



# QUALI ' COM

N°4

Avril 2019

## QUIZ

Pour chaque Instance, trouvez la bonne réponse

### CVS

- Cellule des Vigilances Sanitaires
- Conseil de la Vie Sociale
- Commission de Vérification des Soins

### CME

- Comité Médico-Educatif
- Commission de Maîtrise Environnementale
- Commission Médicale d'Établissement

### COVIRIS

- Comité des Vigilances et des Risques
- Comité de Vérification Interne des Risques Imputables au Service
- Commission de Validation et d'Information des Réseaux et d'Indicateurs Sanitaires

### CTE

- Commission Technologique et Environnementale
- Comité Technique d'Établissement
- Cellule Territoriale d'Évaluation

### CHSCT

- Commission Hospitalière du Suivi de la Convention Tripartite
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- Commission Hydro-Sécuritaire et de Contrôle Technique

### CREX

- Comité de Retour d'Expérience
- Comité Régional d'Expérimentation
- Comité de Réhabilitation Extérieure

Réponses dans le prochain numéro



## ASTUCES DD AU TRAVAIL COMME A LA MAISON



Je recycle tous les papiers dans les cartons mis à ma disposition

Votre salle est-elle équipée d'une poubelle de tri ? Non !!!

Réclamez-la à Mr GUERRIN au mail suivant : [pascal.guerrin@hopital-yvetot.fr](mailto:pascal.guerrin@hopital-yvetot.fr)

## DANS CE NUMERO

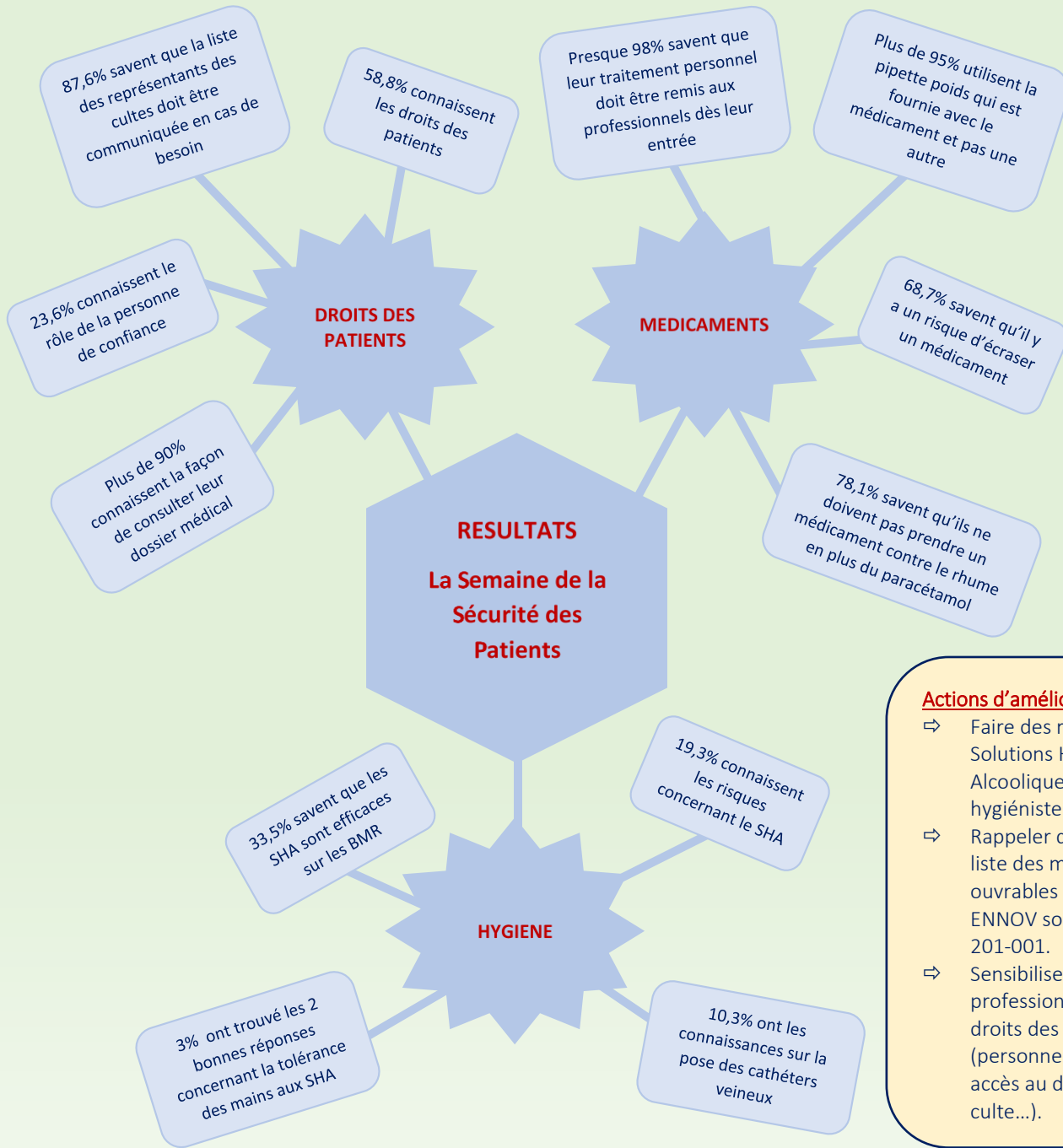
Astuces DD	1
QUIZ	1
<u>Zoom sur</u> : Les résultats de la Semaine Sécurité du Patient	2
Les grands rendez-vous	2
<u>Interview</u> : Le Groupe Evaluation Qualité	3
<u>Actualité</u> : Bilan de la CDU	4

**Directeur de publication** : Michelle MOCHALSKI  
**Rédacteur en chef** : Estelle REMOND  
**Comité de rédaction** : Isabelle DAENS, Aude MONNIER

# ZOOM SUR : LES RESULTATS DE LA SEMAINE SECURITE DU PATIENT (SSP)

L'établissement a participé à la Semaine de la Sécurité du Patient du 26 au 30 novembre 2018 via deux ateliers :

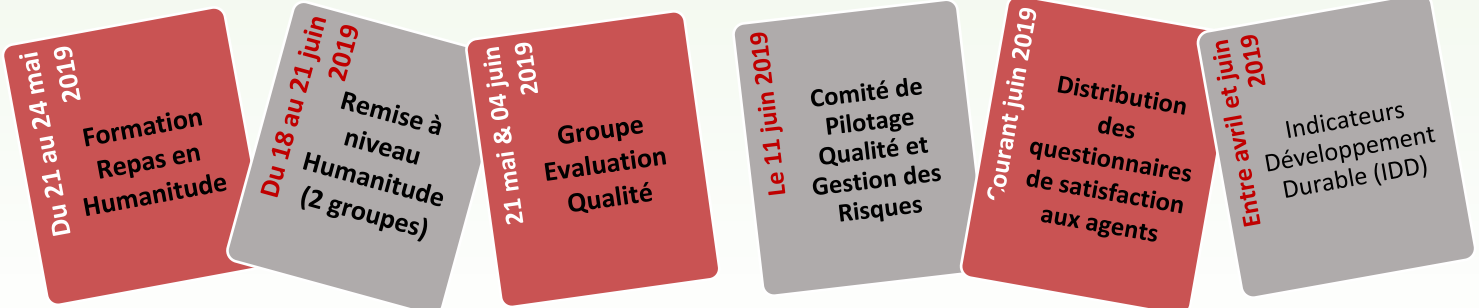
- La boîte à coucou (hygiène des mains) dont les résultats sont en cours d'analyse
- Un QUIZZ auquel 233 personnes ont répondu. Vous trouverez :
  - l'ensemble des questions / réponses diffusées sur ENNOV sous le numéro HY-DE-2019-001
  - l'analyse des résultats sous le numéro HY-EV-2019-012



## Actions d'amélioration définies :

- ⇒ Faire des rappels sur les Solutions Hydro-Alcooliques par l'IDE hygiéniste.
- ⇒ Rappeler qu'il existe une liste des médicaments ouvrables ou écrasables sur ENNOV sous le N° HY-DE-201-001.
- ⇒ Sensibiliser l'ensemble des professionnels sur les droits des patients (personne de confiance, accès au dossier médical, culte...).

## LES GRANDS RENDEZ-VOUS



# INTERVIEW : LE GROUPE EVALUATION QUALITE (GEQ)



## ID : Quel est le but du GEQ ?

Nous faisons des audits, créons des protocoles...suite aux audits. On effectue aussi le suivi des indicateurs IPAQSS pour la médecine et le SSR. Notre but est d'améliorer les pratiques professionnelles.

## ID : Vous ne venez pas tous des services de soins ?

Non, nous sommes un groupe pluridisciplinaire et c'est ce qui est bien ; on a des vues différentes.

**Le groupe accueille une nouvelle venue : Mme Patricia MARTIN.**

## ID : Patricia, pourquoi avez-vous intégré le groupe ?

**Patricia MARTIN :** C'est suite à l'audit sur la poubelle des erreurs ; ça m'a donné envie de sortir du quotidien.

**Pascale FLEURY :** Cet audit des poubelles a beaucoup marqué. On arrive à faire réfléchir les gens.

**Gérald COSTY :** Moi, je ne pense pas, j'agis !!! (*rires*). Plus sérieusement, je ne suis pas venu souvent, mais cela paraît compliqué de faire bouger les choses.

## ID : Quelle est la fréquence des réunions ?

Le groupe se réunit une fois par mois, excepté l'été, toute la journée.

## ID : Pouvez-vous me décrire une journée type ?

D'abord le CAFÉ !!! (*rires*).

**Estelle REMOND :** Oui, c'est au café que se distribuent les tâches de chacun. Par exemple aujourd'hui, il y avait 3 personnes sur « la poubelle des erreurs », 2 sur le tri du linge contaminé, 1 sur l'hygiène des mains et 2 sur l'hygiène des locaux. Le midi on fait le point et le soir un compte rendu sur lequel on fixe les objectifs de la prochaine réunion.

## ID : Vous êtes nombreux dans le groupe ?

**Estelle REMOND :** Aujourd'hui on est beaucoup (9), mais des fois on n'est que 4 !!!

## ID : Depuis quand le groupe existe-t-il ?

**Chantal KORGER :** Je crois qu'avec Angélique SAUNIER, nous sommes les plus anciennes. Au départ, c'était suite à la formation sur la Qualité, mais Estelle n'était pas encore là, je dirais en 2004. On n'arrivait pas à faire la différence avec l'EOH, on avait des difficultés à trouver nos repères.

**Christelle GUILBERT :** On patinait pas mal !!! (*rires*). On manquait de coordination et de secrétariat.

**Chantal KORGER :** On a pu constater une bonne évolution. Et on voit les résultats de nos actions. L'amélioration se sent aussi au sein du groupe.

**Estelle REMOND :** Les actions d'amélioration sont validées par le COPIL Qualité et Gestion des Risques.

C'est un travail de longue haleine avant la mise en place des actions. On a une sensation d'avancée, malgré des moments de découragement...c'est dur de se dire que la Qualité ne s'arrête jamais...

## ID : Il y a une bonne ambiance dans le groupe ?

Oui, l'ambiance est détendue, on parle de tout sans être jugé. Tout part des difficultés rencontrées dans nos services. Parfois, on trouve la solution sans faire d'audit.

**Estelle REMOND :** Pour 2019, j'ai demandé aux cadres et responsables de service sur quels sujets il fallait travailler prioritairement. Il a été retenu le «Tri du linge contaminé », des « Audits en cuisine », « l'Administration des médicaments en EHPAD » et « Les stupéfiants en sanitaire ».

## ID : Comment vous choisissez qui va travailler sur tel ou tel sujet ?

Les participants sont choisis selon leurs connaissances. Une personne de la lingerie ne va pas travailler sur l'audit des médicaments par exemple. Pour le linge, c'est Christelle GUILBERT qui est référente, pour l'hygiène, c'est Katy LEVASSEUR et Nadège BIGOT et sur les médicaments, on va plutôt choisir une infirmière.

## ID : Pensez-vous que vos collègues connaissent votre travail ?

Ils sont conscients que le groupe existe, parfois ils nous posent des questions mais je ne sais pas s'ils se rendent compte du travail qu'il y a derrière. Pour cela, le journal QUALI'COM est une aide pour faire connaître notre travail.

**Angélique SAUNIER :** On aimerait qu'ils sachent que s'il y a des changements, c'est parce qu'il y a une raison ; réglementaire, une amélioration à apporter...

**Estelle REMOND :** Dans les prochains QUALI'COM, les dernières actions mises en place « entre deux numéros » seront notées avec la raison (certification, évaluation EHPAD, suite à un CREX...)

## ID : Qu'avez-vous envie de dire à vos collègues pour qu'ils intègrent le groupe ?

Toutes les bonnes volontés sont les bienvenues, même ponctuellement. Il faut avoir la volonté de venir, on ne peut pas l'imposer, sans cela le groupe ne peut pas fonctionner. Gérald COSTY lance un appel à ses collègues masculins car il se sent bien seul ! (*rires*).

Si vous avez envie d'intégrer ce sympathique groupe, contactez Estelle REMOND, responsable Qualité : [estelle.remond@hopital-yvetot.fr](mailto:estelle.remond@hopital-yvetot.fr) ou poste 436.

**Un grand merci aux membres du groupe ayant consacré un peu de leur temps à QUALI'COM**

# ACTUALITE : BILAN 2018 DE LA CDU

Suite à la parution du décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 – la Commission Des Usagers (CDU) a été instituée le 24 novembre 2016 dans l'établissement. Son règlement intérieur est diffusé sur ENNOV sous le N° HY-ENR-2017-008.

## SA COMPOSITION

- Un Président
- Un Vice-président
- Un médiateur médecin titulaire et ses suppléants
- Un médiateur non médecin titulaire et son suppléant
- Deux représentants des usagers titulaires et leurs suppléants.
- La présidente de la CSIRMT
- La responsable qualité

## SES MISSIONS

- Veiller à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches
- Faire des propositions à la direction pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.
- Etre informée sur les actions correctives mises en place en cas d'évènements indésirables graves.
- Recueillir les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement.
- Peut proposer un «projet des usagers» qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement (CME) contribue à son élaboration. Ce projet est intégré dans le projet d'établissement.

## LES REUNIONS

La CDU n'a jamais eu à se réunir sur une séance extraordinaire pour examiner des plaintes.

Elle s'est réunie :

- 5 fois en 2018
- 4 fois en 2017

## LE SUIVI D'INDICATEURS

### Nombre d'accès aux informations médicales

Aucune demande sur l'année 2018 (3 en 2017 ; 1 en 2016, 12 en 2015)

### Taux de retour des questionnaires de sortie – Secteur sanitaire

Pour le SSR : 56.6% en 2018 (60.8% pour 2017 ; 61.5% en 2016)

Pour la Médecine : 35.9% pour 2018 (55.9% pour 2017 ; 69,4% en 2016)

### Les plaintes et réclamations

**(Vous trouverez le détail dans le bilan de la CDU sur ENNOV sous le N°2019-ENR-2019-012):**

L'établissement a reçu 14 plaintes ou réclamations en 2018 (21 en 2017 - 16 en 2016) concernant :

- Le service de Médecine (1) : Souhait de rendre visite à leur parent en dehors des heures de visite
- Le service de SSR (2) : Plainte sur le retour à domicile d'un patient trop précoce selon la famille, plainte concernant des odeurs dans les WC de la chambre d'un patient.
- L'EHPAD (11) : Plainte concernant la température d'une chambre, le mécontentement d'une famille pour l'accompagnement d'une résidente en toilette, le manque de personne pour « distraire les résidents », le manque d'accompagnement sur l'hygiène corporelle d'une résidente, une situation de « non contention » - barrières du lit non relevées – réclamée par la famille, un doute sur le ménage quotidien suite à des toilettes sales avec une odeur d'urine persistante, une plainte concernant le suivi dentaire et pédicurie d'une résidente, une famille se dit insatisfaite de l'accompagnement de son proche, une plainte d'une famille suite à une chute de la résidente ayant entraîné une hospitalisation et des interventions pour fractures

La procédure de gestion des plaintes et réclamations est en ligne sur ENNOV sous le N°HY-PROC-2015-010.

Les plaintes et réclamations ont eu une réponse écrite dans la majeure partie des cas, étant donné que le cahier des doléances ou certains courriers sont déposés anonymement. Les réclamations reçues par mail ont une réponse par le même circuit et les réclamations recueillies oralement reçoivent une réponse orale.

Le délai moyen de réponse est relativement court – 15 jours – la direction accusant réception des plaintes et réclamation par courrier en indiquant aux plaignants que la prochaine séance de la commission des usagers débattera de leur plainte.

Toutes les réclamations sur les deux secteurs d'activité, qu'elles soient écrites, orales ou par mail, sont présentées à l'instance et les médiateurs sont informés de la réponse définitive faite aux usagers.

### Les témoignages de satisfaction :

14 témoignages de satisfaction écrits ont été enregistrés au niveau de la Direction en 2018 (18 en 2017-16 en 2016) concernant :

- La Médecine : 5
- Le SSR : 1
- L'EHPAD : 8 (16 en 2017 - 14 en 2016)

Il s'agit toujours de remerciements pour les deux secteurs : attitude du personnel professionnel et humain, qualité des soins, disponibilité du personnel, qualité des échanges avec le personnel. Les remerciements insistent beaucoup sur la qualité d'accompagnement de fin de vie que ce soit auprès du patient comme auprès des proches.