



Réseau de Cancérologie d'Aquitaine

# **CHARTRE DE QUALITE**

---

**MARS 2005**

# Sommaire

Préambule	3
Principes directeurs	3
Engagement des établissements et professionnels de santé du RCA dans un programme d'amélioration continue de la qualité des soins	4
Élaboration en commun des recommandations, protocoles et procédures du réseau	4
Mise en œuvre du programme d'amélioration continue de la qualité des soins	5
Qualité et sécurité de la dispensation et de l'administration à domicile des médicaments	5
Évaluation du réseau de cancérologie	6
Formation et information	7
Recherche	7



## Préambule

Chaque patient pris en charge dans un établissement ou dans un site du réseau de soins de cancérologie d'Aquitaine (RCA) doit être assuré de bénéficier de soins appropriés et de la meilleure qualité possible. La qualité est l'affaire de tous et chaque professionnel de santé doit y contribuer. La qualité doit être considérée au sens large : faire ce qu'il faut, quand il faut, comme il faut – et ce dès le début de la prise en charge. La qualité comprend aussi bien la qualité clinique, objective et appréciable par les professionnels, que la qualité subjective perçue par le patient, traduite par un accès aux soins dans des délais appropriés, des relations humaines de qualité entre patient et soignants, et une dispensation efficiente des soins (i.e. "le juste soin au juste prix").

Conformément aux textes réglementaires en vigueur, chaque établissement du RCA doit s'engager à mettre en place, au travers d'un plan d'amélioration continue de la qualité des soins, une approche méthodique intéressant l'ensemble de l'établissement, pour assurer une qualité maximale des soins et services délivrés aux patients qui lui sont confiés dans le respect de ses missions statutaires et des projets d'établissements. Les membres du RCA et le RCA devront s'engager par ailleurs à se soumettre dans des délais fixés par les textes réglementaires au processus d'accréditation conduit sous la responsabilité de l'Agence Nationale de l'Accréditation et de l'Évaluation en Santé.

Ces engagements devront se traduire par la signature et le respect par les membres du réseau d'une charte de qualité fondée sur les principes directeurs qui suivent. Cette charte sera opposable à l'ensemble des établissements, structures et individus participant au RCA.

## Principes directeurs

- L'organisation des soins dans le RCA est centrée sur le traitement des personnes malades dans le respect des principes éthiques et déontologiques et des droits des patients.
- L'organisation des soins dans le RCA garantit la coordination et la continuité des soins.
- L'organisation du RCA privilégie le travail en équipes pluridisciplinaires à l'intérieur des sites de cancérologie et entre ces sites.
- Le RCA et ses membres s'engagent à assurer aux patients qui leur sont confiés les meilleurs soins possibles au juste prix dans une recherche constante de l'excellence.
- L'organisation des soins dans le RCA vise à l'amélioration continue des pratiques de soins et des services fournis aux usagers pour assurer les meilleurs résultats cliniques possibles, le plus haut degré de satisfaction des patients et de leurs familles.
- L'organisation des soins dans le RCA vise à une utilisation optimale des ressources.
- Le RCA et ses membres mettent en place les études cliniques et les actions de formation continue jugées nécessaires à la réalisation de ces objectifs.

## **Engagement des établissements et professionnels de santé du RCA dans un programme d'amélioration continue de la qualité des soins**

Les établissements et professionnels de santé du RCA s'engagent à fournir aux patients, dans le respect de leurs droits et préférences, des soins homogènes et conformes aux données actuelles de la science, et des soins de la meilleure qualité possible et de la meilleure efficacité.

Les établissements, les sites et les unités de coordination pluridisciplinaires en oncologie (UCPO) du RCA s'engagent à mettre en place les moyens nécessaires pour l'évaluation de la qualité des pratiques, de leurs résultats et de leur efficacité afin de guider l'amélioration des pratiques au niveau local et régional, contribuer à la production de nouvelles connaissances scientifiques, et démontrer la valeur ajoutée du RCA à l'ensemble des acteurs du système de soins régional.

Le RCA et les membres du réseau mettent en place un système d'information commun comportant un dossier du patient commun aux différents professionnels du réseau, permettant le partage de l'information pour les soins, l'évaluation, la formation et la recherche.

Chaque établissement du réseau s'engage à mettre en place un programme d'amélioration continue de la qualité conforme au référentiel de l'Agence Nationale de l'Accréditation et de l'Évaluation en Santé dans des délais conformes aux exigences réglementaires.

Les établissements de santé adhérant au RCA s'engagent à se soumettre au processus d'accréditation des établissements de santé dans les conditions définies par les textes réglementaires en vigueur.

Les membres du RCA s'engagent à se soumettre au processus d'accréditation des réseaux dans les conditions qui seront définies par les textes réglementaires à venir.

## **Élaboration en commun des recommandations, protocoles et procédures du réseau**

Les membres des UCPO collaborent aux groupes thématiques régionaux pour adopter, adapter ou élaborer des recommandations et protocoles de pratique clinique permettant de prédéfinir des schémas de prise en charge fiables et efficaces pour la dispensation de soins de routine.

L'élaboration des recommandations et protocoles de pratique s'appuie chaque fois que possible sur des méthodes rigoureuses comportant une estimation explicite et fondée sur les faits scientifiques des effets de santé associés à chacune des options disponibles, afin de proposer des pratiques qui apportent des bénéfices justifiant les risques encourus et les ressources utilisées.

La politique des soins du RCA privilégie les pratiques dont l'intérêt est démontré en se fondant sur des données scientifiques validées et sur le jugement clinique des experts.

Cependant, les professionnels de santé peuvent souhaiter élaborer et utiliser des recommandations et protocoles dans certaines situations cliniques, où il n'existe pas de données scientifiques avérées sur la supériorité d'une pratique par rapport aux autres choix disponibles, mais où une homogénéisation des pratiques est néanmoins jugée utile et souhaitable. Cette démarche nécessite alors un consensus au sein des groupes de travail pluridisciplinaires locaux ou régionaux.

## Mise en œuvre du programme d'amélioration continue de la qualité des soins

Les cliniciens et autres professionnels de santé du RCA s'engagent à œuvrer pour l'amélioration des pratiques cliniques à tous les niveaux du système de soins et en tout lieu de prise en charge.

Chacun des membres des UCPO s'engage à participer au développement coopératif pluridisciplinaire des recommandations et protocoles au niveau régional et local notamment dans son domaine d'expertise clinique.

Chaque clinicien s'engage à considérer au cours de sa pratique quotidienne les caractéristiques et préférences particulières du patient et à exercer son jugement professionnel pour déterminer comment appliquer au mieux les recommandations et protocoles. Lorsqu'un clinicien estime qu'un standard n'est pas applicable à un patient particulier, il doit expliciter par écrit les raisons justifiant la non-application du standard.

Les établissements et les responsables de départements ou services médicaux adhérant aux sites de cancérologie s'engagent à intégrer les recommandations et protocoles dans leur processus de décision et dans l'organisation des soins quotidiens.

## Qualité et sécurité de la dispensation et de l'administration à domicile des médicaments

Conformément à l'arrêté du 20 décembre 2004 fixant les conditions d'utilisation des anticancéreux injectables, la dispensation et l'administration à domicile des médicaments, en dehors d'une hospitalisation à domicile, pourra se faire dans le cadre du Réseau de Cancérologie d'Aquitaine sous réserve du respect des principes suivants, détaillés dans l'annexe à l'arrêté susmentionné et figurant en annexe à la présente charte :

- Respect des recommandations de l'ANAES, de la Haute Autorité de Santé et du RCA.
- Dispensation après accord du patient dûment informé des conditions de traitement.
- Diffusion des supports d'information écrits à tous les intervenants, tels qu'ils figurent dans l'annexe au décret.
- Restriction de la chimiothérapie à domicile aux seuls médicaments injectables administrés par une voie veineuse profonde.
- Respect des recommandations sur la manipulation des anticancéreux et leur conservation.

- Respect des protocoles, de la conformité du produit et de la surveillance de la perfusion tels que détaillés dans l'annexe au décret.
- Nécessité d'une formation des infirmiers, et d'un accord préalable du médecin prescripteur. Les établissements membres du réseau s'engagent à adresser à l'ARH et à l'URCAM Aquitaine un bilan annuel de leur activité comportant les éléments mentionnés à l'article 3 du décret susmentionné (file active des patients pris en charge en chimiothérapie à domicile, nombre de préparations de chimiothérapie reconstituées ou préparées à la pharmacie, liste des médicaments délivrés pour une chimiothérapie).

## Évaluation du réseau de cancérologie

Les établissements du RCA procèdent périodiquement à l'évaluation quantitative et qualitative de leurs activités conformément aux recommandations de l'Agence Nationale de l'Accréditation et de l'Évaluation en Santé.

L'évaluation des sites de cancérologie et du réseau porte sur l'organisation, le fonctionnement et l'activité du réseau ainsi que sur la qualité des soins, les aspects économiques et la satisfaction des patients et des professionnels de santé de la région. L'évaluation des sites et du réseau comporte une évaluation interne par les membres du réseau et une évaluation externe. Un « comité de pilotage de l'évaluation » du réseau est constitué au niveau régional et comporte des représentants des acteurs du réseau, des représentants des instances extérieures et des experts de l'évaluation.

En cas de dysfonctionnement constaté, les établissements, les sites de cancérologie et le RCA s'engagent à définir les actions correctives souhaitables, à les mettre en application et à les évaluer.

Les établissements, les sites de cancérologie et le RCA s'engagent à transmettre chaque année les résultats de cette évaluation :

- Aux membres du réseau.
- Aux services de Tutelle (Agence Régionale de l'Hospitalisation, services déconcentrés de l'État, services de l'Assurance Maladie et échelon régional des services médicaux de l'Assurance Maladie).
- En réponse à des demandes extérieures au réseau après accord du conseil d'administration.

Ils s'engagent à terme à en accepter la publication.

## Formation et information

Le réseau et les établissements du RCA mettent en place les actions de formation continue jugées nécessaires à la mise en place et à l'évolution des programmes qualité ainsi qu'à l'amélioration des connaissances et des pratiques au sein du réseau. Ils mettent en place au niveau régional un système d'information permettant :

- Aux professionnels de santé de la région un accès aisé à l'ensemble des connaissances utiles à l'exercice optimal de leurs responsabilités.
- Aux personnes soignées, à leur famille et au public de disposer aisément des informations pratiques et médicales leur permettant de mieux s'orienter dans le système de soins régional, de mieux comprendre leur maladie et de mieux participer à leur propre prise en charge.

## Recherche

Chaque fois que l'état des connaissances est insuffisant ou que les moyens actuels ne conduisent pas à des résultats satisfaisants, les sites et établissements membres du RCA s'engagent dans la mesure du possible à intégrer la recherche clinique dans le processus d'amélioration continue de la qualité.

Pour ce faire, les protocoles de recherche clinique auxquels participe l'établissement ou le site sont explicitement mentionnés dans les recommandations de pratiques en tant qu'options possibles pour les situations cliniques concernées.