



PROJET QUALITÉ / USAGERS 2020 > 2024



LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RELATIVE
AUX USAGERS, À LA QUALITÉ ET À LA GESTION DES RISQUES



SOMMAIRE ● ●

INTRODUCTION..... P.4

CHIFFRES CLÉS..... P.5



ORIENTATION 1..... P.7



ORIENTATION 2..... P.9

INTRODUCTION

Réunis au sein d'une même Direction depuis le mois de juillet 2019, le pôle usagers et le pôle qualité-gestion des risques ne forment qu'une seule entité, la Direction des usagers, de la qualité et de la gestion des risques.

La Direction des usagers, de la qualité et de la gestion des risques est une direction transversale qui a les missions suivantes :

- Promouvoir les droits, la place et l'implication de l'utilisateur ;
- Favoriser les relations avec les usagers : demandes de dossiers médicaux, réclamations, éloges, commission des usagers, réunions thématiques... ;
- Assurer la gestion et le suivi des admissions des patients en soins sans consentement ;
- Définir et mettre en œuvre la politique qualité de l'établissement ;
- Piloter la démarche de certification HAS de l'établissement ;
- Accompagner les équipes dans la conduite de leurs démarches d'amélioration de la qualité et de gestion des risques ;
- Développer la culture d'un management par la qualité.

Cette nouvelle dynamique relative aux usagers, à la qualité et à la gestion des risques se décline en deux orientations ; la première relative à la mise en œuvre de la politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques et la seconde portant sur le déploiement de la politique de promotion de la démocratie en santé.

CHIFFRES CLÉS



1 DIRECTION, 2 PÔLES

UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE DE 19 AGENTS

ANNÉE 2018

PÔLE QUALITÉ-GESTION DES RISQUES

1 551 évènements indésirables signalés par les professionnels du CHCP

7 évènements indésirables graves déclarés à l'ARS

23 analyses approfondies des causes

8 patients traceurs réalisés dans les pôles

11 évaluations des pratiques professionnelles actives

14 processus et 14 binômes pilotes de processus

12 audits

8 enquêtes de satisfaction

Engagement dans une démarche de certification conjointe dans le cadre du GHT

PÔLE USAGERS

1 182 mesures de soins sans consentement

4 Commissions des usagers

226 demandes de dossiers médicaux

68 plaintes, réclamations, éloges





ORIENTATION 1 :

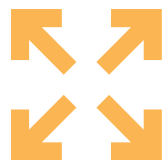
LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA GESTION DES RISQUES

La politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, animée et pilotée par la direction des usagers, de la qualité et de la gestion des risques se déploie de manière institutionnelle à travers le projet médical, le projet de soins et le projet social.

Cette politique se décline en 7 axes stratégiques transversaux.

- 1 Pérenniser la démarche Qualité et Gestion des Risques au-delà des visites de certification
Objectif : Acculturer les professionnels de terrain à la qualité
- 2 Décloisonner les pôles médicaux, administratifs et logistiques en développant une démarche transversale
Objectif : Mettre en place une démarche qualité transversale
- 3 Mettre en place un management par la qualité au niveau des pôles
Objectif : Impliquer les encadrants médico-soignants pour l'implantation d'un management par la qualité
- 4 Prendre en compte les évolutions réglementaires, les problématiques de santé publique et de développement durable
Objectif : Mettre en œuvre la réglementation et les recommandations de bonnes pratiques
- 5 Prendre en compte les évolutions structurelles des groupements de territoires
Objectif : Mettre en œuvre la politique qualité du GHT
- 6 La prévention des risques associés aux soins
Objectif : Identifier et traiter les risques associés aux soins et mettre l'accent sur les risques prioritaires
- 7 La prévention des risques professionnels
Objectif : Identifier et maîtriser les risques professionnels





ORIENTATION 2 : **LE DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE DE PROMOTION DE LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ**

AXE 1 : FAVORISER UNE POLITIQUE DE PROMOTION ET DE RESPECT DES DROITS DES USAGERS

• DÉVELOPPER UNE POLITIQUE DE PROMOTION ET DE RESPECT DES DROITS DES USAGERS

Cette politique a pour objectif de renforcer la place de l'utilisateur au cœur du parcours de soins. Elle se décline à travers l'acculturation des équipes de soins aux évolutions des droits des patients et à leur respect, la mise en œuvre d'une démarche de promotion du respect des droits des usagers, et également avec l'élaboration ou l'actualisation des règles de règles de vie des unités de soins.

• CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE LA PARTICIPATION DES USAGERS AUX SOINS

Plusieurs actions contribuent à la promotion des principes de la démocratie sanitaire ; améliorer l'accès aux droits des patients, favoriser la participation des usagers et le rendre acteur, promouvoir et renforcer la culture de la bienveillance.

• PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA BIENTRAITANCE ET DE RÉFLEXION ÉTHIQUE

Clé de voûte des prises en charge et des accompagnements des patients, la bienveillance est une valeur à porter toujours plus haut. Pour cela, les concepts de bienveillance, de droits des usagers sont à appréhender et à promouvoir dans les pratiques au quotidien et des réflexions éthiques sont à favoriser.

AXE 2 : RENFORCER LA PARTICIPATION ET L'IMPLICATION DES USAGERS

Axe majeur du projet, la mise en œuvre d'une politique de démocratie sanitaire forte et reconnue contribue à faire de l'utilisateur et de ses représentants de véritables acteurs de l'institution, tout en déstigmatisant les maladies psychiques.





© Crédit photo Centre Hospitalier Charles perrens

CENTRE HOSPITALIER CHARLES PERRENS
121 RUE DE LA BÉCHADE CS81285
33076 BORDEAUX

TÉL : 05.56.56.34.34

Courriel : centre-hospitalier@ch-perrens.fr



www.ch-perrens.fr



**Centre Hospitalier
Charles Perrens**



@ch_perrens



ch_charles_perrens



**Centre Hospitalier
Charles Perrens**