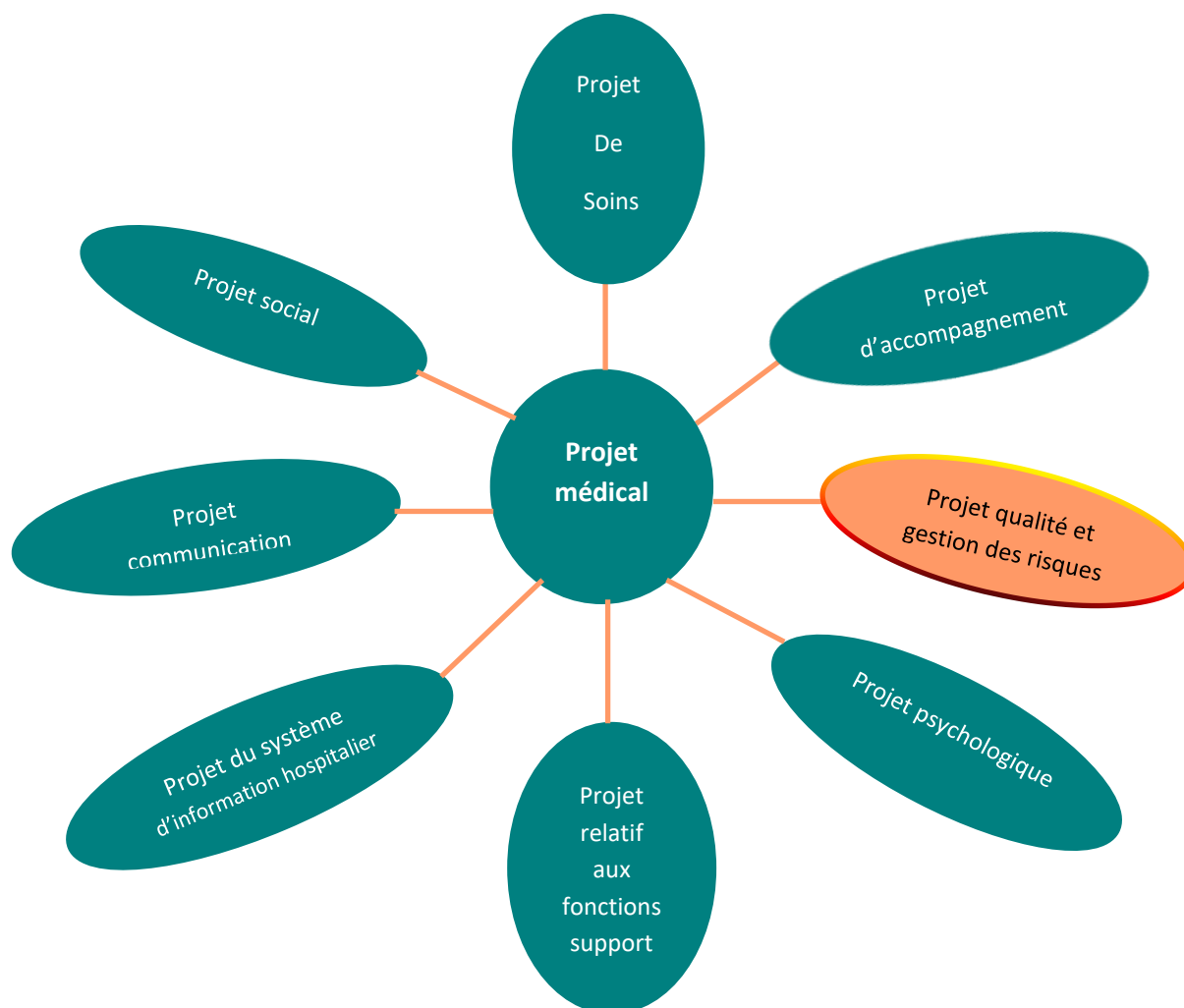




Projet d'établissement 2018 - 2022
Centre Hospitalier de La Rochefoucauld

LIVRET

PROJET QUALITE & GESTION DES RISQUES



1) INTRODUCTION

Le projet d'établissement a pour ambition de définir la politique générale de l'établissement sur une période de cinq ans. Le secteur hospitalier et médico-social étant en constante évolution, le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld doit pouvoir s'adapter au mieux pour répondre aux besoins de la population et des personnes accueillies.

Le projet d'établissement fixe les objectifs généraux de l'établissement notamment sur la base du projet médical. Il définit les orientations stratégiques du Centre Hospitalier dans le domaine médical et des soins infirmiers et médico-techniques, de la recherche biomédicale, de la politique sociale, des plans de formation, de la gestion et du système d'information.

Le projet d'établissement 2018-2022 a été élaboré en concertation avec le personnel du Centre Hospitalier autour de neuf volets, au regard de ses activités :

- Le projet médical qui doit s'inscrire en cohérence avec celui du GHTC, piloté par la Présidente de la CME.
- Le projet de soins lui aussi en lien avec le PSP du GHTC, piloté par la coordinatrice générale des soins.
- Le projet d'accompagnement des patients – résidents piloté par la cadre supérieure de santé en charge du secteur médico-social.
- Le projet psychologique, piloté par une psychologue du secteur médico-social.
- Le projet social, piloté par la Directrice Déléguée.
- Le projet qualité et gestion des risques piloté par l'ingénieur chargée de la qualité et de la gestion des risques.
- Le projet communication, piloté par la Directrice chargée de la communication en sa représentante et l'ingénieur qualité chargée de la qualité et de la gestion des risques.
- Le projet relatif aux fonctions supports piloté par le Directeur chargé des affaires logistiques, des achats et du développement durable et le Directeur des travaux gestion des risques en association avec la Directrice Déléguée.
- Le projet du système d'information hospitalier piloté par la Directrice chargée du système d'information du GHTC, gestion du dossier patient et communication qui s'inscrit dans le SDSIH.

L'ensemble de ces projets a été élaboré dans le respect des valeurs définies ci-après.

2) VALEURS PARTAGEES DU CENTRE HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier a voulu au préalable définir les valeurs communes dans lesquelles s'inscrit la construction de son projet d'établissement. Dans ce cadre, les valeurs déjà présentes et partagées au niveau territorial ont été reprises auxquelles s'ajoutent des valeurs propres et complémentaires des professionnels du CHLR.

3.1 LES VALEURS DES PMP ET PSP

- Une offre de soins graduée et partagée : par la mise à disposition des multiples compétences et de l'expertise professionnelle.
- Une égalité d'accès aux soins : au travers d'une filière de soins quel que soit le lieu de prise en charge, l'âge, l'origine et la situation sociale de l'usager dans le respect du libre choix.
- Une continuité des soins assurée : par toute la chaîne des professionnels de santé pour l'ensemble des prises en charge sur le territoire.

3.2 LES VALEURS DES PROFESSIONNELS DU CH LR

- Le respect : chaque professionnel se doit de respecter les personnes accueillies, les autres professionnels, les règles, les locaux, le matériel et l'image de l'établissement.
- La compétence (savoir, savoir être et savoir-faire) : dans le cadre de sa fonction et de son champ de compétence, chaque soignant est capable de décider, d'agir et d'assumer les conséquences de ses actes dans l'intérêt des personnes accueillies et de l'institution.
- L'autonomie : l'institution tend vers le développement du sens des responsabilités de chaque intervenant. Elle favorise l'ouverture d'esprit, l'adaptabilité, la créativité et la maturité professionnelle des collaborateurs.

- L'intégrité : chaque intervenant est capable d'agir conformément aux devoirs professionnels en toutes circonstances et de participer aux missions de l'institution, dans le respect de son domaine de compétence. Cette valeur est appliquée pour les pairs, les autres professionnels au travers des missions de service public.
- La discrétion professionnelle : celle-ci est érigée dans l'intérêt de la personne accueillie et de l'institution et fait partie intégrante de la culture du CH.

3) MOT DU PILOTE / PREAMBULE

Le Projet Qualité et Gestion des Risques intègre l'ensemble des secteurs d'activité clinique et l'ensemble des secteurs techniques, administratifs et logistiques. Il se décline en cohérence avec les autres projets de l'établissement.

Le Projet Qualité et Gestion des Risques vise à poursuivre le développement de la culture d'amélioration continue de la qualité et de la culture sécurité. Il vise également à permettre à l'établissement de satisfaire aux exigences des démarches de certification et aux démarches d'évaluation externe.

Le projet a été élaboré en groupe de travail pluridisciplinaire composé de membres du Comité QUAVIRIS et de représentants des usagers, soit :

- † Docteur L. BOUNIORT, médecin ;
- † Madame E. DESCATEAUX, Représentante des usagers, membre de la commission des usagers ;
- † Madame C. GAROT, Cadre supérieur de santé, Secteur sanitaire ;
- † Docteur S. GAUBERT, Pharmacien, Président CME ;
- † Docteur L. JOURDES, médecin ;
- † Madame V. NAVARRI, Directrice Qualité, Direction commune ;
- † Docteur C. MARTEAU, médecin ;
- † Docteur P. MIQUEU, médecin ;
- † Madame F. PELFRESNE, Ingénieur Hospitalier, Qualité - Gestion des Risques - Usagers – Communication, Pilote du volet ;
- † Monsieur E. PERRIERE, Responsable Services Techniques ;
- † Madame M. PERRIN, IDEC hygiéniste ;
- † Madame C. PHELY-PEYRONNAUD, Cadre supérieur de santé, Secteur médico-social ;
- † Madame S. PICAUD, Directrice des soins ;
- † Madame S. PLAS, Directrice déléguée ;
- † Docteur M. RAPHENON, médecin ;
- † Docteur G. SEVESTRE Genevieve, médecin ;
- † Madame H. VILLARD, Représentante des usagers, membre de la commission des usagers.

Le Projet Qualité & Gestion des Risques du Projet d'Etablissement 2018-2022 s'articule autour de 9 axes de développement :

1. Amélioration de la culture Qualité & Gestion des Risques ;
2. Développement d'une culture de signalement ;
3. Cartographie des risques ;
4. Circuit du médicament / Prise en charge médicamenteuse ;
5. Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) ;
6. Amélioration de la prise en compte de l'avis des usagers
7. Gestion de crise / Plan blanc ;
8. Travaux communs du GHT sur la démarche QGR ;
9. Plan de maîtrise sanitaire (PMS).

Florence PELFRESNE
Ingénieur hospitalier chargée de la qualité et de la gestion des risques

NBRE D' ACTIONS	AXE	OBJECTIF OPERATIONNEL	ACTIONS		ETAPES				
			N°	LIBELLE	2018	2019	2020	2021	2022
1	Amélioration de la Culture Qualité & Gestion des Risques	Faire partager et sensibiliser l'ensemble du personnel à la culture qualité et gestion des risques	QGR-001	Création d'un réseau de correspondants qualité					
2	Amélioration de la Culture Qualité & Gestion des Risques	Améliorer le circuit de diffusion des documents de la gestion documentaire et ses mises à jour	QGR-002	Déploiement et suivi de la gestion électronique documentaire (GED) via un logiciel dédié (ENNOV®)					
3	Développement d'une culture de signalement	Optimiser le circuit de signalement (EI et vigilances)	QGR-003	Dématérialisation des circuits de signalements des évènements indésirables et des vigilances du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld via un logiciel dédié					
4	Développement d'une culture de signalement	Sensibiliser à l'importance du signalement des évènements indésirables	QGR-004	Elaboration d'une charte d'incitation à la déclaration des évènements indésirables					
5	Développement d'une culture de signalement	Sensibiliser à l'importance du signalement des évènements indésirables	QGR-005	Mise en place d'une communication auprès des équipes sur les évènements indésirables/vigilances					
6	Cartographie des risques	Disposer d'une vision globale et détaillée de tous les risques de l'établissement	QGR-006	Formalisation d'une cartographie des risques a priori du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld afin de les visualiser, hiérarchiser et réduire					
7	Circuit du médicament / Prise en charge médicamenteuse	Organiser des évaluations périodiques sur les différentes étapes du circuit du médicament	QGR-007	Organisation pluriannuelle des évaluations des étapes du circuit du médicament au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld					
8	Circuit du médicament / Prise en charge médicamenteuse	S'assurer de la formation des professionnels (IDE/AS/AMP) aux risques et à la prévention des erreurs médicamenteuses	QGR-008	Sensibilisation des professionnels aux risques d'erreurs médicamenteuses au sein des services et augmentation du taux de professionnels de santé ayant suivi la formation institutionnelle					

NBRE D'ACTIONS	AXE	OBJECTIF OPERATIONNEL	ACTIONS		ETAPES				
			N°	LIBELLE	2018	2019	2020	2021	2022
9	Circuit du médicament / Prise en charge médicamenteuse	S'assurer de l'application des bonnes pratiques tout au long du circuit du médicament du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	QGR-009	Amélioration de la traçabilité de l'administration des médicaments en s'assurant de la traçabilité en temps réel dans le secteur sanitaire					
10	Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)	Organiser les évaluations des pratiques professionnelles (EPP)	QGR-010	Organisation, déploiement et pérennisation des démarches EPP au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld					
11	Amélioration de la prise en compte de l'utilisateur	Recueillir l'avis des patients/résidents	QGR-011	Recueil de l'avis et de la satisfaction des usagers du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld (secteur sanitaire et secteur médico-social)					
12	Gestion de crise / Plan blanc	Avoir des plans d'urgence opérationnels	QGR-012	Actualisation du plan blanc et de ses volets					
13	Travaux communs du GHT sur la démarche QGR	Elaborer des outils et méthodes communs dans le cadre du GHT en vue de la certification HAS conjointe	QGR-013	Préparation, organisation et déploiement d'une démarche qualité territoriale au sein du GHT en vue d'une certification conjointe des établissements parties à l'horizon 2020					
14	Plan de maîtrise sanitaire (PMS)	S'assurer des bonnes pratiques en restauration de la production à la distribution aux patients/résidents	QGR-014	Formalisation et pérennisation de la démarche « Plan de Maîtrise Sanitaire » au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld					

1

Amélioration de la culture Qualité & Gestion des Risques

- Faire partager et sensibiliser l'ensemble du personnel à la culture Qualité & Gestion des Risques → Création d'un réseau de correspondants qualité
- Améliorer le circuit de diffusion des documents de la gestion documentaire et ses mises à jour → Déploiement et suivi de la gestion documentaire via un logiciel dédié

2

Développement d'une culture de signalement

- Optimiser le circuit de signalement (EI et vigilances) → Dématérialisation des circuits de signalements des événements indésirables et des vigilances du CH de La Rochefoucauld via un logiciel dédié
- Sensibiliser à l'importance du signalement des événements indésirables → Elaboration d'une charte d'incitation à la déclaration des événements indésirables
- Sensibiliser à l'importance du signalement des événements indésirables → Mise en place d'une communication auprès des équipes sur les événements indésirables / vigilances

3

Cartographie des risques

- Disposer d'une vision globale et détaillée de tous les risques de l'établissement → Formalisation d'une cartographie des risques *a priori* afin de les visualiser, hiérarchiser et réduire

4

Circuit du médicament / Prise en charge médicamenteuse

- Organiser des évaluations périodiques sur les différentes étapes du circuit du médicament → Organisation pluriannuelle des évaluations des étapes du circuit du médicament
- S'assurer de la formation des professionnels aux risques et à la prévention des erreurs médicamenteuses → Sensibilisation des professionnels aux risques d'erreurs médicamenteuses au sein des services et augmentation du taux de professionnels ayant suivi la formation institutionnelle
- S'assurer de l'application des Bonnes pratiques tout au long du circuit du médicament → Amélioration de la traçabilité du médicament en s'assurant de la traçabilité en temps réel de l'administration en secteur sanitaire

5

Evaluation des pratiques professionnelles (EPP)

- Organiser les Evaluations des pratiques professionnelles → Organisation, déploiement et pérennisation des démarches EPP

6

Amélioration de la prise en compte de l'avis des usagers

- Recevoir l'avis des patients/résidents → Recueil de l'avis et de la satisfaction des usagers (secteur sanitaire et secteur médico-social)

7

Gestion de crise / Plan blanc

- Avoir des plans d'urgence opérationnels → Actualisation du plan blanc et de ses volets

8

Travaux communs du GHT sur la démarche QGR

- Elaborer des outils et méthodes communs dans le cadre du GHT en vue de la certification HAS conjointe → Préparation et déploiement d'une démarche qualité territoriale au sein du GHT en vue d'une certification conjointe des établissements partie à l'horizon 2020

9

Plan de maîtrise sanitaire (PMS)

- S'assurer des bonnes pratiques en restauration de la production à la distribution aux patients/résidents