

## **1. Gestion de la qualité et prévention des risques (QPR)**

### **Introduction**

L'efficacité et la complexité des pratiques au sein des établissements s'accompagnent d'une multitude de causes potentielles de dysfonctionnements pouvant empêcher l'atteinte de résultats optimaux ou entraîner des risques pour les patients et les professionnels.

Les risques concernent les complications iatrogènes liées à des actes techniques diagnostiques ou thérapeutiques, les chutes, les accidents du travail et tout autre événement mettant en jeu la sécurité des personnes présentes dans l'établissement.

La gestion de la qualité et la prévention des risques visent à mettre en place au sein de l'établissement un système opérationnel comprenant l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels pour répondre aux besoins des patients, améliorer la qualité des prestations, assurer la continuité des soins et prévenir les risques liés au processus de soins.

### **Références**

*QPR - Référence 1*

**L'établissement initie, pilote et soutient une politique qualité s'appuyant sur la gestion de la qualité et la prévention des risques.**

*QPR - Référence 2*

**Un processus de gestion de la qualité prévoyant une prise en compte des besoins des " clients " est en place.**

*QPR - Référence 3*

**La gestion de la qualité permet la maîtrise des processus, des métiers et des documents.**

*QPR - Référence 4*

**Un programme de prévention des risques est en place.**

*QPR - Référence 5*

**L'efficacité du programme de gestion de la qualité et de prévention des risques est évaluée.**

## Références et critères

### *QPR - Référence 1*

#### **L'établissement initie, pilote et soutient une politique qualité s'appuyant sur la gestion de la qualité et la prévention des risques.**

*QPR.1.a.* La politique qualité est définie par la direction en concertation avec la CME, la DSSI ou le responsable du service de soins infirmiers, le CTE, ou structure équivalente, et le personnel.

*QPR.1.b.* La politique qualité comporte des objectifs précis, mesurables dans le temps, traduits dans le programme de gestion de la qualité et de prévention des risques.

*QPR.1.c.* La politique qualité est intégrée dans le projet d'établissement.

*QPR.1.d.* La politique qualité et ses objectifs font l'objet d'informations au personnel tant lors de son élaboration que pour le suivi de l'état d'avancement du programme en cours dans l'établissement.

*QPR.1.e.* Les responsabilités concernant la gestion de la qualité et la prévention des risques sont identifiées.

*QPR.1.f.* La formation des professionnels de l'établissement et l'assistance méthodologique sont assurées.

*L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.*

### *QPR - Référence 2*

#### **Un processus de gestion de la qualité prévoyant une prise en compte des besoins des " clients " est en place.**

*QPR.2.a.* Des dispositions sont prises pour connaître les besoins et la satisfaction des patients et des correspondants médicaux externes.

*QPR.2.b.* Les informations recueillies sont diffusées aux professionnels.

*QPR.2.c.* Les informations recueillies sont exploitées et utilisées pour définir ou adapter le programme de gestion de la qualité dans l'objectif d'une amélioration du service rendu.

*QPR.2.d.* Un système de gestion des réclamations et/ou plaintes est en place et permet leur analyse et la mise en œuvre des mesures d'amélioration appropriées.

*L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.*

*QPR.2.a. Parmi les dispositions prises pour connaître les besoins et la satisfaction des patients , on peut citer notamment l'exploitation des questionnaires de sortie.*

### *QPR - Référence 3*

## **La gestion de la qualité permet la maîtrise des processus, des métiers et des documents.**

*QPR.3.a.* Des démarches qualité sont en cours sur des thèmes prioritaires.

*QPR.3.b.* Les actions sont conduites par les professionnels de manière multidisciplinaire.

*QPR.3.c.* Les secteurs d'activité élaborent des protocoles dans les domaines où ils sont utiles.

*QPR.3.d.* Les secteurs d'activité évaluent l'utilisation de ces protocoles.

*QPR.3.e.* Des indicateurs de résultats s'intégrant dans la démarche d'amélioration continue de la qualité sont élaborés.

*QPR.3.f.* La gestion des documents internes (procédures, protocoles) et externes (textes réglementaires, recommandations professionnelles, etc.) est organisée.

*L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.*

### *QPR - Référence 4*

## **Un programme de prévention des risques est en place.**

*QPR.4.a.* Les informations disponibles relatives aux risques et aux événements indésirables sont rassemblées.

*QPR.4.b.* Un système de signalement des événements indésirables est en place.

*QPR.4.c.* Les événements indésirables sont analysés et les mesures d'amélioration utiles sont prises.

*QPR.4.d.* Les secteurs, pratiques, actes ou processus à risque sont identifiés et font l'objet d'actions prioritaires dans le programme de prévention des risques.

*L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.*

### *QPR. Référence 4*

#### *La prévention des risques*

*Cette référence traite de la mise en place de système de gestion des risques, c'est-à-dire d'un système visant à réduire les risques de survenue d'événements indésirables ou d'accidents concernant les patients ou le personnel.*

*Chaque établissement dispose d'un niveau de sécurité assuré par son organisation et ses pratiques.*

*Si un établissement souhaite améliorer la sécurité au-delà du niveau déjà atteint et réduire les risques au minimum, il doit disposer d'un système d'identification des risques afin de faire porter les actions de prévention sur les priorités, ces priorités étant propres à chaque établissement.*

*Des systèmes d'identification des risques sont déjà prévus dans certains domaines, notamment les vigilances sanitaires et la lutte contre les infections nosocomiales. Les informations recueillies dans ce cadre doivent alimenter le système général de gestion des risques.*

*Cependant, ces informations ne correspondent qu'à une partie de l'ensemble des risques hospitaliers. Il convient donc dans un système plus global de s'intégrer au repérage et à la prévention des risques quel que soit le domaine (exemple : actes diagnostiques et thérapeutiques, chutes, sécurité incendie, malveillance).*

### *QPR - Référence 5*

## **L'efficacité du programme de gestion de la qualité et de prévention des risques est évaluée.**

*QPR.5.a.* L'efficacité du programme de gestion de la qualité est évaluée.

*QPR.5.b.* L'efficacité du programme de prévention des risques est évaluée.

*QPR.5.c.* Le fonctionnement du système de signalement des événements indésirables est évalué.

*L'établissement peut avoir développé d'autres réponses pour atteindre l'objectif ; il lui appartient d'en faire état.*