

Marche à suivre pour les Propositions d'AMélioration (PAM)

CONTEXTE

Le Réseau Santé Haut-Léman (RSHL) accorde une grande importance aux événements qui influencent la performance de notre système de santé régional, ainsi que la collaboration entre ses membres. Il a donc mis en place le système de déclaration des PAM pour analyser ces événements et contribuer ainsi à l'amélioration des prises en charge.

Ce système s'inscrit dans une démarche positive et constructive qui vise à identifier les dysfonctionnements, en comprendre l'origine et mettre en œuvre des actions d'amélioration. Il ne se substitue et ne remet aucunement en question les processus qualité internes aux institutions.

OBJECTIFS

- Contribuer à l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la continuité des soins
- Renforcer la collaboration en réseau
- Formuler des objectifs qualité communs
- Mettre en œuvre des actions préventives/correctives coordonnées, efficaces et efficientes

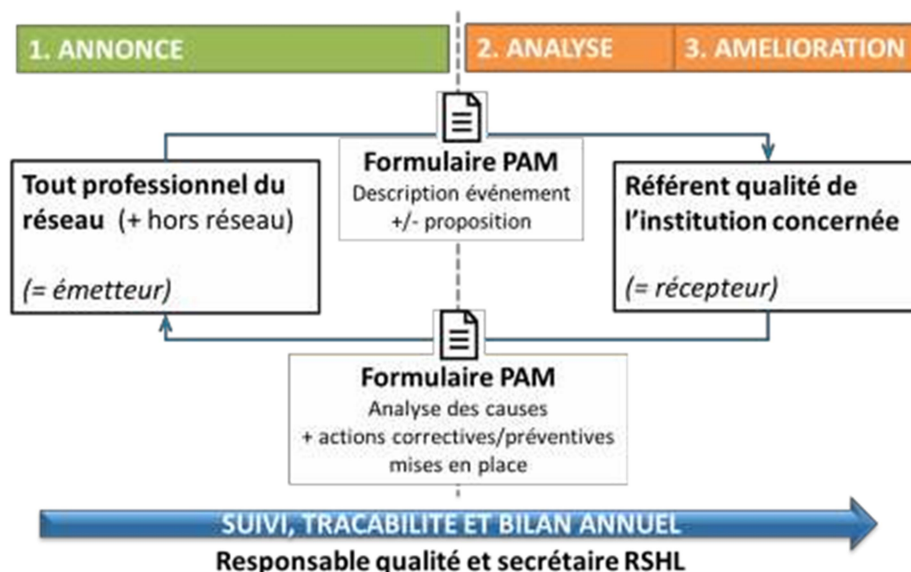
PERSONNES ET ÉVÉNEMENTS CONCERNÉS

Tous les professionnels du réseau sont encouragés à rédiger une PAM lors d'/de :

- Événement qui a porté préjudice à la santé ou à l'intégrité d'un usager/proche aidant/collaborateur
- Difficulté de collaboration
- Ecart vis-à-vis des procédures existantes
- Suggestion d'amélioration de fonctionnement

CYCLE DE VIE D'UNE PAM

La PAM est traitée entre l'institution émettrice et l'institution réceptrice. Une copie est transmise au RSHL (pam@rshl.ch) qui assure un suivi de son traitement et sa traçabilité. Celui-ci réalise également un bilan annuel des événements déclarés et des actions d'améliorations mises en place et le diffuse à ses membres (réunion annuelle des référents qualité des institutions, séance de Coordination médico-sociale, rapport d'activité, etc.).



DOCUMENTS ASSOCIÉS (accès : [site internet du RSHL](http://site.internet.du.RSHL))

- Formulaire d'annonce « Proposition d'AMélioration (PAM) pour les institutions membres du Réseau »
- Liste des référents Qualité des institutions membres du Réseau

Déclaration d'une Proposition d'AMélioration (PAM)

OBJECTIF : Reporter les événements qui entravent la qualité de la prise en charge des usagers et la collaboration entre les partenaires ou suggérer des améliorations de fonctionnement

Quoi	Qui et Comment	Outils de référence
<p>Rédiger et transmettre PAM</p>	<p>Professionnel du réseau (= émetteur)</p> <ul style="list-style-type: none"> Remplit le formulaire d'annonce Envoie le formulaire dactylographié en format Word : <ul style="list-style-type: none"> - au référent qualité de l'institution concernée - copie au référent qualité de son institution + au RSHL (pam@rshl.ch) 	<ul style="list-style-type: none"> Marche à suivre pour les PAM Proposition d'AMélioration pour les institutions membres du Réseau Liste des référents qualité
<p>Enregistrer PAM</p>	<p>Secrétaire RSHL</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribue un numéro à la PAM et le transmet aux institutions émettrice et réceptrice Enregistre le formulaire d'annonce sur le serveur Complète le fichier de synthèse des PAM 	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des PAM
<p>Dans les 30 j.</p> <p>Analyser PAM et définir actions d'amélioration</p>	<p>Référent qualité de l'institution réceptrice</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse les causes et facteurs contributifs aux événements Evalue les propositions d'amélioration Définit des actions préventives/correctives et des délais de mise en œuvre Complète le formulaire d'annonce 	<ul style="list-style-type: none"> Proposition d'AMélioration pour les institutions membres du Réseau
<p>Assurer suivi du système</p> <p>Actions concomitantes</p>	<p>Responsable qualité RSHL</p> <ul style="list-style-type: none"> Assure un suivi du système de déclaration axé sur : <ul style="list-style-type: none"> - le retour aux émetteurs - la mise en œuvre d'actions d'amélioration Si besoin, soutient les institutions réceptrices pour l'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des PAM
<p>Transmettre information</p>	<p>Référent qualité de l'institution réceptrice</p> <ul style="list-style-type: none"> Communique les résultats de l'analyse et les actions d'amélioration : <ul style="list-style-type: none"> - à l'émetteur - copie au référent qualité de l'institution émettrice + au RSHL (pam@rshl.ch) 	<ul style="list-style-type: none"> Proposition d'AMélioration pour les institutions membres du Réseau
<p>Clôturer PAM</p>	<p>Secrétaire RSHL</p> <ul style="list-style-type: none"> Enregistre le formulaire d'annonce sur le serveur Complète le fichier de synthèse des PAM 	<ul style="list-style-type: none"> Proposition d'AMélioration pour les institutions membres du Réseau Synthèse des PAM