

Apanage Qualité

CO-DO-4

DATE DE PARUTION : NOVEMBRE 2009

FLASH J.A.Q.

Numéro : 1

LE JOURNAL DES ARTISANS DE LA QUALITE

Le mot du Président



Les administrateurs d'**Apanage Qualité** sont fiers de présenter leur association dédiée à la qualité en santé, social et médico-social.

Bien que de création récente – les statuts ont été déposés en avril 2009 – les règles de son fonctionnement sont d'ores et déjà formalisées dans des documents qualité. Elles s'appuient sur une charte éthique qui détaille les valeurs partagées par l'ensemble de ses adhérents. L'association a mis en place des moyens de communication et de travail dignes d'un organisme à la pointe de la modernité : site Internet, forum, journal, espace de travail collaboratif...

Apanage Qualité vient d'être habilitée par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). La priorité est donnée au groupe de travail chargé de finaliser les modalités d'audit qui seront proposées aux établissements demandeurs. Ses valeurs ajoutées sont : éthique, professionnalisme, écoute, pédagogie...

L'association continue par ailleurs de développer son offre de prestations, selon les attentes exprimées par ses adhérents. N'hésitez pas à visiter notre vitrine principale sur www.apanage-qualite.fr !

Bernard TABUTEAU

Editorial

« Les tas d'urgences »

Mots-clés : Imminence. Solidaires. Modestie. Changement. Ambition. Codes culturels.

Apanage Qualité est un réseau de professionnels de la santé et de qualité. Mais ces catégories professionnelles ne peuvent faire oublier les femmes et les hommes qui portent ces costumes. L'art des uns ou les techniques des autres sont habités par des pensées, des sentiments, des rêves et des ambitions.

Aujourd'hui, et en conformité avec le titre de cet éditorial, je voudrais simplement insister sur la notion d'urgence, que je nomme aussi **imminence**. S'il apparaît comme évident à chacun d'entre nous que l'histoire s'accélère, il nous reste encore à intégrer cette accélération dans les processus d'analyse, de réflexion, et de prise de décision. L'immédiateté a fait son apparition, son intrusion, dans le monde d'aujourd'hui. Jusqu'alors, toutes les sociétés humaines, au-delà des éléments sensibles, étaient bâties de matière, de flux de matières, d'énergie et de temps. Une dimension supplémentaire s'est invitée à la table de l'analyse sociale : l'imminence. Aujourd'hui, et chaque jour davantage, rien n'est plus fragile que nos certitudes.

Ce qui exige, me semble-t-il, de resserrer les rangs entre nous, d'être attentifs les uns aux autres, et d'être **solidaires**. Solidaires y compris dans le travail. C'est là tout l'intérêt du réseau Apanage Qualité que nous faisons vivre.

Si l'imminence est acceptée comme postulat de départ, alors la conséquence directe est qu'il n'y a plus parmi nous des premiers et des derniers, mais simplement des communautés en mouvement. Il n'y a plus désormais parmi nous des groupes humains "en avance" et d'autres groupes "en retard", seules existent des expériences diverses à partager. En toute **modestie**.

(suite page suivante)

(suite de l'éditorial)



Ce qui reste, et ce avec quoi il nous faut travailler, est cette instabilité des phénomènes sociaux, philosophiques, ou économiques. Que ce soit en matière de qualité, en matière de relations professionnelles, en matière de développement durable, quel que soit le thème, la vérité stable et rassurante se fait de plus en plus rare et le **changement** est devenu la règle. Ainsi l'**ambition** d'Apanage Qualité, sur la base de sa charte, consiste à faire bouger les lignes pour le bien de soi d'abord, pour le bien des amis proches (le premier cercle), mais également, par répercussion, pour le bien de tous.

Plus concrètement encore, pour le bien de nos enfants. Ils vont grandir aux côtés d'autres enfants issus parfois d'ailleurs lointains, mais la planète devenant toujours plus petite, enfants inexorablement différents culturellement. C'est bien sur le mot "culturellement" que je souhaitais terminer ce billet car ce sont bien les mentalités et les **codes culturels** qui constituent notre enjeu à tous pour les années à venir. Pas uniquement les bons procédés et les bons processus, aussi parfaits soient-ils.

Joël LAC

Libres propos

La Fraternité

C'est dans l'ouvrage « BIENTRAITANCES *mieux traiter familles et professionnels* »¹ que Jean Louis Sanchez évoque « la fraternité comme fondement d'une nouvelle réponse en faveur de l'enfant » et j'ajoute : « en faveur de notre société ».

Sortir les mots de leur contexte est un exercice périlleux surtout si l'on souhaite rester fidèle aux propos tenus par leur auteur. Dans le cas présent, je souhaiterais simplement rebondir sur un mot qui paraît aujourd'hui désuet et qui pourtant prend tout son sens dans le contexte sociétal actuel.

Fraternité est un terme qui nous vient du latin *fraternitas*, dérivé de *frater* qui veut dire frère. Elle est un lien et un sentiment d'amitié qui unit ou devrait unir les membres d'une famille ou d'une communauté. Incitation à la tolérance et au respect mutuel des différences, elle permet de contribuer à la **Paix** entre les uns et les autres.

Si ma mémoire est bonne, il me semble que la fraternité est l'une des trois composantes de la devise de la République française : "Liberté, égalité, fraternité". Serait-elle tombée aux oubliettes ou jugée trop « ringarde » ?

Ces trois sœurs sont très liées, elles ont également une cousine qui se nomme **solidarité** (du latin *solidus*) qui unit le destin des uns aux autres nous permettant d'appartenir à une même communauté d'intérêt qui dans l'idéal devrait se déployer sur une écoute réciproque, un partage des savoirs et un échange des richesses au sens large du terme.



Valeur humaine, nous la retrouvons également dans l'article 1 de la Déclaration universelle des Droits de l'homme : "Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité."

Pourtant, c'est sur fond de morosité ambiante que se profile une question aujourd'hui, comment donner **l'espoir** à « nos » jeunes si les adultes ne croient plus en rien ?

Redonnons de la perspective à un tableau désenchanté. La fraternité pourrait-elle être un appel aux changements dans nos habitudes et nos modes de fonctionnements ? Il y a urgence !

Autorisons la **confiance** à gagner le pas sur la défiance et mettons en commun nos efforts et nos convictions pour que demain puisse encore demeurer une terre d'accueil.

Annie d'OLIVEIRA

¹ BIENTRAITANCES *mieux traiter familles et professionnels*. Sous la Direction de Marcelline GABEL, Frédéric JESU et Michel MANCIAUX. Editions Fleurus. Paris. 2000.

Bonnes pratiques

Sécuriser la distribution des médicaments en EHPAD

Le besoin de sécuriser la distribution des médicaments dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) vient de la prise de conscience de l'existence d'un certain nombre de risques pour les résidents, consécutifs à des erreurs commises à l'intérieur, ou non, de l'établissement.

Rappelons qu'une erreur médicamenteuse est selon la définition de la Haute autorité de santé (HAS), « l'omission ou la commission d'un acte, non intentionnel en l'état, qui concerne un médicament identifié, destiné à un patient et qui génère ou pas, un risque non voulu pour le patient » et que selon le Dictionnaire de la Qualité AFNOR de 2003, « un risque est défini comme un problème (une défaillance) qui pourrait se produire à l'avenir, dans le fonctionnement de l'activité ou dans le cours de la réalisation d'une prestation, et qui pourrait entraîner des conséquences négatives du point de vue de l'organisme ou de son client ».

Les événements les plus souvent rencontrés sont :

- **le résident n'a pas son traitement** : oubli de renouvellement, pas de passage du médecin, rupture de stock à la pharmacie, refus de prise, contexte particulier (ex : retour de sortie après l'heure de distribution) ...
- **le résident reçoit un mauvais médicament** : pas de prise en compte de l'arrêt ou de la modification du traitement, erreur de la pharmacie, prise du médicament d'un autre résident...
- **le résident reçoit le bon médicament mais pas à la bonne posologie** : changement de traitement suite à une nouvelle prescription non prise en compte, nouveau bilan sanguin, cumul de deux prescriptions...
- **le résident reçoit le bon médicament mais pas au bon moment** : pas de précisions du médecin, interprétation de la pharmacie...
- **le résident développe une pathologie découlant de son traitement** : iatrogénie, état confusionnel...

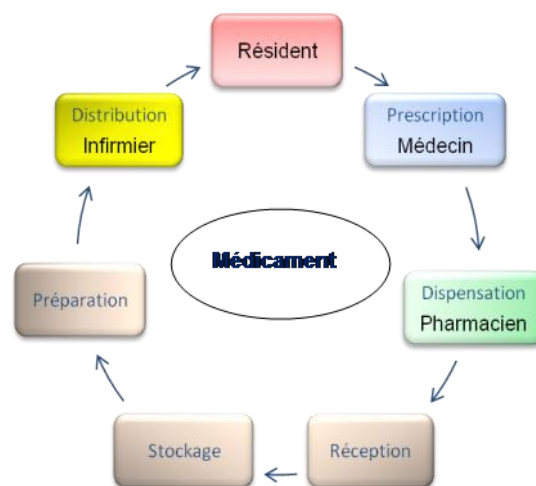
Que la personne âgée soit en institution ou non, l'observance du traitement, la surveillance de l'auto médication et le suivi thérapeutique dépendent largement de son entourage, qu'il soit professionnel ou familial.

A l'intérieur des établissements, on appelle **Circuit du Médicament** la succession d'étapes réalisées par des professionnels différents, qui vont de la rédaction d'une ordonnance à la prise par le patient des médicaments prescrits :

- **La prescription** est un acte exclusivement médical.
- **La dispensation** englobe l'analyse et la validation de la prescription et l'acheminement des médicaments avec toutes les informations nécessaires à leur bon usage. C'est un acte pharmaceutique.
- **La distribution** couvre les phases de préparation des doses journalières, (le déconditionnement et la mise en piluliers s'il y a lieu) jusqu'à l'administration des médicaments au patient devenu résident lorsqu'il est en EHPAD.
- **L'administration** proprement dite, lorsque la personne n'est plus autonome, est un acte infirmier ou médical.

La mission commune de tous ces professionnels sera donc de garantir que :

**Les bons médicaments soient prescrits, dispensés et administrés,
aux bons résidents,
au bon moment,
avec un rapport bénéfice-risque optimum pour le patient.**



Les étapes du Circuit du Médicament

A noter : cette thématique fera l'objet d'une présentation lors de la première conférence technique d'Apanage Qualité fin 2009.

Dominique FAUVETTE

Prestation qualité

Evaluation externe en établissement médico-social

Contexte réglementaire

L'évaluation externe des organismes sociaux et médico-sociaux est un moment fort de la vie d'un établissement. Procédure obligatoire, elle est engagée à son initiative. Réalisée après une évaluation interne, réalisée par les professionnels de l'établissement, elle porte sur les mêmes champs : le projet institutionnel de l'établissement et la qualité des prestations. Elle a pour objet de mesurer la pertinence, l'impact et la cohérence des actions d'amélioration déployées pour répondre aux besoins et attentes des différentes parties prenantes.

Elle analyse l'organisation et le fonctionnement au regard des obligations réglementaires afin de :

- prendre connaissance de la politique menée et des objectifs du projet d'établissement ;
- s'assurer de la sécurité des personnes et du respect des droits des usagers ;
- observer les pratiques professionnelles et les interfaces entre bénéficiaires et institution ;
- évaluer la pertinence et l'efficacité des actions et des moyens ;
- apprécier la dynamique de la démarche d'amélioration continue ;
- mettre en évidence les points forts et les difficultés ;
- proposer des actions d'amélioration.

La loi « hôpital, patients, santé et territoires » (HPST) du 21 juillet 2009 a modifié le calendrier de l'évaluation. Les établissements concernés sont tenus de procéder à deux évaluations externes entre la date de l'autorisation et le renouvellement de celle-ci. Le calendrier de ces évaluations est fixé par décret. Par dérogation, les établissements autorisés et ouverts avant la promulgation de la loi procèdent au moins à une évaluation externe au plus tard deux ans avant le renouvellement de leur autorisation.

Valeurs ajoutées d'Apanage Qualité



Apanage Qualité est **habilité par l'ANESM** pour réaliser les évaluations réglementaires des établissements médico-sociaux sous le numéro d'agrément H2009-11-162. La prestation se fait naturellement dans le respect du cahier des charges déterminé par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007.

Organisme associatif construit sur des valeurs morales fortes, Apanage Qualité a des atouts particulièrement attractifs dans ce domaine.

Le regard apporté par ses auditeurs s'appuie en effet sur une charte qui formalise les **valeurs éthiques et pédagogiques** de l'association. Cette dernière stipule, en particulier, que l'établissement doit pouvoir tirer bénéfices de l'évaluation pour ses actions futures.

L'ambition d'Apanage Qualité est donc de fournir aux établissements visités l'ensemble des clefs nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs ; et d'**aider les professionnels** à avoir une vision objective de la qualité de leur organisation.

Les membres du groupe ANESM

Bulletin d'adhésion
à télécharger sur le site Internet

**Apanage
Qualité.fr**

Apanage Qualité

25, allée des peupliers
33000 Bordeaux
Siret 513-111-476 00018
infos@apanage-qualite.fr
06 67 05 30 77