

Etudes de cas menées en établissement en application des deux journées sur la qualité dans l'industrie du DU « QUALITOLOGIE »

EDC n° 1

Nom prénom : ROBET Sophie

Etablissement : SAS CLINEA Clinique SAINT VINCENT – 56260 LARMOR-PLAGE

Fonction : Secrétaire de direction

Date : 11/01/2010

Résumé du problème :

Les hôtesse d'accueil possèdent un fond de caisse de 100€ chaque jour qui leur permet entre autre de faire de la monnaie aux patients qui souhaitent utiliser les distributeurs de café.

Chaque jour, la facturière échange pour l'accueil le fond de caisse en billet par un fond de caisse en monnaie.

C'est le prestataire de service s'occupant des distributeurs automatiques qui passe 2 fois par semaine en facturation pour échanger la monnaie récupérée dans les distributeurs contre les billets du coffre.

L'hôtesse 1 se plaint que l'hôtesse 2 utilise toute la monnaie disponible et lorsque qu'elle prend l'accueil, il ne reste que des billets comme fond de caisse.

La facturière se plaint de l'hôtesse 2 qui ferait exprès de distribuer toute la monnaie aux patients en une journée.

Caractérisation :

Quand :

Lorsque les hôtesse font de la monnaie aux patients

Qui :

Les 2 hôtesse d'accueil et la facturière

Fréquence :

Des problèmes de monnaie se posent toutes les semaines

Conséquences :

- Lorsqu'elles n'ont plus de monnaie disponible dans la caisse, les hôtesse d'accueil demandent aux patients de revenir le lendemain, mais le lendemain, il n'y a toujours pas de monnaie.

Les patients sont donc agacés de ne pouvoir disposer de monnaie lorsqu'ils en ont besoin et surtout de ne pouvoir prendre de café au distributeur. En psychiatrie, tout stress pour le patient est à éviter car cela peut très vite dégénérer. La clinique doit assurer le bien-être du patient.

- Il règne une mauvaise ambiance entre le personnel administratif et il n'y a plus de communication.

Gravité :

Moyenne car peut tout de même engendrer une crise pour le patient.

Enquête préalable auprès des intéressés :

Il n'y a pas eu d'enquête préalable étant donné le nombre d'intéressés (3 personnes).

Cette étape a été regroupée avec les entretiens.

Organisation des entretiens :

Qui :

Hôtesse d'accueil 1

Hôtesse d'accueil 2

Facturière

Quand :

Une personne par jour

Déroulement des entretiens :

Chaque personne reste braquée sur ses positions et ne se remet pas en cause.

Propos de l'hôtesse d'accueil 1 :

« L'hôtesse d'accueil 2 ne m'apprécie pas et fait tout pour me mettre des bâtons dans les roues. Elle distribue toute la monnaie disponible pour qu'il ne m'en reste pas le lendemain »

Propos de l'hôtesse d'accueil 2 :

« Moi aussi, je trouve beaucoup de billets dans ma caisse.

C'est toujours de ma faute.

La facturière fait exprès de me donner des billets de 5 € car elle ne les aime pas. Il m'arrive d'en avoir une quinzaine.

Si un patient vient me demander de la monnaie avec un billet de 10€, je lui remet un billet de 5€ et le reste en monnaie.

Cependant, le patient reviendra ensuite me demander de la monnaie avec le billet de 5€.

Lorsque l'on a distribué toute la monnaie disponible dans notre caisse, on dit au patient de revenir voir le lendemain si on a à nouveau de la monnaie en sachant très bien qu'il n'y en aura pas.

Les patients sont énervés et ont l'impression que l'on se moque d'eux.

La facturière répartit très mal la monnaie d'un jour à l'autre. Un jour, je n'ai que des pièces de 1€ dans ma caisse et le lendemain, je n'ai que des pièces de 2€.

Lorsque le prestataire de service passe faire de la monnaie à la facturière, cette dernière utilise uniquement les billets présents dans le coffre alors qu'elle pourrait venir chercher également les billets présents dans la caisse de l'accueil pour obtenir plus de monnaie.

Avant, l'ancien prestataire de service venait 3 fois par semaine et nous n'avions pas de problème.

Moi j'en suis arrivée à aller faire de la monnaie lorsque je me rends à la boulangerie.»

Propos de la facturière :

« L'hôtesse d'accueil 2 fait exprès de distribuer toute la monnaie mise à disposition pour l'accueil le plus rapidement possible pour embêter l'hôtesse d'accueil 1. Elle dit que je répartit mal la monnaie, mais je fais ce que je peux avec la monnaie disponible dans le coffre. Enfin, elle pense que je privilégie la caisse de l'hôtesse d'accueil 1 mais ce n'est pas le cas, je fais la même chose pour les deux.

Le prestataire de service n'a pas toujours beaucoup de monnaie à me faire, je prends tout ce qu'il a .»

Propositions recueillies

Proposer à la secrétaire des admissions, lors de la pré-admission, de demander aux patients de prévoir pour leur entrée un peu de monnaie pour utiliser les distributeurs automatiques.

Mieux répartir la monnaie obtenue par le prestataire de service d'un jour sur l'autre.

Se rendre à la banque 1 fois par semaine pour faire de la monnaie.

Résultats obtenus, bilan global :

Les propositions ont été discutées lors d'une réunion du service administratif après en avoir référé à la direction:

La 1^{ère} proposition a été rejetée. Ce n'est pas au patient de subir les conséquences du problème.

Il a été décidé qu'à chaque distribution de monnaie par le prestataire de service, la facturière devait diviser la somme par le nombre de jours restant jusqu'à la prochaine visite du prestataire afin que chaque jour, les hôtesse d'accueil aient exactement le même nombre de chaque pièce constituant leur fond de caisse. (ex : le prestataire remet à la facturière 100 pièces de 1€ le vendredi et reviendra le mardi suivant dans la journée, soit 4 jours plus tard. La facturière doit donc mettre 25 pièces de 1€ dans le fond de caisse de l'accueil chaque jour jusqu'au mardi matin).

Il a été décidé que la facturière se rendrait une fois par semaine à la banque pour y faire de la monnaie.

Nous n'avons pas assez de recul pour nous rendre compte de l'efficacité de ses actions et surtout si elles sont suffisantes. Cependant, je remarque que le climat social s'est déjà quelque peu amélioré.

Le fait d'écouter chaque personne m'a permis de me rendre compte que le problème n'était pas le comportement d'une personne mais que la monnaie remise à l'accueil chaque jour ne suffisait pas.

Les problèmes que vous avez rencontrés, les questions que vous vous posez :

Réussir à faire la part des choses entre les différentes versions des personnes concernées.

Trouver des solutions qui vont satisfaire l'ensemble des « parties ».

EDC n° 2

Nom prénom : MERLIN Julie et ORDRONNEAU Sandra

Etablissement : CHU Amiens, service d'Hygiène, d'Epidémiologie et de Santé publique

Fonction : Médecin (Julie Merlin) et interne (Sandra Ordronneau)

Date : 19/01/10

Résumé du problème :

Au CHU, il existe une base de données (GED) recensant l'ensemble des procédures de l'établissement.

Dans ce cadre, des procédures « grippe A (H1N1) » ont été réalisées cet été sur la base des recommandations en vigueur à cette époque.

Le problème constaté est que les recommandations évoluent régulièrement ; **ces procédures ne sont donc plus à jour.**

Caractérisation :

L'Unité d'Hygiène travaille en collaboration avec le service de Pathologies infectieuses. Les procédures constituent une référence pour les équipes et l'absence de mise à jour pose un problème pour renvoyer les équipes sur des recommandations fiables.

De plus, le discours diffère parfois selon les interlocuteurs (unité d'hygiène, infectiologues...). Or cette **discordance** pose notamment problème lors de la gestion de cas de grippe nosocomiale (certaines personnes ont interpellé l'Unité d'Hygiène justement à ce sujet)

Enquête préalable auprès des intéressés :

Ce problème a été discuté en équipe au sein de l'unité d'Hygiène et évoqué avec le président du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), qui est également chef du service de Pathologies infectieuses.

Il a été décidé de remettre à jour les procédures le plus rapidement possible afin d'harmoniser les discours.

Organisation des entretiens**Déroulement des entretiens :**

Il y a eu des réunions en équipe.

Nous avons initialement étudié les procédures existantes sur la GED. On s'est ainsi rendu compte qu'il n'était pas aisé d'accéder aux procédures du fait d'un problème de choix de mots-clés. De plus, certaines procédures qui auraient dû être en ligne ne l'étaient pas en raison d'un défaut de signature.

Nous avons donc pris rendez-vous avec la personne s'occupant de la gestion de la GED afin de trouver des solutions à ces problèmes.

Nous avons ensuite comparé les procédures retrouvées avec les dernières recommandations afin de les mettre à jour.

Propositions recueillies :

Il a été décidé de **mieux suivre le processus de validation** (corrections, signatures...) des procédures en veillant à leur mise en ligne rapide (relance des signataires si nécessaire).

De plus, il va falloir réfléchir à la **mise en place d'un système de veille documentaire.**

Résultats obtenus, bilan global :

Les procédures ont été mises à jour mais il est nécessaire qu'elles soient relues et validées par un infectiologue, un urgentiste et le service Qualité.

Les problèmes que vous avez rencontrés, les questions que vous vous posez :

Il va être nécessaire de mettre en place un système de veille documentaire (désignation d'une personne pour cette tâche) afin d'actualiser régulièrement les procédures et d'être plus réactif.

Une difficulté est apparue : dans le cadre d'une situation telle que la grippe A, les recommandations sont appelées à évoluer très rapidement. Or le processus d'élaboration des procédures nécessite l'intervention de plusieurs personnes d'où un problème de réactivité.

Le système Qualité des procédures ne semble donc pas adapté à ce type de situation et constitue même un frein à leur mise à jour. Il demeure cependant incontournable institutionnellement. Il peut éventuellement être assoupli en diminuant le nombre de signataires.

D'autres idées ont été proposées en parallèle (encore en discussion) : mise en ligne sur un lien Intranet par l'Unité d'Hygiène des dernières recommandations officielles, ainsi qu'un document recensant les diverses questions posées par les services avec les réponses ayant été apportées dans un souci d'homogénéisation du discours de l'équipe.

EdC n° 3

Corinne POMELA

Le problème a été identifié suite à un audit (clinique psychiatrique)

IDENTIFICATION DU PROBLEME :

La patiente est reçue par la personne responsable des admissions au secrétariat. Bureau partagé avec deux autres salariées (la comptable et la standardiste).

De plus, ce bureau est un vrai hall de gare. Va et vient permanents des patients, du personnel, des visiteurs et des livreurs.

LES CAUSES DES PROBLEMES/RISQUES :

- La personne de l'accueil est interrompue et dérangée.
- Une mauvaise prise en charge du patient.
- Pas de confidentialité.
- Pas d'intimité.
- Surcroît de stress pour le patient, déjà angoissé par son hospitalisation.

LES SOLUTIONS POSSIBLES :

L'accueil doit se faire dans un bureau indépendant, disposant d'un poste informatique équipé du logiciel "dossier patient".

Mais la faisabilité est impossible car l'établissement ne dispose pas de locaux libres.

LES SOLUTIONS LES MIEUX ADAPTEES :

- Utiliser le bureau de la Direction qui est très souvent inoccupé.
- Contacter le service informatique pour l'installation du logiciel "dossier patient".
- Programmation des entrées.
- Demander à ne pas être dérangé lors des admissions.

SUIVI DU PROJET :

D'autres audits seront mis en place afin de vérifier et d'évaluer cette nouvelle procédure.

EdC n° 4**Démarche qualité au sein de l'IFSI de Clermont de l'Oise : Comment améliorer l'accueil et l'orientation téléphonique ?****➤ Contexte :**

Un institut de formation en soins infirmiers situé au sein d'un centre hospitalier.

- Personnels :
 - ✓ Trois secrétaires
 - ✓ Un directeur
 - ✓ Un adjoint du directeur
 - ✓ Un cadre formateur référent des stages
 - ✓ Une documentaliste
 - ✓ 15 cadres formateurs repartis sur trois promos

Les appels téléphoniques entrants de l'extérieur passent par les trois postes du secrétariat

La démarche porte sur l'amélioration des transferts d'appels ou des messages en cas d'absence du destinataire de l'appel

Tous les appels convergent vers le secrétariat. C'est une de leurs missions de répondre aux appels et d'orienter ensuite l'appel en fonction de la demande de l'interlocuteur.

➤ Mise en place de la démarche :

Explication du travail à réaliser au directeur

Accord du directeur pour la démarche

Informations auprès des cadres formateurs lors d'une réunion d'équipe

Informations auprès des secrétaires et de la documentaliste

L'ensemble est présenté dans le cadre d'un exercice à réaliser pour le DU Qualité mais qui s'appuie sur un problème concret dont les propositions qui seront issues de ce travail auront vocation à être mises en place
Le ton et les propos mettent en valeur le travail réalisé aujourd'hui mais qui pourrait peut être s'améliorer

➤ La méthodologie:

Enquête sous forme d'entretiens auprès des secrétaires, de la documentaliste et de formateurs représentatifs des trois promotions

Travail d'analyse des réponses

Propositions du résultat de l'enquête et propositions concrètes évoquées lors de la réunion mensuelle de février

Rédaction éventuelle d'une procédure par le groupe de travail mis en place et nommé « groupe Qualité » réunissant secrétaires, documentaliste, direction et formateurs représentants leur promotion

Validation du travail à la réunion de mars par l'ensemble des personnels de l'institut

Mise en place effectivement en Mars avec évaluation mensuelle pendant six mois puis semestrielle

Analyse de l'enquête

Les entretiens ont été réalisés sur deux jours avec l'aide d'un questionnaire par fonction un pour les secrétaires et un pour les formateurs joints en annexe.

✚ Les secrétaires :

- Elles ne se présentent pas en décrochant sauf une qui nomme la structure et « bonjour »
- Le nombre d'appels est conséquent car il faut ajouter aux appels extérieurs à l'établissement, les appels internes car les numéros des formateurs ne sont pas répertoriés sur l'annuaire de l'établissement
- Elles demandent ou non qui appelle selon le cas
- Si la personne ne donne pas son nom ni sa fonction de prime abord mais fait une demande nominale, pas de demande des secrétaires elles passent la communication à la personne demandée
- Si la personne demandée est absente ; les secrétaires demandent des précisions Qui ? Pourquoi ? Coordonnées pour laisser un message
- Si la personne ne souhaite pas donner de renseignements on lui demande de retéléphoner ultérieurement
- Si c'est un étudiant et que c'est possible elles règlent la demande
- Si l'appel concerne un formateur d'une promo elles passent l'appel à celui qui est disponible sauf si la demande est précise et nominative
- Si la personne se présente sous la forme d'un nom de service elles passent et nomment le service mais les formateurs ne savent pas le nom de l'interlocuteur
- Si elles écrivent un message celui est rédigé sur le premier papier venu mais signé de leur nom

✚ La documentaliste :

Remplace tous les jours de 12h à 13h

Se présente

Orienté et renseigne si elle le peut sinon laisse un message avec le nom et le motif de l'appel

Ne détient pas toujours les informations du secrétariat ce qui la pénalise pour répondre

Les formateurs :

Reçoivent beaucoup d'appels

Parfois l'appel est passé correctement avec le nom et /ou le motif de l'appel, quelques fois non

Parfois l'orientation n'est pas opportune

La traçabilité écrite n'est pas complète à leurs yeux

Si absence ils ne sont pas toujours prévenu de l'appel de plus si l'appelant n'a pas laissé de message

Propositions :

Les secrétaires et documentaliste:

- Souhait d'informatiser les réponses aux communications
- Se présenter systématiquement
- Connaître au moins le nom de la personne qui appelle
- Que les numéros des formateurs soient connus sur l'établissement
- Support écrit identique et facile à remplir

Les formateurs :

- Connaître au moins le nom de l'appelant
- Amélioration de la traçabilité
- Utilisation des boîtes vocales

Propositions concrètes faites au directeur :

- Informer l'ensemble des personnels à la réunion de février des résultats de l'enquête et des propositions
- Concrètement :
 - Elaboration d'une procédure connue de tous
 - Utilisation de fiches produites par l'établissement pour laisser un message en cas d'absence
 - Utilisation des boîtes vocales en cas d'absence des formateurs

Problèmes rencontrés :

- Cette enquête a nécessité du temps surtout pour les entretiens au regard de la disponibilité des personnes et de mon propre travail
- Il a fallu faire preuve de diplomatie, de propos rassurants et valorisants du travail déjà réalisé

Points positifs :

- Bonne participation des personnels
- Honnêteté des réponses
- Ouvertures vers des aspects que j'avais omis au début du travail
- Ressenti d'une faisabilité d'amélioration dans les manières de travailler

Questions pour les entretiens avec les secrétaires et la documentaliste

- Qui répond aux appels téléphoniques ?
- Comment se déroule la réponse à un appel téléphonique ?
- Le téléphone sonne, vous décrochez.....
- Comment transmettez-vous les appels ?
- En cas d'absence, comment est passée l'information ?
- Êtes-vous satisfaite de cette méthode de faire ?
- Avez-vous des propositions à formuler ?

Questionnaires aux formateurs ?

- Recevez-vous beaucoup d'appels ?
- Que pouvez-vous dire de la manière dont vous recevez les appels par le secrétariat ?
- Êtes-vous satisfaits de cette méthode de faire ?
- Avez-vous des propositions à formuler pour améliorer ces appels ?