

# Partage d'expérience autour de la mise en œuvre de l'évaluation des pratiques professionnelles du 3C de la Vienne, Nord Deux-Sèvres

Bordeaux le 20/10/2022

Valérie Mimault, IDE  
Lise Binet, ingénieur qualité  
Karine Gaultier, secrétaire



# Sommaire

- Choix du thème
- Exemple d'évaluation réalisée
- Communication des résultats

# Choix du thème

- Evaluation des pratiques professionnelles (EPP) vue sous l'angle d'1 thème parmi les 4 suivants :
  - 1. Choix de méthode
  - 2. Utilisation des résultats/communication
  - 3. Suivi des plans d'actions
  - 4. Liens avec les équipes qualité des établissements de santé

# Exemple d'évaluation réalisée

- **Thème de l'audit**: Délai de validation des fiches RCP
- **Objectif de l'audit**: Analyser la durée de validation des fiches RCP
  - L'équipe du 3C réalise cette analyse sur 3 périodes de l'année (février-mars, mai-juin et octobre-novembre)
  - Le 3C évalue l'organisation des RCP dans une optique d'améliorer le suivi, la qualité et la prise en charge des dossiers patients présentés
- **Périmètre**: Toutes les RCP qui ont été réalisées sur la période choisie
- **Méthode**: Demande d'extraction des données K-Process
- **Auditeur**: Cellule opérationnelle du 3C

# Communication des résultats

1

- Saisie et analyse des données recueillies

2

- Analyse des causes et impacts des écarts constatés

3

- Rédaction du rapport
- Validation du rapport

4

- **Transmission du rapport, Résultats de l'évaluation**

Quels sont nos objectifs de communication?

- Informer des résultats de l'évaluation et des actions d'amélioration à envisager

Quelle est la cible?

- animateurs et participants aux RCP
- Secrétariat RCP
- Membres du 3C

Quel est le message?

- Durée moyenne de validation des fiches RCP
- Causes du retard de validation:
  - *Retour tardif des feuilles d'émargement*
  - *Attente du retour de RDV de consultation*
  - *Absence de secrétaire*
- Impact sur la prise en charge du patient

Quels sont les moyens/outils de communication adaptés?

- Rapport d'évaluation trimestriel
- Rapport d'évaluation du bilan annuel
- Infolettre du 3C
- Quick-audit

# Rapport d'évaluation trimestriel

## La cible

Membres de la cellule qualité

## Les moyens

- Diffusion anticipée par mail aux membres du 3C avant le staff mensuel pour prise de connaissance
- Projection du document lors du staff +/- réajustement et validation finale

## Les avantages

- Trace écrite, transparence des résultats
- Consultable à tout moment
- A disposition de l'équipe 3C (disque partagé 3C)
- Etat des lieux de la durée de validation des fiches RCP (critère non défini mais volonté du 3C de le suivre)
- Réflexion sur les causes, les impacts
- Recherche de solutions d'amélioration
- Incitation des participants à remédier aux motifs de non validation des fiches
- Reconnaissance du travail effectué par les secrétaires RCP

## Les inconvénients

- Pas de diffusion à chaque animateur de RCP volontairement
- Rapport non exhaustif sur le trimestre (période de 2 mois)
- Délai impératif de validation à respecter par les secrétaires RCP

# Rapport d'évaluation du bilan annuel

## La cible

- Membres de la cellule qualité
- Membres du COFIL

## Les moyens

- Présentation orale lors du Copil (support power point)
- Diffusion dans le rapport annuel de l'année N-1

## Les avantages

- Trace écrite, transparence des résultats
- Consultable à tout moment
- Etat des lieux de la durée de validation des fiches RCP
- Réflexion sur les causes, les impacts
- Recherche de solutions d'amélioration
- Diffusion plus élargie

## Les inconvénients

- Rapport non exhaustif sur l'année (période de 3 fois 2 mois)

Auto-critique:  
Est-ce bien le reflet de l'année?

## Infolettre du 3C

```
graph TD; A[Infolettre du 3C] --- B[La cible]; A --- C[Les moyens]; B --- D["- animateurs<br/>- participants aux RCP"]; C --- E["- Article très synthétique<br/>- vigilance quant à la rédaction du message"]
```

La cible

- animateurs
- participants aux RCP

Les moyens

- Article très synthétique
- vigilance quant à la rédaction du message



# INFOLETTRE

N°26 – Février 2022



## L'information 3C

Mme Corentine CAVILLIER secrétaire RCP a quitté le 3C. Désormais Mme Stéphanie COTIER assure son remplacement. Mme Meryem NEDJARI secrétaire RCP est de retour suite à son congé parental. Mme Véronique JOBERT est la secrétaire RCP remplaçante.

## Réseau Onco-Nouvelle Aquitaine



Depuis fin juin, Onco-Nouvelle-Aquitaine est doté d'un nouveau site internet. Plus lisible (y compris sur mobile), plus ergonomique et plus complet, il a pour ambition d'informer au mieux les professionnels, les patients et leurs proches, et de valoriser les actions portées par Onco-Nouvelle-Aquitaine et outils élaborés par les groupes de travail. Il sera étoffé, dans les prochains mois, de nouveaux contenus et fonctionnalités.

Le lien est le suivant : <https://onco-nouvelle-aquitaine.fr>

## Système de visioconférence



Afin d'améliorer le déroulement des RCP, la mise à niveau des systèmes de visioconférence est opérationnelle sur l'établissement du CHU de Poitiers au niveau du PRC. Cette mise à niveau permet d'avoir une meilleure qualité d'image et une connexion optimale avec plusieurs établissements en simultané.

Le système de visioconférence s'effectue désormais par l'application CISCO WEBEX



## Evaluation des RCP – BILAN 2021

L'audit sur le **décali de validation des fiches RCP** a été réalisé sur 3 périodes de 2 mois (février-mars ; mai-juin et octobre-novembre). Cela a concerné 6984 fiches.

La **durée moyenne** de validation des fiches sur cette période est de **1.4 jour**.

Une progression constante sur l'année est constatée : 1.2 jour pour février-mars ; 1.36 pour mai-juin et 1.64 pour octobre-novembre.

A savoir que 6081 fiches sont validées dans les 24h, 564 dans les 48h, 223 dans les 72h et 116 au-delà des 72h.



Cet audit sera renouvelé en 2022.

Un effort est demandé aux animateurs pour remettre la feuille d'émergence dans des délais respectables (pour les RCP où la secrétaire n'est pas présente).

L'**enquête de satisfaction** a eu lieu les semaines du 15/11/2021 au 26/11/2021. Le questionnaire de satisfaction a été diffusé auprès des 207 participants ayant participé aux 17 RCP concernées sur ces 2 semaines. Le nombre de questionnaires retournés s'élève à 42, soit un **taux de retour de 20%**. Le constat pour l'année 2021 montre un taux de retour bien inférieur à celui de l'année dernière puisqu'il était de 56%. Par ailleurs, il n'y a eu aucun retour des participants concernant 9 RCP, or l'année dernière toutes les RCP ont eu un taux de retour.

Le **taux de satisfaction général des RCP** est : « Assez satisfait » (45%), « Très Satisfait » (40%), « Peu Satisfait » (7%) et « Pas Satisfait » (5%).

L'évaluation sur le **respect des quorums** défini dans les chartes de fonctionnement des RCP a été réalisée sur la période de janvier à juin 2021. Au total, 19 RCP ont été évaluées pour toutes les spécialités confondues (oncologie médicale et hématologie). Sur cette période, 88% des RCP se sont déroulées avec le quorum minimum. Les animateurs des RCP dont le quorum n'a pas été atteint, ont été interpellés et sollicités pour qu'une proposition d'amélioration soit décidée de façon collégiale afin de remédier à ce problème.

De nouvelles évaluations seront planifiées en 2022.

Pour rappel une RCP doit se faire en présence d'au moins 3 médecins de spécialités différentes.

# CONSEILS

L'infolettre doit être structurée à l'aide d'éléments graphiques, de textes, de couleurs, afin de guider le regard des lecteurs et de les mener vers les éléments les plus importants

Ne pas surcharger l'infolettre au risque de perdre nos destinataires en les noyant dans trop de contenu

Les médecins n'ont que très peu de temps à nous accorder. Ils reçoivent en effet beaucoup d'emails, et leur attention est sollicitée de toutes parts, que ce soit par d'autres newsletters, appels téléphoniques...



# Infolettre du 3C

## La cible

- Animateurs
- Participants aux RCP

## Les inconvénients

- Détails par RCP non mentionnés

## Les avantages

## Les moyens

- Article très synthétique
- Vigilance quant à la rédaction du message

- Simple à mettre en place
- Facilité d'envoi
- Outil complémentaire -> Facilitation de la circulation et du partage de l'information
- Mettre en avant l'audit réalisé
- Points de vigilance ciblés
- Sensibilisation
- Promouvoir le rôle du 3C

# Quick - audit

## La cible

- Membres du 3C

## Les inconvénients

- Non exhaustif

## Les moyens

- Depuis février 2020, vérification des fiches RCP non validées sur le DCC K-Process chaque mois
- Présentation orale lors du staff 3C (support power point)

## Les avantages

- Décision collégiale des membres du 3C
  - Evaluation ponctuelle, régulière
  - Nombre restreint de RCP
  - Vérification en routine
- Rapidité de mise en œuvre -> instauration d'actions correctives dans un délai très court
- Outil complémentaire en plus des alertes faites par les secrétaires RCP -> Facilitation de la circulation et du partage de l'information

# Conclusion

Communication /  
Délai de  
validation des  
fiches RCP

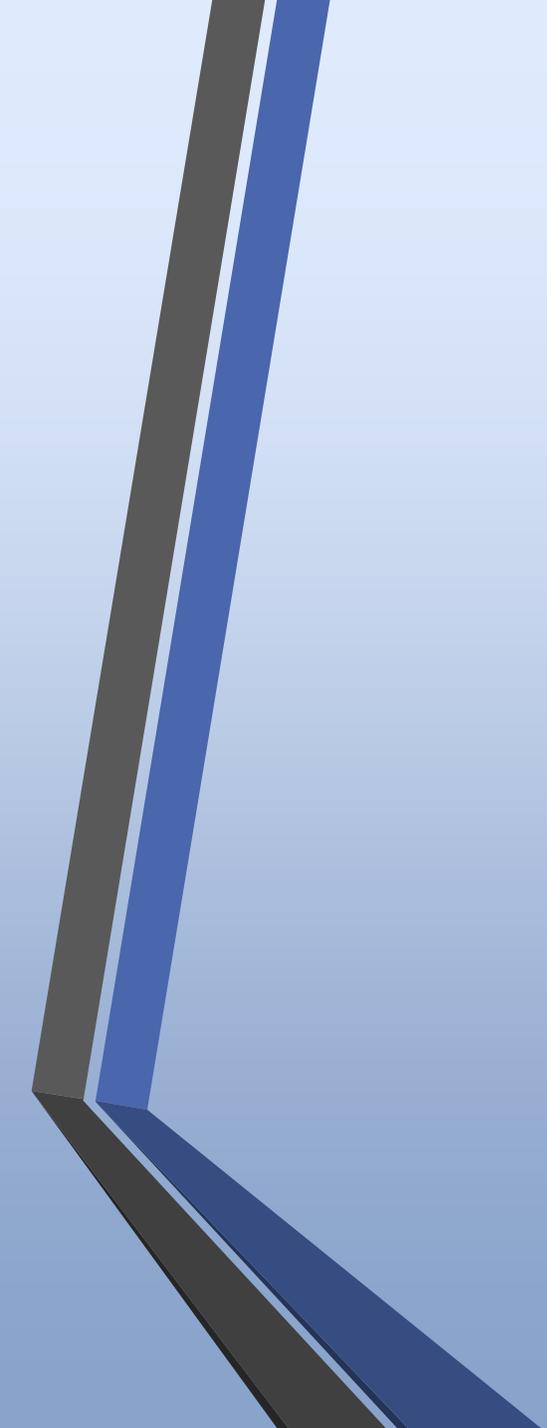
Gain de temps  
dans la validation  
des fiches

*1,64 j (Nov - Déc 2021)  
-> 1,36 j (Fev - Mars 2022)*

Mise en valeur du  
travail du  
secrétariat RCP

Mise en valeur de  
la démarche  
qualité et  
l'importance de  
l'évaluation des  
PP

Optimisation de  
la prise en charge  
du patient



Merci de votre attention