

# Projet Usagers, Risques et Qualité



Centre hospitalier de Périgueux

## Objectif du projet Usagers, Risques et Qualité

- Définir les **axes stratégiques** à conduire dans les 5 ans à venir, concernant les usagers, la démarche qualité, la gestion des risques et l'évaluation, au Centre Hospitalier de Périgueux.
- 3 enjeux prioritaires :
  - Réfléchir à la place de la qualité et de la gestion des risques comme levier de management au sein des pôles,
  - Tenir compte des recommandations HAS formulées lors de la dernière visite de certification,
  - Intégrer les attentes et les besoins des pôles d'activité afin de développer et partager une culture qualité et sécurité commune

# Les 4 axes stratégiques du projet

- Piloter et manager la qualité et la gestion des risques
- Développer la démarche qualité et préparer la visite de certification V2014
- Améliorer la prise en charge des usagers
- Optimiser les fonctions supports et s'inscrire dans une démarche de développement durable

# Axe 1 : Piloter et manager la qualité et la gestion des risques

## □ Objectif 1 : Développer la culture de sécurité

(recommandation HAS)

- Promouvoir la culture qualité et sécurité en développant l'apprentissage par l'erreur et le retour d'expérience.

## □ Objectif 2 : Communiquer autour des démarches qualité et gestion des risques.

- Développer les vecteurs de communication : journal interne, rencontres autour des projets qualité.

## □ Objectif 3 : Optimiser le système de gestion documentaire.

- Renforcer le rôle des référents qualité et évaluer le système de gestion documentaire.

# Axe 1 : Piloter et manager la qualité et la gestion des risques

- Objectif 4 : Développer une culture d'évaluation par le recueil d'indicateurs et le déploiement des analyses de pratiques professionnelles (recommandation HAS).
  - Accompagner le déploiement des Analyses de Pratiques Professionnelles (pertinence des soins, indicateurs...) et développer les enquêtes de satisfaction.
- Objectif 5 : Renforcer la lutte contre le risque infectieux
  - Dépister les patients potentiellement porteurs de Staphylocoque Auréus, prévenir le risque infectieux lié aux dispositifs médicaux...
  - Réévaluer à 48h de l'antibiothérapie.
  - Maîtriser le risque infectieux lié à l'environnement.

## Axe 2 : Développer la démarche qualité et préparer la visite de certification V2014

- Objectif 1 : Impulser la dynamique d'amélioration de la qualité gestion des risques au sein des pôles.
  - Décliner le plan d'actions qualité par pôle et l'intégrer dans les contrats de pôle.
  - Suivre des tableaux de bord qualité et gestion des risques par pôle.
  
- Objectif 2 : Préparer la visite de certification V2014.
  - Former aux nouvelles méthodes de la visite de certification.
  
- Objectif 3 Améliorer la gestion du dossier patient (recommandation HAS).
  - Compléter et évaluer les documents existants,
  - Evaluer le processus de tenue du dossier patient.

## Axe 3 : Améliorer la prise en charge des usagers

- ❑ Objectif 1 : Promouvoir la connaissance et le respect des droits des usagers
  - ❑ Améliorer le travail en partenariat avec les représentants des usagers, développer les outils de communication, évaluer les conditions d'application de certains droits.
- ❑ Objectif 2 : Poursuivre la sécurisation de l'identification du patient
  - ❑ Développer l'analyse des risques a priori et a posteriori sur l'identitovigilance...
- ❑ Objectif 3 : Sécuriser la prise en charge médicamenteuse (réserve HAS).
  - ❑ Formaliser les pratiques, poursuivre la sécurisation des étapes du circuit du médicament

## Axe 3 : Améliorer la prise en charge des usagers

- ▣ Objectif 4 : Améliorer la prise en charge des urgences et des soins non programmés (recommandation HAS).
  - ▣ Formaliser et analyser le processus de prise en charge du patient aux urgences, poursuivre la revue des réclamations et des événements indésirables...
  
- ▣ Objectif 5 : Optimiser l'organisation du bloc opératoire et des secteurs à risques (recommandation HAS).
  - ▣ Poursuivre la cartographie des risques, formaliser les pratiques, mettre en œuvre des audits et le suivi d'indicateurs.

## Axe 3 : Améliorer la prise en charge des usagers

- Objectif 6 : Améliorer la prise en charge de la douleur (recommandation HAS)
  - Evaluer les précautions à mettre en œuvre lors de l'utilisation d'antalgiques, former les professionnels, développer l'éducation au patient...
  
- Objectif 7 : Améliorer la prise en charge et les droits des patients en fin de vie (recommandation HAS).
  - Favoriser une prise en charge multidisciplinaire et coordonnée en lien avec l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs
  
- Objectif 8 : Identifier les besoins des personnes nécessitant une prise en charge spécifique (recommandation HAS)
  - Définir une démarche institutionnelle d'aide à l'accompagnement des personnes nécessitant une prise en charge spécifique...

## Axe 4 : Optimiser les fonctions supports et s'inscrire dans une démarche de développement durable

- ❑ Objectif 1 : Assurer le suivi stratégique du développement durable (recommandation HAS).
  - ❑ Réaliser un diagnostic et définir des actions de développement durable
  
- ❑ Objectif 2 : Accompagner la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail
  
- ❑ Objectif 3 : Optimiser les fonctions logistiques