

Fiche d'identité

Cellule QUALITE

CPTS Des Portes du Lauragais

Coordonnées de la cellule qualité	Localisation de la cellule qualité Adresse postale : 6 Rue Jean Ingres - 31320 CASTANET-TOLOSAN Téléphone : 07 66 77 34 63 Courriel : cptsportesdulauragais@gmail.com
Référent Qualité	NOM : BEAUVERGER PRENOM : Sophie Profession : IDEL Spécialité : Téléphone : 06 52 48 78 27 Courriel : sophie.beauverger@gmail.com
Référent suppléant	NOM : FERIAUD PRENOM : Clémence Profession : PHARMACIENNE Spécialité : Téléphone : 06 23 85 09 57 Courriel : pharmacieducollege.castanet.adm@gmail.com

1 - Contexte

La qualité est au cœur des préoccupations de chaque professionnel de santé et ne se résume pas à un travail individuellement bien fait et conforme aux données de la science. La qualité des prises en charge et la sécurité des patients – mais aussi des professionnels dans leur pratique - résultent d'un travail en équipe au sein de laquelle la communication est facilitée, et la réflexivité sur les pratiques engagées.

La CPTS se donne pour mission de développer une démarche qualité et valoriser l'investissement des professionnels dans l'amélioration continue des prises en charge.

Les professionnels de santé, en particulier les libéraux, sont peu accoutumés à la démarche qualité, au contraire des établissements de santé dont la certification demande une politique de gestion des risques rigoureuse.

Les critères sont différents pour la ville et l'hôpital, ainsi que la place et la vision du patient : lieux d'exercice, organisations, usages professionnels et culture interprofessionnelle, et les obligations ne sont pas les mêmes.

De multiples entités prennent le patient en charge à différentes étapes de son parcours, tant en ville qu'en établissement de santé, où il n'existe pas de dispositif et de lieu dédié à la compréhension des dysfonctionnements de la continuité des soins.

De plus, l'hétérogénéité des pratiques due à l'exercice isolé et à la multiplicité des actions professionnelles non concertées (par leur nature, leur définition, leur mode d'exécution), ainsi que le manque de connaissance des difficultés de travail de chacun, majore le risque de rupture du parcours, de non-sécurité des soins, tant pour le patient que pour le professionnel.

L'exercice isolé ne permet pas les échanges et la réflexivité des pratiques, qui s'éloignent des recommandations.

L'environnement professionnel génère de l'isolement qui freine les échanges ainsi que des analyses croisées et la prise de recul sur les situations difficiles des cas complexes.

Ses engagements se concrétisent par la mise en place de la cellule qualité. Cette dernière met en œuvre et anime le programme d'actions, selon un agenda établi. Une fonction opérationnelle de mise en œuvre sous la forme de projets précis et structurés qui mobilise les professionnels de santé du territoire et les divers partenaires.

2 - Description

La cellule qualité pilote la démarche d'amélioration continue de la qualité, la pertinence et la sécurité des soins. Elle détermine les actions stratégiques à mettre en place, valide le programme d'amélioration de la qualité et de l'amélioration des soins. Elle coordonne les plans d'action du projet de santé de la CPTS et apporte un soutien méthodologique aux groupes de travail des missions.

3 - Composition de la cellule qualité

NOM Prénom	Profession	Secteur Activité (Sanitaire, Médico-social, Social)	Lieu d'exercice	Qualité (Vice-Président, trésorier adjoint...)	Membre Actif ou Partenaire
BEAUVARGER Sophie	IDEL/ASALEE	Sanitaire	BAZIEGE	Secrétaire	ACTIF
FERIAUD Clémence	Pharmacienne	Sanitaire	CASTANET-TOLOSAN	Pilote	ACTIF
FOISSAC Céline	Diététicien	Sanitaire	LABEGE	Adhérent	ACTIF
LOULIMBE Bernard	IDEL	Sanitaire	ESCALQUENS	Adhérent	ACTIF
NOUEL Bénédicte	Biologiste	Sanitaire	RAMONVILLE SAINT AGNE	Vice-présidente	ACTIF
RAMADE Erika	IDEL	Sanitaire	CASTANET-TOLOSAN	Adhérent	ACTIF
TEULIERES Vincent	IDEL	Sanitaire	CASTANET-TOLOSAN	Vice-secrétaire	ACTIF
THOMAS Fabienne	Coordinatrice	Médico-social	CASTANET-TOLOSAN	Salariée	-

4 – Une organisation transversale

Elle est en lien avec le Bureau, le CA, les groupes de travail.

Elle accompagne les groupes de travail dans la mise en œuvre des actions en lien avec les objectifs du projet de santé de la CPTS. Elle acculture les groupes de travail en les sensibilisant à la démarche qualité tout en leur fournissant des outils méthodologiques.

Elle est le liant pour trouver un sens commun afin que les missions œuvrent en synergie.

Elle permet au bureau d'avoir une vision sur l'avancée régulière des missions par le suivi des indicateurs.

Elle participe aux Dialogues de gestion avec les autorités.

Elle participera à culture du signalement d'EI et à la sensibilisation et l'information.

5 – Objectifs

L'objectif général est de concevoir et mettre en oeuvre la politique de la qualité et la gestion des risques.

Les objectifs opérationnels sont impulser la QVT en médecine de ville et permettre à chaque PS de se

l'approprier. Mise en œuvre du circuit des déclarations des événements indésirables, analyse et traitement.

Mise en œuvre des échanges sur les pratiques professionnels et le retour d'expérience. Un appui transversal par rapport aux autres missions.

6 – Missions et activités de la cellule qualité

Piloter la démarche qualité

Mettre en œuvre la démarche qualité

Participer et répondre au dialogue de gestion

Assurer le suivi des indicateurs des autorités

Mener des actions de communication sur les bonnes pratiques et les recommandations

Analyser les EI et/ou en provenance des missions et proposer des actions d'amélioration

Communiquer sur la démarche qualité

Développer et pérenniser l'évaluation des pratiques professionnelles

Développer les indicateurs de pratiques cliniques

Suivre les actions des missions

Mise en place d'une veille juridique

Construire une base documentaire dédiée à l'amélioration des pratiques professionnelles

Conduire des actions de formation sur le processus qualité

Veiller à l'information et à la participation des usagers, des patients dans les missions

7 - Fonctionnement de la cellule qualité

Elle s'appuie sur

- L'avis d'experts
- Sur les retours d'expérience
- Sur les questionnaires de satisfaction et sur des enquêtes des PS

8 - Logigramme de la cellule qualité

LOGIGRAMME