



MIEUX COMPRENDRE

LE MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Avec notre consultante CERCLH, **Fiona ROSALA**

LA DÉMARCHE DE GESTION DES RISQUES - QU'EST-CE QUE C'EST ?

F.R. : Initiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), la démarche de gestion des risques **vise à assurer la sécurité du patient et des soins** qui sont délivrés et en particulier de **diminuer le risque de survenue d'événements indésirables pour le patient** et la gravité de leurs conséquences.

La procédure de certification est un moyen pour la HAS d'évaluer la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements, mais aussi, **c'est la nouveauté pour 2020, au sein des GHT.**

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CETTE DÉMARCHE ?

F.R. : **Chaque GHT doit mettre en œuvre une stratégie de prise en charge commune** et graduée du patient dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés quel que soit son lieu de vie. La certification des GHT va dans ce sens car elle a pour but d'inciter les GHT **à engager une réflexion**

QUELS SONT LES LEVIERS, LES FORCES D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ ?

F.R. : La démarche qualité et gestion des risques est un levier pour **donner du sens au travail des professionnels du GHT** sur les filières de soins.

C'est une **démarche fédératrice autour du « mieux prendre soin »,** qui **favorise l'implication des professionnels et les amène à être de véritables acteurs** de la politique territoriale.

C'est pourquoi **nous proposons un accompagnement qui favorise les échanges et le partage entre tous les acteurs** des établissements du GHT, pour une **harmonisation des outils.**

commune sur l'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge au sein de ses filières de soins et déployer un management territorial de la qualité.

Les enquêtes ENEIS 1 et 2*, de même que les retours des sociétés savantes** sur l'analyse des causes profondes des événements porteurs de risques déclarés annuellement par les médecins, mettent en exergue **le travail en équipe,** et plus précisément **la communication** comme **facteur principal** de survenue d'un événement indésirable.

Les professionnels en sont conscients (et les experts visiteurs de la HAS aussi !) : **le risque se situe au niveau des interfaces, inter-services et inter-établissements.**

La rupture de la chaîne de communication des informations peut avoir des conséquences sur la prise en charge du patient.

L'idée est donc de faire travailler les professionnels des différents établissements ensemble pour **maîtriser les risques liés à la prise en charge du patient tout au long de son parcours de soins.**



QUELLE EST LA MISSION DE CERCLH DANS CETTE DÉMARCHE AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ?

F.R. : La mission de CERCLH consiste à **accompagner les GHT** dans la mise en place d'un management territorial de la qualité dans le but de **les préparer à la certification V2020**. Pour cela nous sommes appuyés par des experts en qualité et gestion des risques dans les GHT et acteurs de terrain.

EN QUOI CONSISTE L'ACCOMPAGNEMENT DE CERCLH ?

F.R. : Nous proposons en point de départ un **état des lieux de la démarche** au sein des établissements composant le GHT.

Nous rencontrons donc les professionnels de chaque établissement intervenant dans le processus management QGDR afin de **cartographier leurs organisations et recueillir leurs visions** d'un management territorial commun.

Il est nécessaire de **prendre en compte les organisations et les cultures propres à chaque établissement**, pour les amener à **co-construire** ce qui sera leur politique territoriale de la qualité, et sa déclinaison stratégique et opérationnelle.

Sources ::

* Enquêtes Nationales sur les Événements Indésirables liés aux Soins menées par DREES en 2004 et 2009

**HAS



Fiona ROSALA Consultante

Diplômée en audit d'efficience dans les organisations de santé et titulaire d'un master 2 en droit et management des structures sanitaires et sociales, elle dispose **d'une expérience en établissement de santé de 8 ans sur des fonctions audit interne et qualité gestion des risques**.

Elle intervient sur des thématiques telles que : **démarche qualité et gestion des risques**, synchronisation des temps médicaux et non-médicaux, projets de services, ...

“

**Seul,
on va plus vite,
mais ENSEMBLE
on va plus loin !**

”

QU'EST-CE QUE TU AIMES DANS TES MISSIONS QUALITÉ ?

F.R. : Je travaille **depuis bientôt 10 ans avec les professionnels de santé** autour de projets en lien avec la qualité et la gestion des risques, d'abord en tant que responsable qualité en établissement de santé et aujourd'hui en tant que consultante au sein de **CERCLH**.

J'aime la dimension humaine de ce type de démarche, nous partageons tous cette volonté de meilleure prise en charge de nos patients, et son esprit fédérateur. Comme dit le proverbe : **seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin !**

Découvrir l'équipe
CERCLH



contact@cerclh.com



www.cerclh.com