



**HÔPITAUX**  
CHAMPAGNE  
SUD

## DEMARCHE COMMUNE

**Organisation autour du Management de la  
Prise en charge Médicamenteuse**

**Dr P. JANIAN, RSMQPCM des HCS**

Journée d'échange et d'information OMEDIT

Jeudi 07 décembre 2017, ARS site Châlons-en-Champagne



HÔPITAUX  
CHAMPAGNE  
SUD



# Organisation autour du Management de la Prise en charge Médicamenteuse

## 1 RSMQPCM territorial

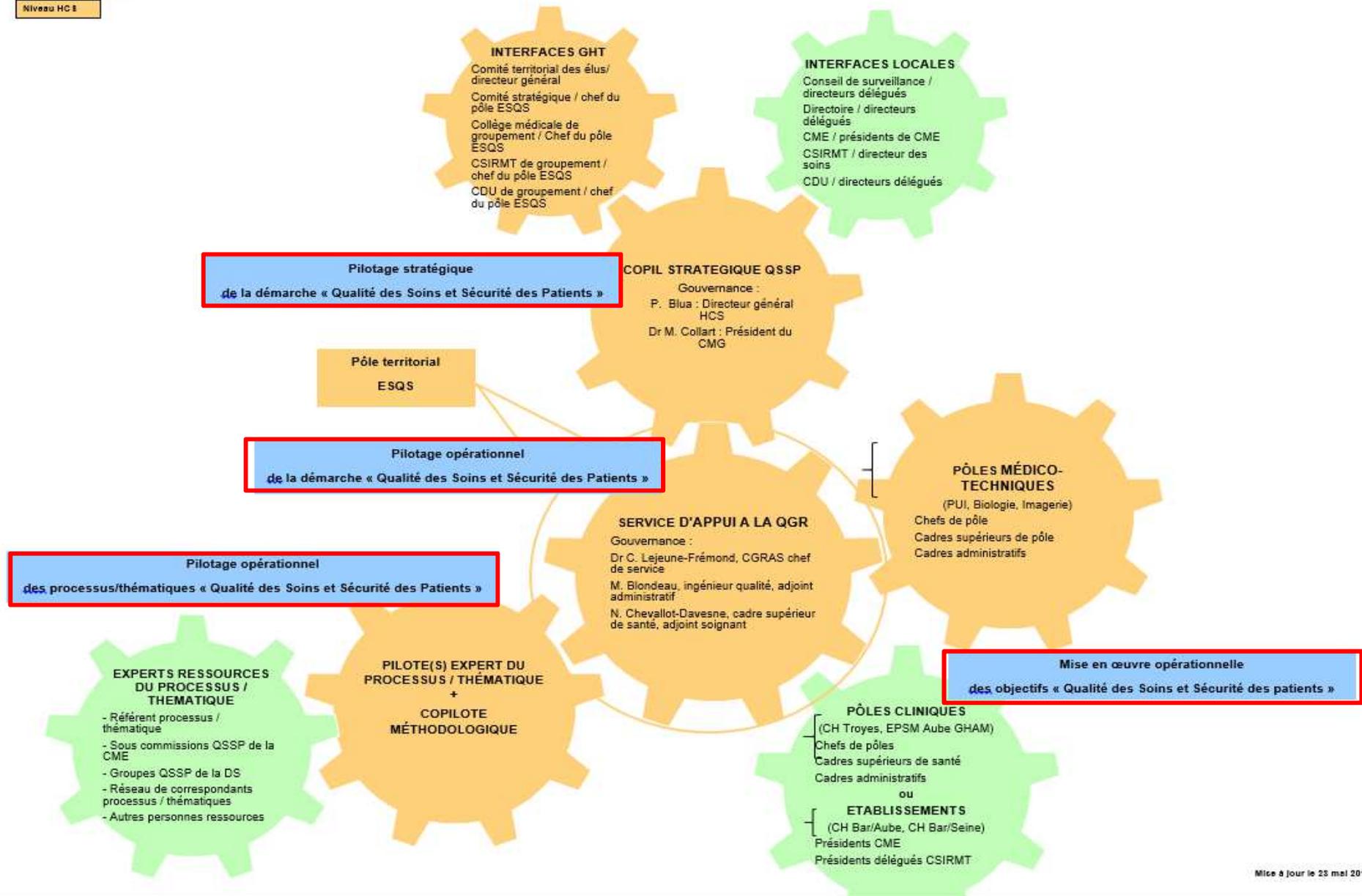


# L'organisation générale QSSP au niveau des HCS

Niveau établissement

Niveau HCS

Schéma d'Organisation de la Qualité des Soins et de la Sécurité des Patient des HCS



Mise à jour le 23 mai 2017



# L'organisation générale QSSP au niveau des HCS



- **Un engagement volontaire par anticipation dans une certification commune :**
  - **une démarche pionnière**

# ➤ Les premiers outils partagés HCS

# Le portail Blue Medi et la FEI HCS

🏠
Biblio BIBLIO ▾

**Basés documentaires**

- Base qualité 2
- Base qualité

**Maquettes documentaires**

- Traçabilité de la lecture d'un document en vue de son application
- Feuille d'émergence
- Maquette document qualité
- Maquette document qualité paysage
- Maquette document qualité enregistrement
- Trame compte rendu de réunion
- Trame programme DPC
- Déploiement des démarches d'évaluation : Fiche programme

**Documents utiles**

- Guide de bonnes pratiques transfusionnelles
- Plan blanc et gestion de crise
- Main courante de crise
- Liste des interprètes
- Livret des antibiotiques

**Formulaires**

- Déclaration de perte et/ou dégradation de matériel appartenant au patient
- 2017 - Déclaration de perte et/ou dégradation de matériel appartenant au patient

**Liens utiles**

- Site de la HAS

**EVÈNEMENTS INDÉSIRABLES**

**Accès direct à la Fiche d'Evènements Indésirables (FEI)**

Vous avez accès directement à la Fiche d'Evènements Indésirables en cliquant sur le bouton :



cliquez ici

N'oubliez pas d'ENREGISTRER votre saisie.

**ALERES DOCUMENTAIRES**

Pas d'alerte

**CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS HCS**

**MANAGEMENT**

Management stratégique, gouvernance 1 \*

Qualité de vie au travail 2 \*

Gestion des ressources humaines 17 \*

Management de la qualité et des risques 3 \*

**PRISE EN CHARGE DES PATIENTS**

Identification du patient 10 \*

Dossier Patient 9 \*

Droits des patients 5 \*

Parcours patient 6 \*

**Soins**

Accueil →

PEC médica-  
menteuse 11 \*

PEC de la  
douleur 7 \*

Imagerie  
12.2 \*

Biologie  
12.1 \*

Sortie →

Endoscopie  
15.4 \*

Salle Naissance  
15.5 \*

Imagerie  
Interventionnelle 15.3 \*

Bloc opératoire 14 \*

Médecine Nucléaire  
15.2 \*

Radiothérapie 15.1 \*

Urgences  
13 \*

Don d'organes et  
de tissus 16 \*

Fin de vie 8 \*

**Evaluations**

- EPP / audits (grilles de recueil)
  - Escarres : prévention du risque
  - Hygiène des mains
  - Accueil téléphonique CRRA
  - Soins de confort
  - Toilette / douche
  - Tenue du dossier transmis sur les postes de traitements de radiothérapie
  - Contrôle Qualité pour les traitements en RapidArc / IMRT en radiothérapie
  - Tenue du dossier obstétrical
- Evaluation de la satisfaction (questionnaires)
  - Formation Gestes et Postures - satisfaction des participants
- Formations
  - Gestes et Postures - évaluation initiale des connaissances

Besoins et exigences des patients  
Exigences réglementaires

Satisfaction des patients  
Respect des exigences réglementaires



# Bientôt une base documentaire commune aux HCS

**Bases documentaires**

- Base qualité 2
- Base qualité

**Maquettes documentaires**

- Traçabilité de la lecture d'un document en vue de son application
- Feuille d'émergiment
- Maquette document qualité
- Maquette document qualité paysage
- Maquette document qualité enregistrement
- Trame compte rendu de réunion
- Trame programme DPC
- Déploiement des démarches d'évaluation : Fiche programme

**Documents utiles**

- Guide de bonnes pratiques transfusionnelles
- Plan blanc et gestion de crise
- Main courante de crise
- Liste des interprètes
- Livret des antibiotiques

**Formulaires**

- Déclaration de perte et/ou dégradation de matériel appartenant au patient
- 2017 - Déclaration de perte et/ou dégradation de matériel appartenant au patient

**Liens utiles**

- Site de la HAS

**ÈVÈNEMENTS INDÉSIRABLES**

Accès direct à la Fiche d'Èvènements Indésirables (FEI)

Vous avez accès directement à la Fiche d'Èvènements Indésirables en cliquant sur le bouton :

**cliquez ici**

N'oubliez pas d'ENREGISTRER votre saisie.

**ALERTES DOCUMENTAIRES**

Pas d'alerte

**CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS HCS**

**MANAGEMENT**

- Management stratégique, gouvernance 1 \*
- Qualité de vie au travail 2 \*
- Gestion des ressources humaines 17 \*
- Management de la qualité et des risques 3 \*

**PRISE EN CHARGE DES PATIENTS**

- Identification du patient 10 \*
- Dossier Patient 9 \*
- Droits des patients 5 \*
- Parcours patient 6 \*
- Soins
  - Accueil
  - PEC médica -menteuse 11 \*
  - PEC de la douleur 7 \*
  - Imagerie 12.2 \*
  - Biologie 12.1 \*
  - Sortie
  - Endoscopie 15.4 \*
  - Salle Naissance 15.5 \*
  - Imagerie Interventionnelle 15.3 \*
  - Bloc opératoire 14 \*
  - Médecine Nucléaire 15.2 \*
  - Radiothérapie 15.1 \*
  - Urgences 13 \*
  - Don d'organes et de tissus 16 \*
  - Fin de vie 8 \*

**Besoins et exigences des patients**  
Exigences réglementaires

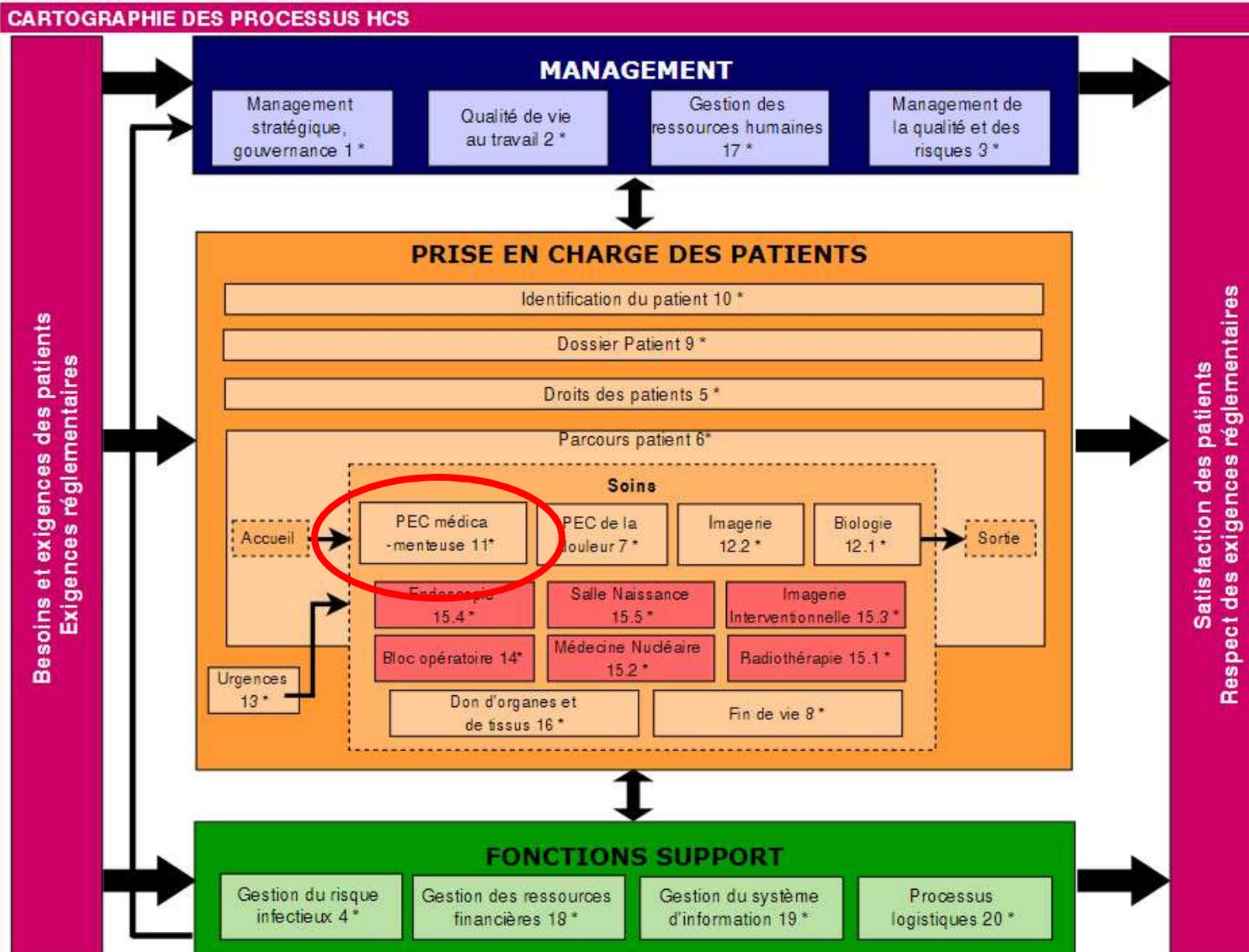
**Satisfaction des patients**  
Respect des exigences réglementaires

**Evaluations**

- EPP / audits (grilles de recueil)
  - Escarres : prévention du risque
  - Hygiène des mains
  - Accueil téléphonique CRRA
  - Soins de confort
  - Toilette / douche
  - Tenue du dossier transmis sur les postes de traitements de radiothérapie
  - Contrôle Qualité pour les traitements en RapidArc / IMRT en radiothérapie
  - Tenue du dossier obstétrical
- Evaluation de la satisfaction (questionnaires)
  - Formation Gestes et Postures - satisfaction des participants
- Formations
  - Gestes et Postures - évaluation initiale des connaissances



# L'accès aux déclarations d'évènements indésirables





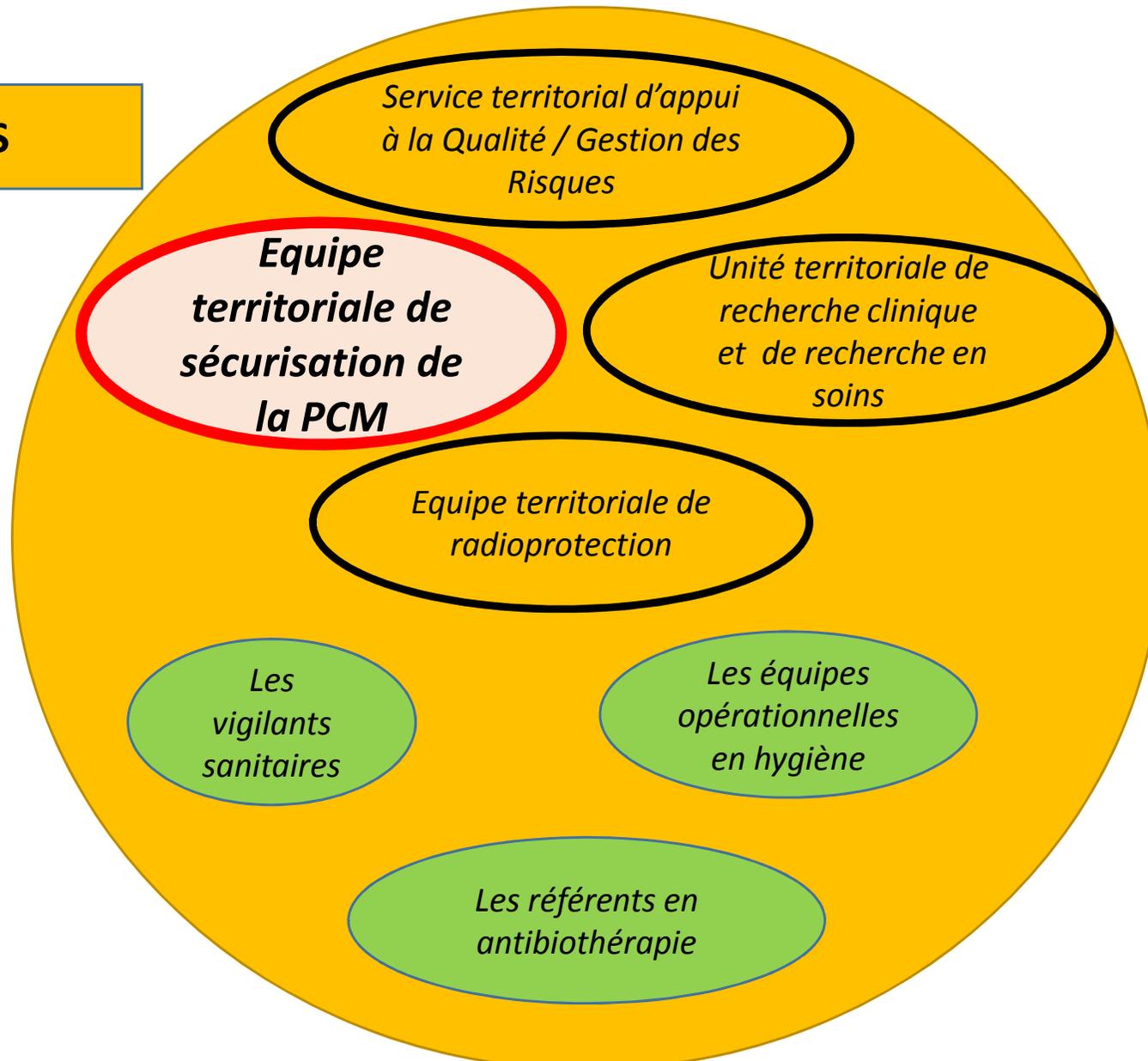
# L'accès aux déclarations d'évènements indésirables 2

Entité	N°	Date de l'évènement, si connue	Service impacté par l'évènement	Processus HCS	Sous processus	Description du signalement (que s'est-il passé?)	Réévaluation- La gravité des conséquences réelles de l'évènement est	Réévaluation- Les conséquences de cet évènement peuvent se reproduire	Criticité réévaluée QGR	Action(s) immédiate(s) mise(s) en oeuvre	Suggestion(s) éventuelle(s) sur les mesures à mettre en oeuvre afin que l'évènement ne se reproduise plus et/ou que ses conséquences soient moins graves	Action(s) correctives mises en place	Clôture de la FEI	état	Actions
▲ 2017 (7 enregistrements)															
[REDACTED]	203	29/05/2017	[REDACTED]	11-Management de la prise en charge médicamenteuse	11- Autre	<p>Au moment de récupérer les poches de chimiothérapie (Doxorubicine et vincristine) dans le frigo afin de les administrer à la patiente , je me suis aperçue de l'absence de poche dans le frigo. J'ai demandé à mes collègues de vérifier si elles avaient pris les poches ou posé les poches à un autre patient. Après vérification des chariots de soins, de toutes les chambres de [REDACTED] plus particulièrement auprès d'un patient qui avait le même traitement (traitement nominatif sans erreur d'identité) , des poubelles et des fûts, il apparaît que les traitements sont restés introuvables.</p> <p>J'ai appelé [REDACTED] qui m'a confirmé que les traitements avaient été préparés et dispensés en [REDACTED].</p> <p>J'ai téléphoné en [REDACTED] et [REDACTED], ils n'avaient pas les poches.</p> <p>J'ai prévenu le cadre supérieur de santé et le Médecin référent .Cette dernière a demandé la préparation de nouvelles poches afin d'administrer le traitement comme prévu.</p>	G2 : Conséquences réversibles sur le travail et/ou la sécurité des biens, sans impact sur la sécurité des personnes	F1 : Moins d'une fois par an	1- C1 ; Risque acceptable		Redoubler de vigilance au moment de la réception des poches de chimiothérapie au sein du service.	21/06/2017 PROPOSITIONS D'ACTIONS D'AMELIORATION : les bonnes pratiques sont de vérifier à l'arrivée que les préparations envoyées correspondent bien à l'attendu. Assurer une meilleure visibilité des étiquettes dans les sachets d'acheminement, afin de faciliter la vérification des envois au regard de la prescription qui l'accompagne.	Analyse des causes profondes	TRAITÉ	



# Le service d'appui à la qualité et la gestion des risques intégré au pôle HCS : Evaluation, Sécurité et Qualité des Soins

**Pôle ESQS**

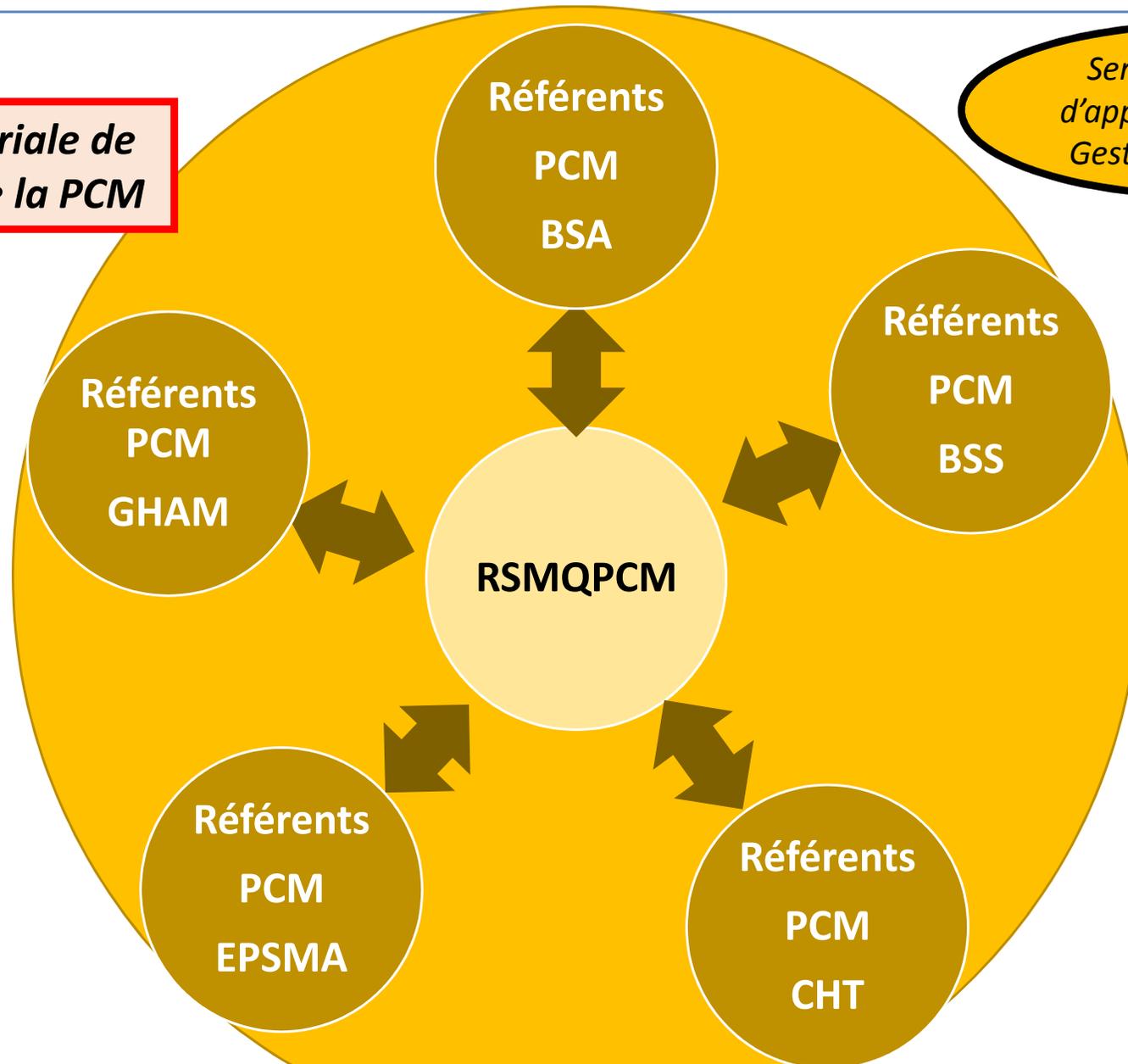


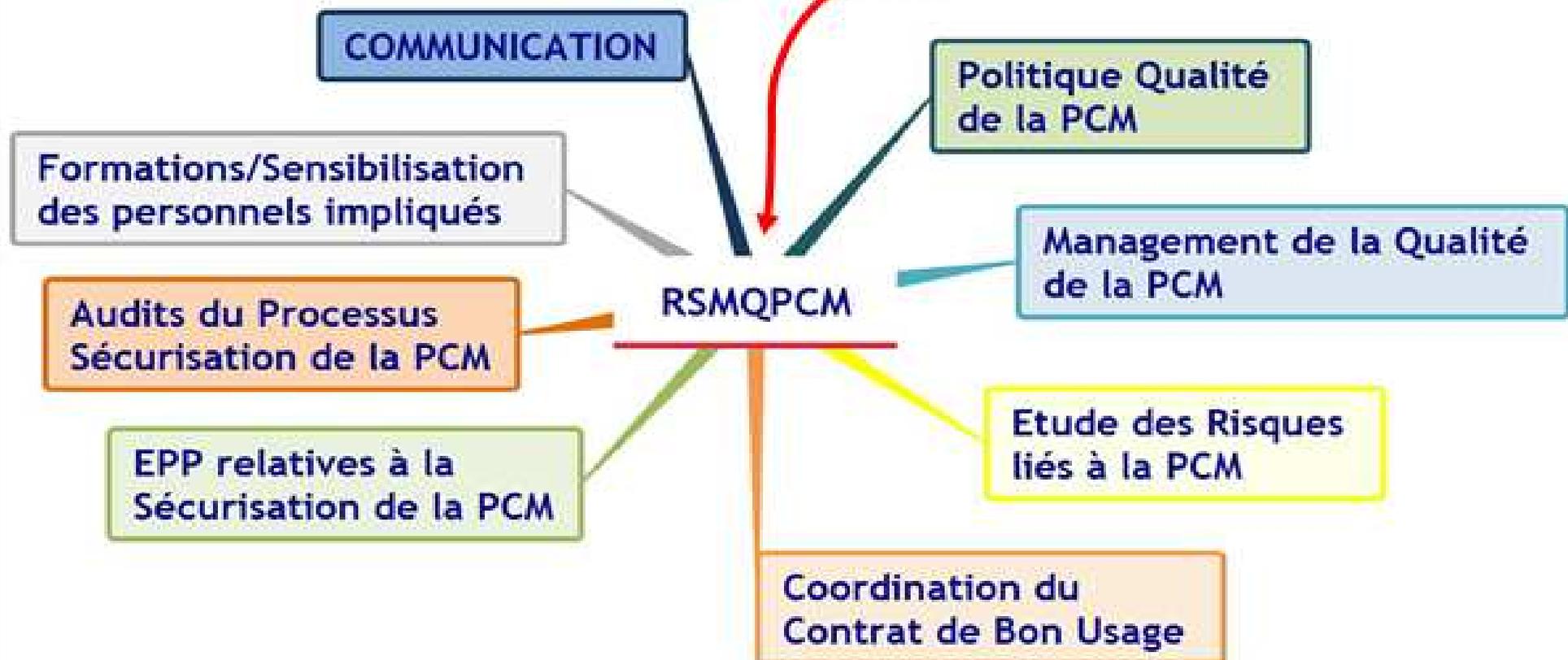


# La prise en charge médicamenteuse du patient

**Equipe territoriale de sécurisation de la PCM**

*Service territorial d'appui à la Qualité / Gestion des Risques*





# ➤ Equipe territoriale de sécurisation de la Prise en Charge Médicamenteuse

➤ = EO-PCM

## ➤ Equipe Opérationnelle Prise en Charge Médicamenteuse

- ➔ Echanges de savoir faire, d'outils, de méthodes
  - ➔ Harmonisation des pratiques
  - ➔ Partage des REX

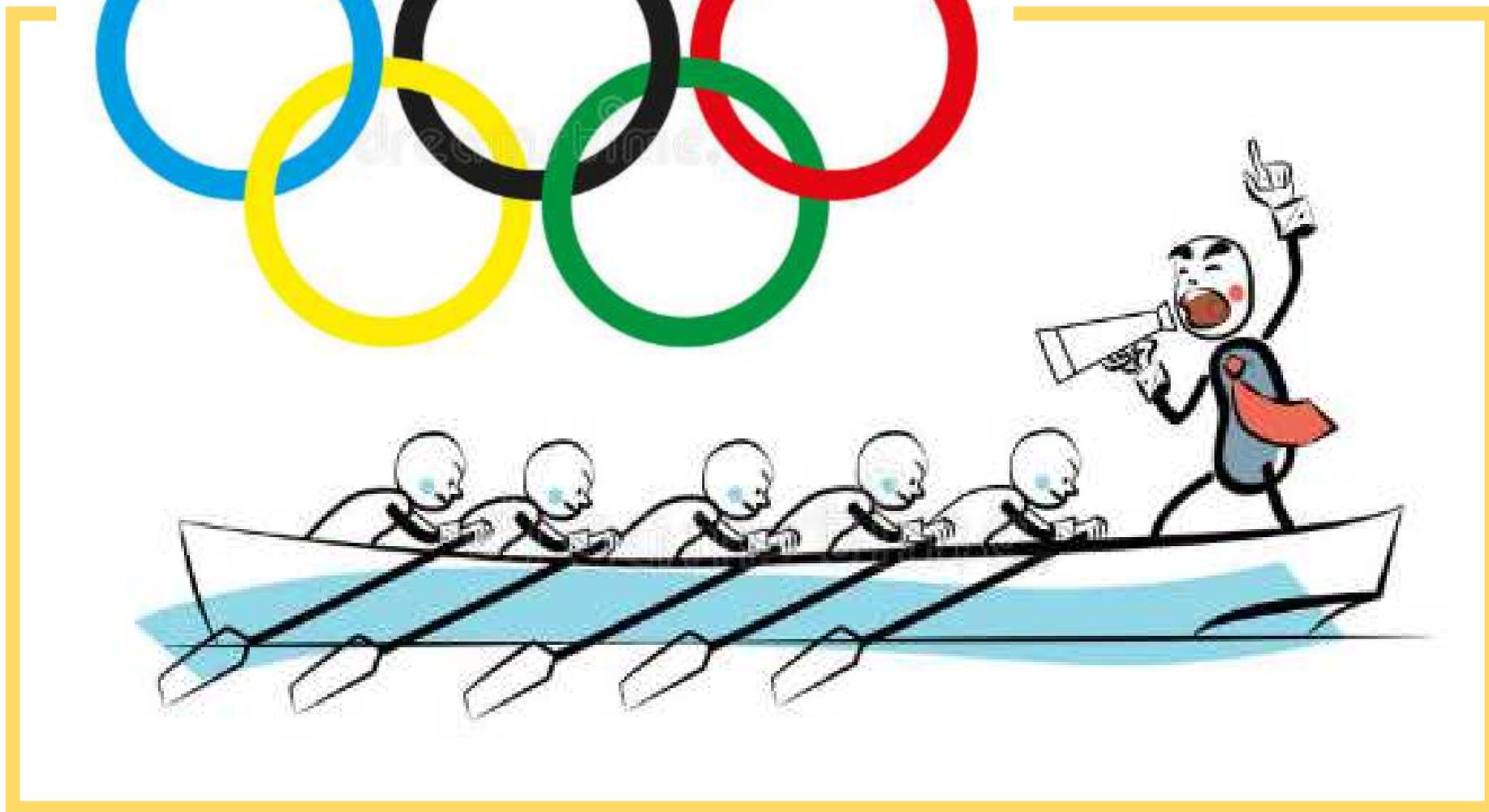


# Les référents en charge de la prise en charge médicamenteuse :

- **Médecin :**
  - ➔ **étapes en relation avec la prescription,**
- **Pharmacien :**
  - ➔ **étapes en relation avec la dispensation et le bon usage du médicament,**
- **Cadre soignant :**
  - ➔ **étapes en relation avec l'administration du médicament.**

# Les travaux des référents PCM coordonnés par le RSMQPCM :

- Cartographie des risques de la PCM
- Autoévaluation
- Audits du processus
- Procédures
- Formation autour de l'Erreur Médicamenteuse
- Traitement des FEI
- PAQSS de la thématique PCM
- EPP en lien avec la PCM
- Suivi des indicateurs





# Merci de votre attention

