



**SOTUGERES**  
Société Tunisienne de gestion  
des risques en établissements de santé

# PROJET PACS SANTÉ : DE LA DÉMARCHE QUALITE GESTION DES RISQUES A L'ACCREDITATION INEAS

**I.BERNARDI** : Expert en management de la  
qualité et de la gestion des risques

**Journées de la Qualité des Soins et de la Sécurité  
des Patients - SOTUGERES**

**19 et 20 octobre 2018**

**PACS**

برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات  
Programme d'Appui  
à la Compétitivité des Services

[www.pacs.gov.tn](http://www.pacs.gov.tn)  
Au service des Services



PROGRAMME FINANCÉ  
PAR L'UNION EUROPÉENNE

# L'objectif général du projet

« Améliorer la qualité et la sécurité des Services de Santé en Tunisie par l'implémentation d'un système de management de la qualité aux établissements de santé publics et privés en vue de leur accréditation ».

Deux composantes du projet:

- **Composante l'INEAS** : Focus sur le renforcement de INEAS comme institution d'accréditation et l'évaluation des technologie de santé
- **Composante Système hospitalier** : Pilotage de la démarche qualité dans les ES pilotes (Cadre opérationnel) et l'institutionnalisation de la Qualité et de la gestion des risques dans le système de sante (Cadre stratégique)

**Objectif Prioritaire 4:** Instaurer et institutionnaliser un système de management de la qualité aux établissements de santé pilotes en vue de leur accréditation par l'INEAS.

# Constat

## Constat après les premières visites des 31 ES pilotes:

- **Dimension stratégique :**

### Interne :

- Engagement et implication des directions variables, absence d'objectifs clairs
- Difficulté de planification des projets
- Implication insuffisante des médecins et des surveillants dans la démarche
- Turn-over important
- Disparité entre les ES privés et publics sur l'avancement des démarches qualité/gestion des risques, le respect des bonnes pratiques, les ressources, les locaux

### Externe

- Absence de réglementation sur de nombreux domaines ou difficulté de trouver la réglementation / manque de régulation, inspection
- Guides de bonnes pratiques peu disponibles ou inexistantes
- Absence d'information claire sur les circuits d'information avec des instances nationales de sécurité sanitaire et vigilances (alerte ascendantes et descendantes)

# Constat

- **Dimension structurelle :**
  - Nomination et temps dédié des coordonnateurs qualité, légitimité
  - Structuration qualité / GDR non mise en place et/ou missions non définies
- **Dimension technique**
  - Compétences techniques en méthodes et outils de la qualité/GDR à développer
  - Méconnaissance des méthodes et outils de gestion de projet, de communication
- **Dimension culturelle :**
  - Manque d'information / formation dans les établissements
  - Cloisonnement des équipes
  - Difficulté de communication / gestion de l'information en interne et en externe

# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

## Les leviers

- Engagement de la Direction
  - Structuration
- Renforcement des compétences
  - Communication
  - Continuité de l'action
- Autonomie coordonnateur qualité / cellule qualité

# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

Comment : Méthodologie

Formations

Accompagnements sur site

La création d'une plateforme d'échange à destination des 31 ES

Rencontre des instances de sécurité sanitaire

# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

## Formations



### Thématiques :

- Principes généraux de la démarche qualité et GDR
- Pilotage de démarche qualité et gestion des risques
- Gestion documentaire
- Gestion des événements indésirables et vigilances sanitaires
- Evaluation en établissement de santé
- Respect des bonnes pratiques pour 2019

**=> transfert de compétence organisé en interne!**

# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

## Accompagnements sur site



**Identification de 38 critères jugés « prioritaires » pour la mise en place d'une démarche qualité et GDR, regroupés en 9 thématiques**

- Accompagnement sur l'identification et mise en place d'un plan d'actions par ES
- Réunion de travail par thématique
- Développement d'outils avec l'ES / plan de communication / suivi des comités
- Visite de services pour évaluer la mise en place des actions

**Accompagnement à la réalisation de l'état des lieux selon le manuel accréditation INEAS**

- Méthodologie / outils de pilotage / planning (lien fort avec INEAS)

**Accompagnement de 5 ES dans l'accréditation INEAS**

**Pérennisation de la structuration et des méthodes post-projet**



# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

La création d'une plateforme d'échange à destination des 31 ES



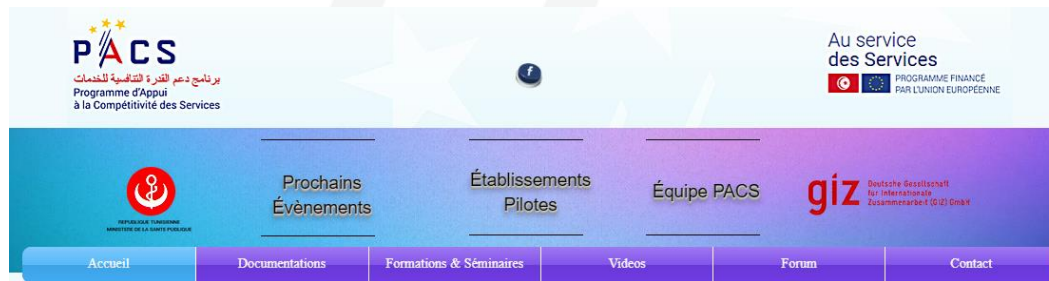
## Objectifs :

- Mettre à disposition les textes réglementaires et guides pour les 31 établissements pilotes
- Mettre à disposition les supports de formations / séminaires
- Permettre aux ES d'échanger des informations et documents sur un forum de discussion

## Plateforme d'échange :

- Accès depuis le 06/06/18 pour les ES pilotes

Et aussi ... mailing liste des coordonnateurs qualité par groupe



Formation du 09 et 10 octobre 2018

<< Gestion des événements indésirables et vigilances sanitaires >>

Objectifs de la formation dans le cadre du projet PACS : Améliorer la qualité et la sécurité des Services de Santé en Tunisie par l'implémentation d'un système de management de la qualité dans les établissements de santé publics et privés en vue de leur accréditation



# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

## Rencontre des instances de sécurité sanitaire

- La Direction de l'Hygiène du Milieu et de la Protection de l'Environnement (DHMPE)
- L'Agence Nationale de Contrôle Sanitaire et Environnemental des Produits (ANCSEP)
- Le Centre National de Pharmacovigilance (CNPV)
- Le Centre National de Radioprotection (CNRP)

## Objectifs :

- Recueillir les informations fiables sur les thématiques sécurité sanitaire et vigilances, circuit signalement ascendant et descendant
- Informer les 31 établissements pilotes sur ces circuits

# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

## Résultats au 1<sup>er</sup> octobre 2018 après 3 accompagnements:

- 19 établissements pilotes ont finalisé la mise en place des éléments prioritaires et sont passés à la phase de réalisation de l'état des lieux INEAS
- 110 réunions de travail thématiques réalisées, plus de 945 participants
- 5 établissements sont engagés dans le processus d'accréditation INEAS et réaliseront leur visite d'accréditation en 2019
- Plus de 450 personnes formées en séance et plus de 200 personnes formées en interne lors du transfert de compétences
- 72 inscrits sur la plateforme d'échange dont 38 coordonnateurs qualité

1 accompagnement en cours

2 accompagnements et 2 formations programmées en 2019 !!

# De la démarche qualité GDR à l'accréditation INEAS

## Présentation de 3 expériences au sein des établissements pilotes:

- Gestion documentaire à l'hôpital Habib Bougatfa (Bizerte) ; Dr Leila GADHOUM
- Gestion des évènements indésirables : Expérience de l'hôpital Sahloul (Sousse) ; Dr Houyem SAID LAATIRI
- La structuration qualité et les comités GDR règlementaires hôpital Tahar Sfar (Mahdia) ; Dr Sami BOUDAWARA

**Merci pour votre partage**

***Merci pour votre attention***