

CAP QUALITE #7 SON CONTENU « EN BREF »

1. Campagne ACI, 1^{ère} POR diffusée : « La diffusion de l'information »
2. Une nouvelle alvéole Ennov reprenant l'entièreté du contenu de la sphère qualité
3. La différence entre une politique et une procédure
4. Indicateurs : nombre d'EI déclarés par site pour la période de juin à août
5. Le pilier « travail en équipe », quelles actions sont mises en place pour le soutenir ?
6. Les ateliers qualité déployés durant ce mois de septembre

Sujet du mois
2016 01 1012



POR #1 Diffusion de l'information



En septembre a débuté la campagne de communication POR's.

Nous débutons avec la dimension liée à la **diffusion de l'information**

Derrière cette thématique, deux sujets clés :

- ★ Le transfert d'information ;
- ★ La divulgation des événements indésirables graves (*communiqué ultérieurement*)

Le transfert d'information (ENNOV)

Les moyens de communication entre les différents intervenants jouent un rôle essentiel pour aboutir à des **prestations de soins sécuritaires et efficaces**. Cette thématique décrit les recommandations à suivre lors du transfert d'informations d'un soignant vers un autre soignant ou d'un soignant vers un patient.

Trois outils d'aide au transfert d'information ont été proposés :

ISBAR	IPASS	FAIRE DIRE
Informations critiques	Informations aux points de transitions	Vérifier la compréhension du patient
Identifier le patient ; Situation décrivant brièvement le problème pour lequel on appelle ; Background sur les informations cliniques importantes ; Assessment sur le problème à partir de données objectives et subjectives ; Recommandation sur les attentes à l'égard du destinataire et de ce que je préconise.	Identifier la gravité (stable, instable); Patient : faire un résumé sur les événements qui ont conduit à l'hospitalisation et son parcours ; Actions à entreprendre à la suite du transfert d'informations pour ce patient ; Situation et stratégie : anticipation des complications potentielles ; Synthèse : réalisée par le récepteur pour valider la compréhension de la situation et des actions.	Expliquer lentement à l'aide de mots simples, d'images, de schémas avec empathie et respect ; Vérifier la compréhension de l'usager en lui demandant une reformulation ; Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension complète par l'usager.



GESTION DOCUMENTAIRE

Documents qualité

Documents qualité

Une alvéole « **qualité & accréditation** » a vu le jour dans Ennov. Elle reprend l'ensemble des outils de communications en lien avec l'accréditation Canada depuis le début. On va y retrouver :

- ★ One pager
- ★ Tuyaux de Popeye et d'Olive
- ★ Cap accréditation



Cette alvéole sera complétée au rythme des diffusions des nouvelles POR (pratiques organisationnelles requises) tous les deux mois.

Vous pouvez également y consulter les fiches qui composent les mémos qualité ainsi que les caps qualité dans lesquels on retrouve les informations relatives à l'accréditation.

Nouveau type de document

Nouveau type de document

Le type de document « procédure » est maintenant présent lorsque vous souhaitez insérer un nouveau document dans Ennov.

Quelle est la **différence entre** une **politique** et une **procédure** ?

- Une politique est un document qui établit les principes fondamentaux, les objectifs et les directives générales liées à une activité.

Exemple : La politique de gestion des ressources humaines de l'hôpital peut établir les principes fondamentaux relatifs à l'embauche, à l'évaluation des performances et à la formation du personnel.

- Une procédure est un document plus opérationnel qui décrit les étapes spécifiques à suivre pour accomplir une tâche ou un processus particulier de manière standardisée

Exemple : Les procédures liées à cette politique décrivent les étapes spécifiques à suivre pour recruter un nouveau membre du personnel, effectuer des évaluations de performance annuelle ou dispenser une formation sur les protocoles médicaux.

CAP QUALITÉ

INDICATEURS QUALITÉ

Lors de chaque cap qualité, nous vous communiquons le nombre d'évènements indésirables déclarés sur les trois derniers mois. Ci-contre donc les EI déclarés en juin, juillet et août 2023.



PLAN SÉCURITÉ-PATIENT « LE TRAVAIL EN ÉQUIPE »

Sujet du mois

2023 09 01

Voici quelques des **actions menées** dans le cadre du **pilier « Travail en équipe »** :

Au pôle formation :

Le programme BAB (bienvenue à bord) proposé aux nouveaux cadres s'inscrit dans la démarche d'appropriation de la posture attendue d'un cadre au CHU.

Cette posture attendue accorde une place importante au travail d'équipe.

Il est, en effet, demandé aux cadres d'adopter un management collaboratif : les équipes travaillent ensemble vers une direction commune.

Il est attendu du cadre qu'il crée une cohésion et une dynamique positive entre les membres de son équipe.

C'est dans cette perspective que le programme BAB a été construit.

Dans le catalogue de formation 2023, plusieurs modules reposent sur une meilleure connaissance de soi et de son équipe, sur la motivation au travail et sur l'accompagnement de son équipe.

- **BAB 1 – Connaissance de soi en tant que manager grâce à l'HBDI (en page 108),**
- **BAB 6 – Le rôle de facilitateur (en page 112),**
- **BAB 9 – La gestion du changement (en page 114).**

Par ailleurs, une formation à la gestion de conflits est organisée de manière récurrente au CHU (page 119).

Pour les équipes, plusieurs formations proposées dans le catalogue peuvent être organisées au sein des services.

Réfléchir, échanger, partager autour de différentes thématiques permet de mettre en place un dialogue et une meilleure compréhension des points de vue de chacun et, par conséquent, une meilleure collaboration.

C'est le cas des formations suivantes, dans le catalogue de formation 2023 :

- **Relations saines pour une équipe sereine (en page 30),**
- **Ouvrir un dialogue constructif pour mieux collaborer (en page 31),**
- **Soyons attractifs vis-à-vis de nos collègues de demain (en page 32).**

Au service de recrutement :

L'**équipe concernée recrute elle-même son futur collègue** afin qu'il soit le plus représentatif de l'attendu et que sa personnalité corresponde à celle de l'équipe déjà en place.

De plus, **chaque poste de management** requiert de répondre à un **questionnaire type de personnalité et de motivation**.

CAP QUALITÉ

ACTUALITÉ – ATELIERS QUALITÉ

EN SEPTEMBRE !

EN SEPTEMBRE !

La semaine du **11 au 15 septembre** se tenait la deuxième édition des **ateliers qualité et sécurité**. Deux thématiques ont été mise en avant et déclinées sur le terrain des sites.

La communication

Durant trois jours, les différents départements de l'institution ont pu mettre en avant leur métier, un projet, une initiative, une expérience ou encore une innovation.

Accompagné de l'équipe de communication, plusieurs capsules vidéo ont été créées.

Très prochainement, nous aurons l'occasion de les regarder.

L'environnement

La conseillère en développement durable a mis les collaborateurs en situation grâce à un jeu conçu pour nous immerger dans des actions concrètes à adopter dans nos pratiques professionnelles.

La prochaine édition

Nous en profitons pour vous informer que la prochaine édition se tiendra la semaine du **8 janvier**.

Deux nouvelles thématiques seront mises à l'honneur. Restez donc attentif !

Travail en équipe

Certification pharmacie
- médicaments

” Repenser
la
SÉCURITÉ
Renforcer
la **QUALITÉ** “

Équipe Qualité - DIPAQ

qualite.dipa@chuuclnamur.uclouvain.be

+32(0)81 42 48 48

aci@chuuclnamur.uclouvain.be

+32 (0)81 42 30 87

Référents Qualité

Dinant : Valérie D'Ans

Godinne : Fanny Francq

Sainte-Elisabeth : Christelle Dengis

DRISS : Sébastien Pinoy

Coordination ACI : Charlotte Martin