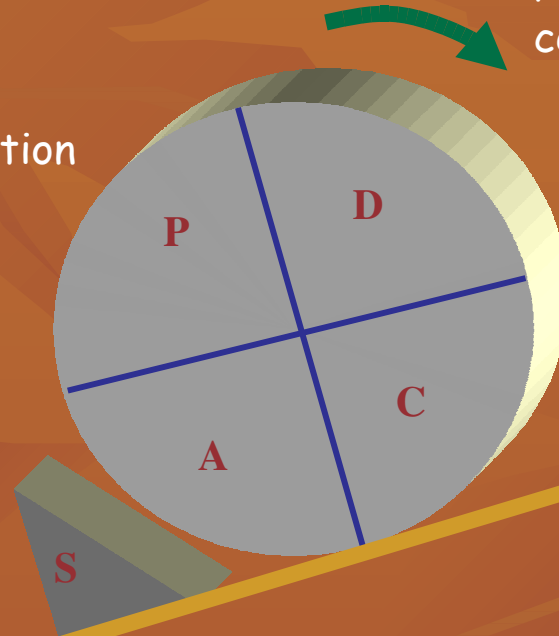
établir une politique qualité,
se fixer des objectifs,
prévoir les moyens de réalisation

DO : *réaliser*

réaliser, mettre en œuvre
ce qui a été prévu

ACT : *réagir et améliorer*

c'est à dire réduire les écarts
et faire évoluer les objectifs



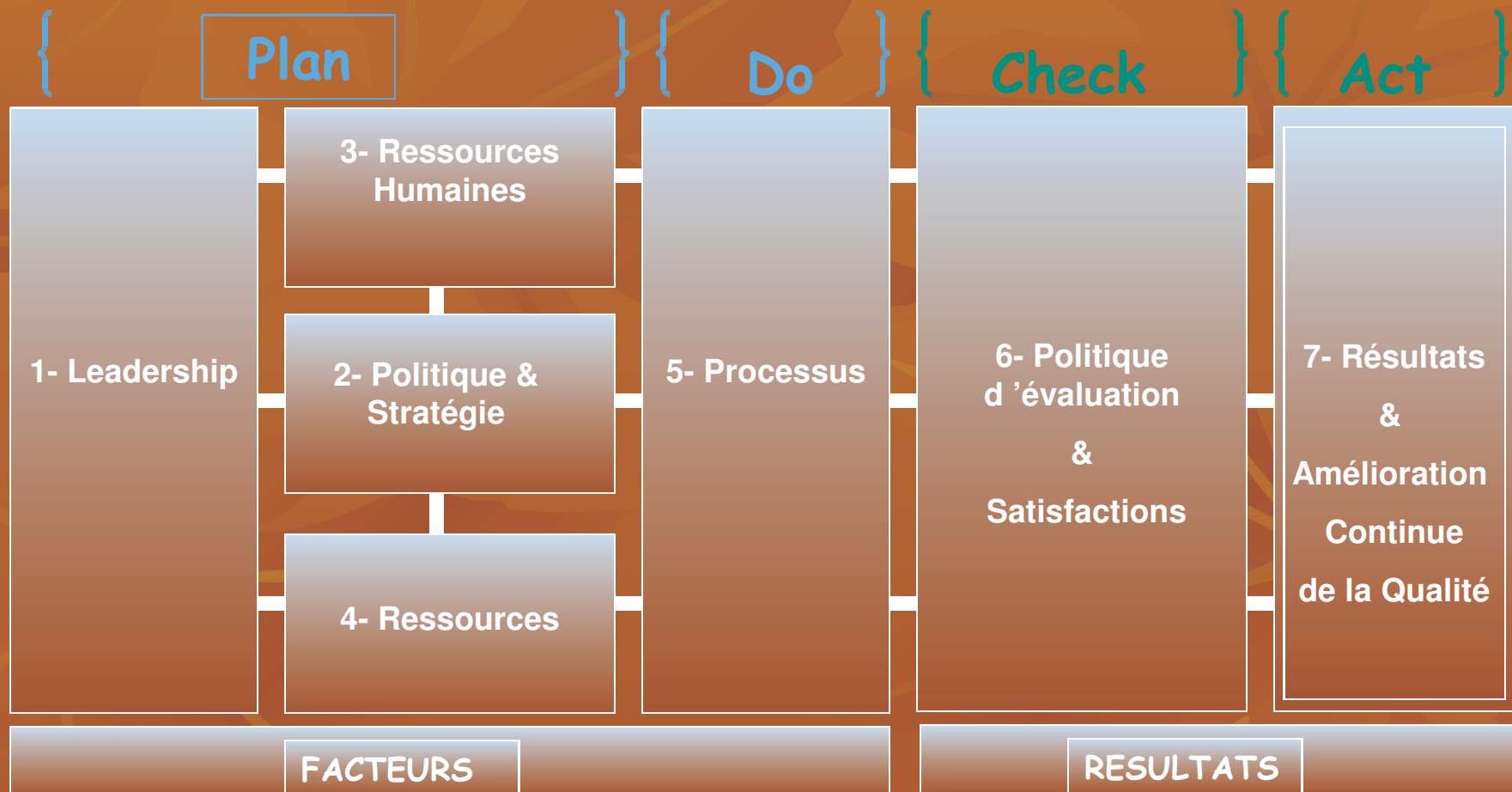
CHECK : *évaluer*

vérifier que l'on tend vers les
éléments planifiés,
contrôler les résultats,
mesurer les avancées

STABILIZE : *stabiliser*

standardiser les solutions, formaliser,
capitaliser les expériences

Aide au repérage des éléments d'évaluation de la dynamique qualité (EFQM / PDCA)



NIVEAU de QUALITE

■ COTATIONS

- Par critère
- Par secteur
- Evaluation

A : satisfaire au critère (de façon pérenne)

B : satisfaire au critère en grande partie

C : satisfaire partiellement au critère

D : ne pas satisfaire au critère

CONCLUSION

- Le point de vue de l'EV est plurifocale:
 - La gestion des risques implique tous les secteurs de l'établissement et mobilise, à tous les niveaux, le personnel.
- Le point de l'EV est neutre:
 - Les seuls critères d'appréciation sont ceux du manuel. Il appartient à chaque établissement d'y répondre selon sa spécificité.