

CAP QUALITÉ 13 SON CONTENU EN « BREF »

1. Divulgence des **événements indésirables**
2. Nouvelle **cartographie** Ennov
3. Indicateurs : **Nombre d'EI** déclarés par site pour la période de février à avril 2024 ; Résultats de trois **Quality check**
4. Plan de sécurité de l'information (PSI) – Comment **intégrer les divers documents** dans **Ennov** ?



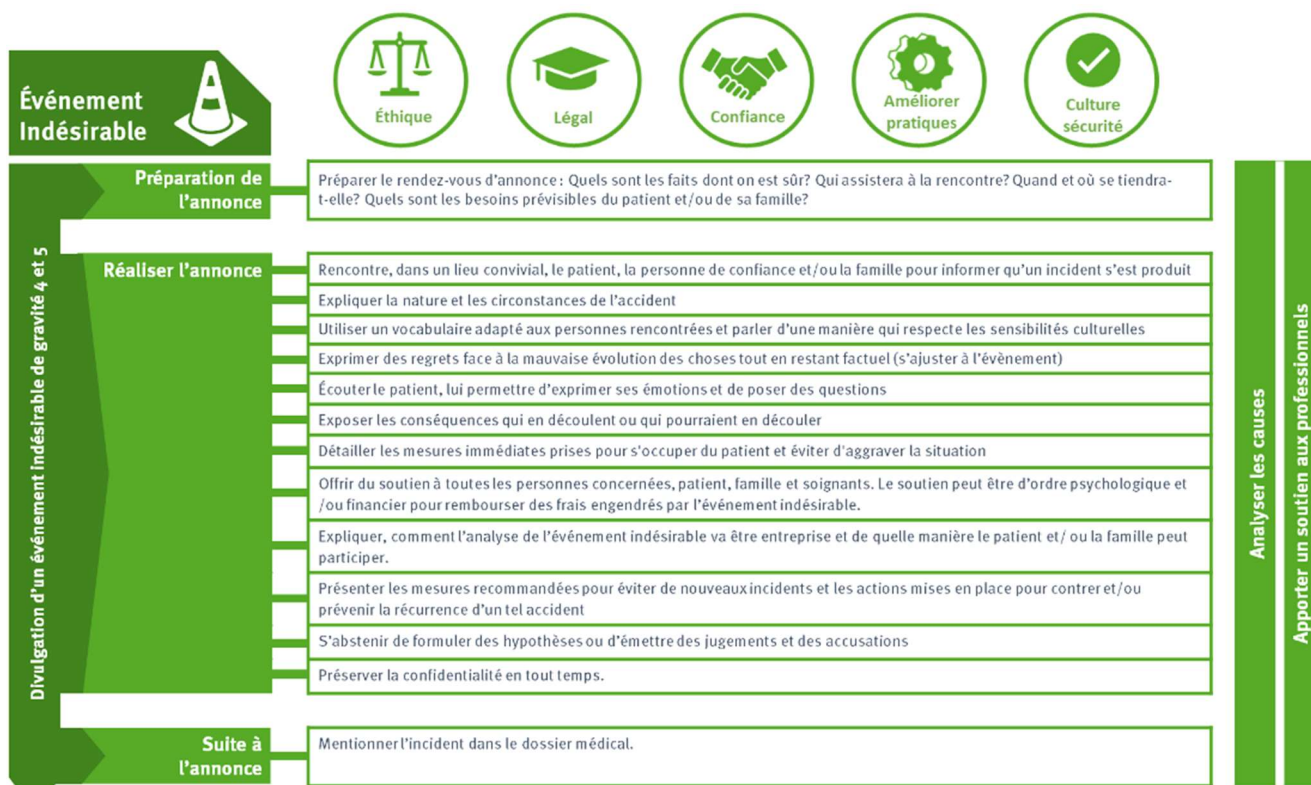
CULTURE QUALITÉ

Divulgarion des événements indésirables

Διανομή των ανεπιθύτων συμβαμάτων

L'annonce d'un dommage lié aux soins est une **obligation éthique, professionnelle et légale**. Une divulgation ouverte, honnête et empathique contribue au rétablissement de la **confiance des patients et des familles**, envers les professionnels de soins de santé. Elle s'inscrit également plus largement et durablement dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une **culture de sécurité des soins**.

Au CHU UCL Namur, les événements indésirables **de grade 4 et 5** doivent être divulgués, le plus tôt possible après le constat des faits, **au patient** dès que son état le permet, à sa personne de confiance et/ou à sa famille, par **le médecin**. [[CHU-POL-0027](#)]



Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que ce type d'annonce peut s'avérer délicate en pratique. En cas de doute et pour les événements indésirables d'un grade inférieur à 4, nous vous conseillons de prendre contact avec l'équipe qualité de la DIPAQ afin de recevoir des suggestions.

⇒ qualite.dipa@chuucnamur.uclouvain.be

⇒ +32(0)81 42 48 48

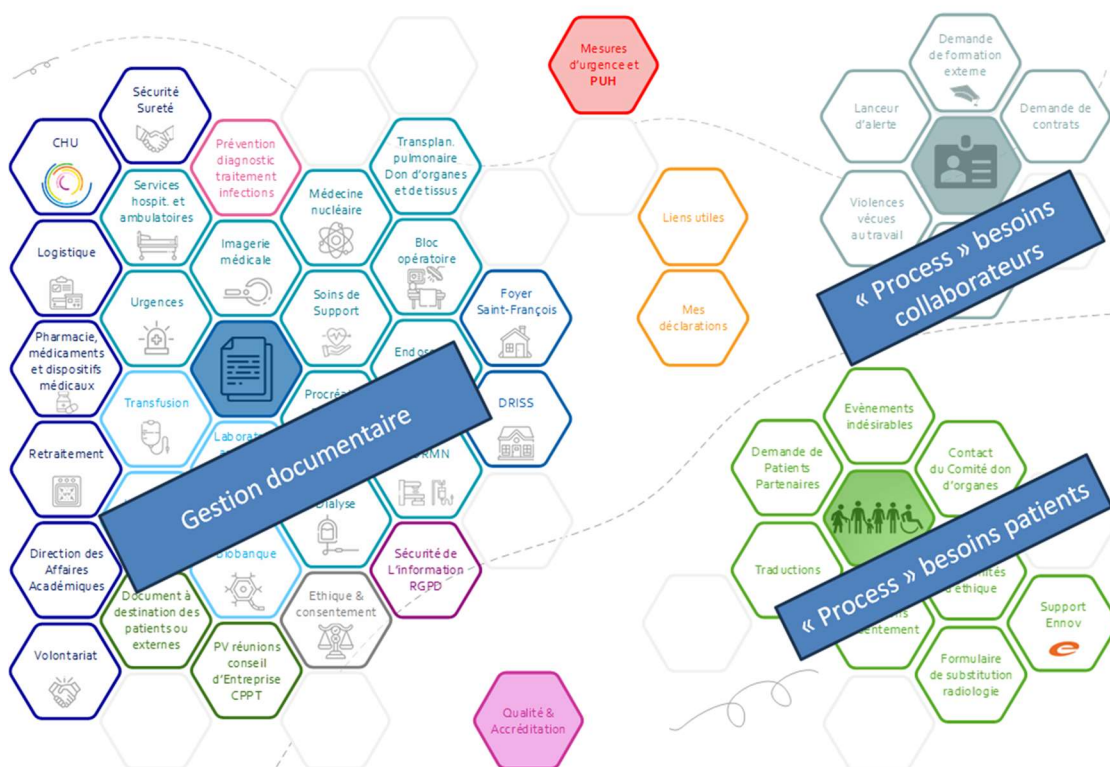
GESTION DOCUMENTAIRE

Nouvelle cartographie

Ennov est devenu un outil incontournable dans notre institution, nous sommes de plus en plus sollicités pour créer des **process** dans Ennov. Afin de faciliter la navigation, nous avons réorganisé la page d'accueil principale.

Notre nouvelle cartographie est divisée en **3 grandes parties** :

- Gestion **documentaire**
- **Process** répondant aux besoins des **collaborateurs**
- **Process** répondant aux besoins des **patients**

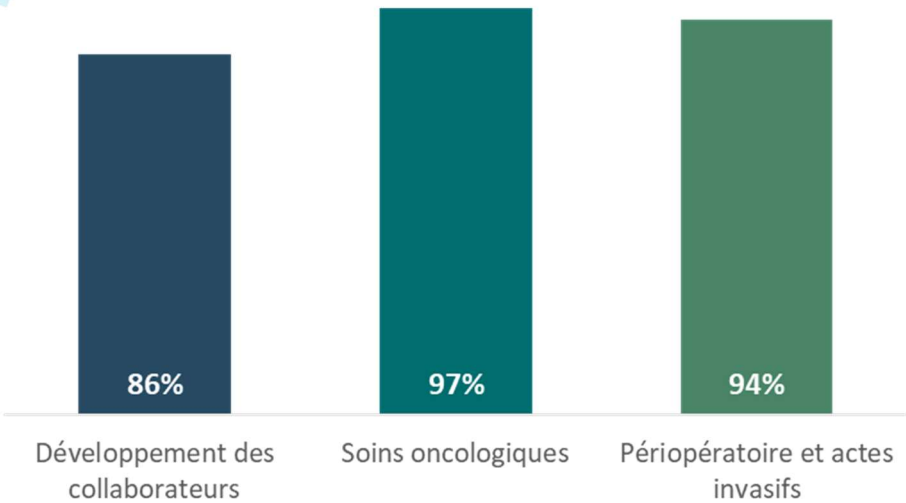


Pour toute suggestion concernant cette cartographie, n'hésitez pas à revenir vers nous : ennov@chuclnamur.uclouvain.be.

INDICATEUR 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 février, mars et avril 2024.

Résultats de trois Quality check réalisés sur les différents sites hospitaliers entre mars 2023 et mars 2024.



Détails des scores les plus faibles pour ces trois Quality checks.

Thématique 2 – Développement des collaborateurs	Score
Y a-t-il des formations spécifiques en cas de retour d'absence de longue durée?	71%
Existe-t-il un code de conduite? Où pouvez-vous retrouver les comportements à encourager et les comportements à éviter?	78%
Avez-vous un plan de formation?	78%
Disposez-vous d'une description de fonction qui définit vos activités, vos rôles et responsabilités?	78%
Référentiel 14 – Soins oncologiques	Score
L'établissement veille-t-il au respect des exigences de sécurité lorsqu'il sous-traite des services ?	50%
Le personnel de soins à domicile reçoit-il une formation sur les soins et services lors des transfusions sanguines de la part de l'équipe médicale ?	50%
Y a-t-il des règles pour garder les dossiers médicaux des patients atteints de cancer ?	78%



Référentiel 08 – Périopératoire et actes invasifs

Score

Comment les réseaux de distribution de gaz médicaux, dont les montages de raccordement à basse pression, les détendeurs et les terminaux, sont-ils contrôlés?

50%

Qualité &
Accréditation

Vous êtes concernés par le sujet ? Vous pensez pouvoir améliorer vos connaissances ?

Pour vous y aider vous pouvez retrouver le carnet critère de votre service qui comprend l'ensemble des sujets qui vous concernent, mais aussi les onepagers ou les politiques en lien direct avec les sujets traités.

ACTUALITÉ

Plan de sécurité de l'information (PSI) – Comment intégrer les divers documents dans Ennov ?

Plan de sécurité de l'information (PSI) – Comment intégrer les divers documents dans Ennov ?

- Les modes opératoires et les politiques qui décrivent le fonctionnement d'un logiciel en **mode dégradé en cas de panne informatique**, ainsi que tous les formulaires nécessaires à la mise en application de celui-ci, doivent être envoyés, par e-mail, à Isabelle Vereecke : isabelle.vereecke@chuucnamur.uclouvain.be.

Par la suite, les documents seront placés par Madame Vereecke dans l'alvéole **Modes dégradés en cas de panne informatique** accessible en cliquant sur l'alvéole **Mesures d'urgence et PUH**.

Le rôle de vérificateur sera accordé à Isabelle Vereecke, tandis que le rôle d'approbateur final incombera à votre responsable de service.

Mesures
d'urgence et
PUH

- Les modes opératoires **Gestion des accès utilisateur** sont classés dans l'entité et le secteur d'activité du service qui est responsable du logiciel concerné par ce mode opératoire. Si le service n'a pas d'entité spécifique, le document sera placé dans l'alvéole **Sécurité de l'information RGPD**, secteur d'activité « Documents ». Le rôle de vérificateur sera accordé à Philippe Santantonio, tandis que le rôle d'approbateur final incombera à votre responsable de service.

CAP QUALITÉ

Exemple :

Le mode opératoire **Mode dégradé Ennov**, se trouve dans l'entité **Plan d'urgence Hospitalier** et dans le secteur d'activité **Modes dégradés en cas de panne informatique**.

Pour pouvoir mettre en application ce mode opératoire, les formulaires spécifiques seront eux aussi classés dans l'entité **Plan d'urgence Hospitalier** et dans le secteur d'activité **Modes dégradés en cas de panne informatique**.

En revanche, le mode opératoire **Gestion des accès utilisateur dans Ennov** se trouve dans l'entité **CHU**, secteur d'activité **Qualité**.

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

Equipe Qualité - DIPAQ

qualite.dipaq@chuucnamur.uclouvain.be

+32(0)81 42 48 48

aci@chuucnamur.uclouvain.be

+32 (0)81 42 30 87

Référents Qualité

Dinant : Valérie D'ans

Godinne : Fanny Francq

Sainte-Elisabeth : Christelle Dengis (Sébastien Pinoy ff)

DRISS : Sébastien Pinoy

Coordination ACI : Charlotte Martin



chuucnamur.be



CHU
— UCL —
NAMUR