Cercle de qualité «Événements»

Organisation

1. Compréhension de base des «événements»

1 Le Schlossgarten Riggisberg (Schlogari) enregistre systématiquement les incidents qui surviennent dans le cadre de la fourniture de prestations et qui ne correspondent pas au résultat souhaité («événements indésirables1»).

2 Le Schlogari définit les événements indésirables comme suit:

* + incidents2 dangereux pour la santé, dont la gravité est variable,
  + événements dommageables, pouvant
    - être évitables ou inévitables,
    - et entrainer un dommage temporaire (réversible) ou permanent.
  + comportement dangereux ou suscitant des peurs - de la part de personnes internes ou externes (situation d’insécurité),
  + ou accidents et risques pour la santé liés à des activités au sein de Schlogari, actes de violence (agressions), dommages ou dégâts matériels et autres événements extraordinaires.

3 A l’institution Schlogari, les événements indésirables sont classés en différents types d’événements et consignés dans des protocoles d’événements (PE). Les auteur-e-s de ces protocoles peuvent être des personnes concernées, des personnes à l’origine de l’événement ou des observateurs de l’événement.

1. But et mission

Le cercle de qualité «Evénements» (ci-après «cercle Q») traite de manière interprofessionnelle les types d’évènements les plus importants3 et définit des propositions de mesures à l’attention de la gestion de la qualité et de la direction. L’accent est mis sur le traitement systématique des événements / cas CIRS (pas de traitement de cas individuels) et sur l’amélioration constante des prestations au sein de Schlogari.

1. Compétences

Les membres du cercle Q peuvent, dans le cadre de leur activité en commission, consulter les informations confidentielles nécessaires et liées au cas et effectuer des recherches au sein de l’institution à des fins d’analyse plus approfondie. Le cercle Q dispose d’un droit de proposition auprès de la direction par l’intermédiaire de la personne responsable. Il est représenté par le ou la responsable de la gestion de la qualité.

1 Également appelés «événements critiques» ou «quasi-événements».

2 Personnes concernées: collaborateurs et résident-e-s

3 Est considéré comme «important»: une apparition fréquente et répétée ou un degré de gravité élevé

1. Composition permanente du cercle de qualité

1 Le cercle Q est dirigé par le ou la responsable de la gestion de la qualité et se compose de collaboratrices et collaborateurs choisis en fonction de leur spécialité et est interprofessionnel. Les membres se recrutent dans les domaines spécialisés suivants (avec respectivement un siège):

|  |  |
| --- | --- |
| **Domaine / Département** | **Occupation au début de l’activité** |
| Direction / QM | Stefan Steccanella (direction) |
| DP S&E | Nisha Andres |
| DP ABI | Tanja Elsener |
| DP S&E | Tom Zimmermann |
| Chargé de sécurité | Hans Hodler |
| Formatrice en gestion de l’agression et de la désescalade | Prisca Nydegger |

2 Profil requis des membres:

* + Connaissance de la structure organisationnelle, de l’éventail des prestations et des procédures au sein de Schlogari.
  + Connaissance du déroulement des événements.
  + Connaissance du cycle PDCA4 et de son concept de base.
  + Capacité de transmettre, dans un langage compréhensible, des inputs spécialisés pour des articles rédactionnels sur la gestion de la qualité.
  + Maîtrise des produits Microsoft tels que Word et Excel pour le traitement des annonces, des statistiques, des rapports et pour la rédaction de notes d’entretien, etc.

1. Membres temporaires

Des spécialistes peuvent être invités à des rendez-vous individuels sur des thèmes spécifiques.

1. Tâches spécifiques du cercle Q concernant la gestion des événements

Les activités suivantes font partie des tâches du cercle Q en rapport avec la gestion des événements:

* + Réunions régulières pour analyser les annonces actuelles d’événements actuels; rythme des réunions selon le chapitre 9 du présent document.
  + Triage / catégorisation / indexation (titres) / évaluation / traitement des annonces reçues.
  + Si nécessaire, faire appel à des spécialistes pour l’évaluation d’annonces spécifiques.
  + Clarification, règlement ou controlling des cas en suspens et des mesures résultant de l’évaluation des cas.
  + Soutien rédactionnel pour les instructions, les rapports de commission et les feedbacks d’événements5.
  + Tenue des statistiques nécessaires.
  + Assurer les interfaces avec les responsables de la vigilance ou avec des instances spécialisées externes.
  + Information et communication internes régulières (voir chapitre 10).

4 La roue de Deming ou cycle PDCA décrit un processus itératif en quatre phases pour l’apprentissage et l’amélioration (PDCA = plan, do, check, act; planifier, réaliser, vérifier et améliorer un projet par des mesures).

5 Traitement thématique d’événements comparables se produisant fréquemment, ou de situations graves. S’inspirer des alertes rapides, bien établies dans la branche, de la Fondation pour la sécurité des patients.

1. Délimitations

1 Les complications, les effets secondaires, les incidents dus à des maladies ou les événements indésirables graves6 ne sont pas annoncés par les protocoles d’événements. Les évènements indésirables sont néanmoins analysés par le cercle Q «Evénements».

2 Tous les événements indésirables graves qui ont un lien concret avec une thématique relevant du droit de la responsabilité civile (dommages réversibles ou durables à un résident ou une résidente, dommages matériels, etc.) sont documentés de manière spécifique et transmis à la direction en tant qu’événement soumis à l’obligation de déclarer.

3 Si la direction décide d’activer la cellule de crise en cas d’événements graves et indésirables, ces derniers sont d’abord analysés de manière exhaustive au sein de la cellule de crise. Dans le cercle Q, cette analyse n’a lieu que sur la base d’un mandat explicite de la direction.

1. Confidentialité

1 Les informations échangées et les sujets abordés au sein du Cercle Q sont traités de manière confidentielle par toutes les parties impliquées. Les parties conviennent au cas par cas des informations qui seront publiées, à quel moment et sous quelle forme.

2 L’obligation de garder le secret subsiste même après avoir quitté le cercle Q.

1. Mode de fonctionnement

1 Le Cercle-Q définit de manière autonome les dates des réunions. Une réunion d’environ deux heures a lieu au moins tous les deux mois. Si la quantité ou la complexité des annonce exige un rythme plus soutenu, une réunion par mois au maximum est organisée, à l’exception des réunions urgentes suite à des situations graves. Le ou la responsable de la gestion de la qualité invite aux réunions. Les procès-verbaux de décision rédigés sous forme de mots-clés, les listes de mesures et de cas en suspens ainsi que les notes électroniques sur les différentes annonces servent lieu d’instruments.

2 Les membres sortants du cercle Q sont priés de soumettre à la direction, en concertation avec les responsables de département, des propositions de successeurs appropriés. La direction désigne les membres.

1. Communication

1 La communication sur des thèmes issus du cercle Q à l’attention des collaborateurs/-trices a lieu en cas de besoin, en accord avec la direction et en tenant compte du concept de communication.

Dans la mesure du possible, les canaux définis au chapitre 9 du manuel de gestion de la qualité7 sont utilisés.

2 La communication à l’attention des collaborateurs/-trices se fait toujours par écrit via l’organisation hiérarchique, essentiellement par voie électronique au moyen de la newsletter QM, de lettres d’information, de feedbacks sur les évènements, ou d’instructions.

6 Également appelés «événements extraordinaires» ou «événements soumis à déclaration»: événements dont les dommages ne sont pas (immédiatement) réversibles et qui nécessitent une intervention ou une mesure d’urgence, voire qui ont une conséquence mortelle.

7 Surtout via intranet, newsletter QM, réunions d’information et journées d’introduction pour nouveaux collaborateurs et nouvelles collaboratrices

Si nécessaire, les instances spécialisées correspondantes sont consultées lors de l’élaboration.

3 Dans les communications et publications, l’anonymat des personnes qui annoncent les événements et des personnes impliquées dans les événements est toujours garanti. Il n’est pas possible d’identifier des personnes8. La mention d’une personne n’est faite qu’avec le consentement explicite de la personne concernée. Il en va de même pour les études de cas dans les séquences de formation.

4 La direction a un accès illimité à tous les documents relatifs aux activités du cercle Q. Le procès-verbal de la réunion est envoyé spontanément par e-mail à la direction.

1. Ressources et formation continue

1 La direction soutient le cercle de qualité dans l’accomplissement de ses tâches9 . Elle met à sa disposition les ressources nécessaires à cet effet:

* Le temps consacré au travail au sein du cercle-Q est considéré comme du temps de travail. Le crédit-temps s’élève par personne à environ 18 heures par année civile pour 6 réunions par an (temps de préparation inclus). En sa qualité de président-e du cercle Q, le ou la responsable de la gestion de la qualité informe la direction à la fin de chaque année du temps effectivement consacré par ses membres.
* Schlogari met à disposition du cercle-Q des locaux et des moyens auxiliaires dans la mesure nécessaire.

2 Les éventuels débours occasionnés par le travail du cercle-Q doivent être préalablement soumis à l’approbation de la direction ou de la personne compétente en matière de finances10.

3 Les membres du cercle Q peuvent, avec l’accord de la direction, suivre des formations utiles à leur activité au sein du cercle Q.

4 Les débours liés à l’activité au sein du cercle-Q sont régis par le règlement des frais de Schlogari.

1. Durée du mandat

Le mandat ordinaire d’un membre du cercle Q dure normalement deux ans (sauf pour le ou la responsable de la gestion de la qualité). Il débute en général lors de la première réunion après l’élection/la confirmation. Une réélection est possible.

1. Réseautage

Pour les thèmes identifiés nécessitant une action accrue, l’échange ou la collaboration avec des entreprises ayant une situation similaire est recherché dans la mesure du possible.

1. Dissolution

Le cercle Q ne peut être dissous que par une décision de la direction.

8 Tous les segments de clientèle: collaborateurs/-trices, résident-e-s, curateurs/-trices, médecins de famille, etc.

9 Les demandes de formation continue se font par le biais de la ligne hiérarchique et dans le cadre du budget, pour autant qu’aucune formation ne peut être organisée en interne.

10 Exemples: formation continue en interne par des prestataires externes sur le thème «London Protocol - ERA Analyse», participation à des congrès CIRS, etc.