UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Déploiement du volet stratégique : le projet qualité composante du volet opérationnel

Cas d'un établissement de santé spécialisé dans la prise en charge gériatrique

Introduction : Pour répondre aux besoins du patient, la **judiciarisation** du système de santé devient de plus en plus importante, en début de XXIème siècle. Le développement des pratiques médicales impose aux professionnels de santé une **traçabilité** et une **transparence** de leur acte. L'enjeu pour les **établissements de santé** consiste aujourd'hui à pérenniser une **démarche d'amélioration continue** : le défi est de trouver un moyen de fédérer les acteurs autour des projets de **changement**, et de les convaincre de poursuivre cette dynamique. [1]

Contexte :

Le vieillissement de la population Chaque année, l'espérance de vie s'accroît d'un trimestre, elle dépasse désormais 80 ans.

La prise en charge

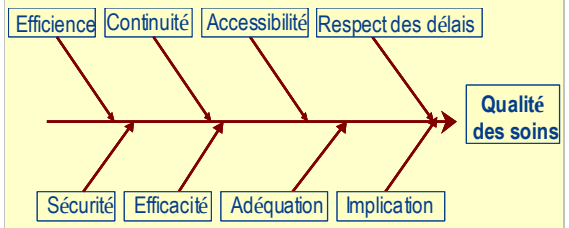


Figure 2 : Comment améliorer la qualité des soins ? Selon la JCAHO

L'évaluation

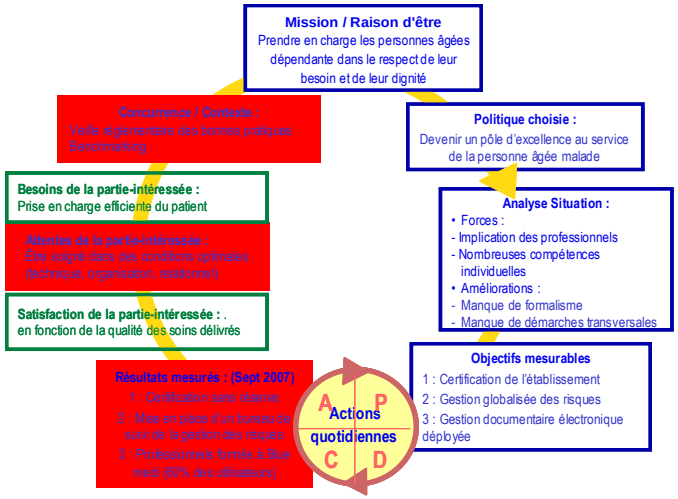
ANDEM

Accréditation : la première procédure

Certification : la deuxième procédure

Le besoin d'évaluation des pratiques professionnelles

Les effets de l'accréditation



Entité : Le Groupe Hospitalier Sainte Périne-Chardon Lagache-Rossini

Présentation de l'établissement

Le groupe Hospitalier **Sainte-Périne** est l'un des 38 hôpitaux de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, l'**AP-HP**.

Le plan stratégique (2005-2009)

Le projet d'Hôpital (2005-2009)

- Développer l'évaluation pour progresser
- Offrir un hôpital plus propre et accueillant
- Assurer la sécurité des patients et des personnels
- Développer l'efficience de l'organisation patrimoniale et logistique

Le volet qualité

- Promouvoir la qualité et la sécurité des soins dans le respect et la dignité de la personne âgée ;
- Organiser les relations, l'information et la participation de l'entourage du patient et de l'usager ;
- Assurer la sécurité et développer la gestion globalisée des risques ;
- Développer une culture d'évaluation ;
- Optimiser la gestion documentaire et l'information qualité.

Mission : Assurer et améliorer la prise en charge du patient en vue d'une capitalisation des expériences

Vision : Devenir un pôle d'excellence de la prise en charge de la personne âgée

Améliorer la qualité des soins

Promouvoir la qualité et la sécurité des soins dans le respect de la dignité de la personne âgée

Maitriser les interfaces des processus

Assurer et développer la gestion globalisée des risques

Mettre en place un système d'information efficient

Outil de gestion globalisée des risques

Il permet de relier les 4 étapes d'un programme de gestion des risques

L'identification des risques, l'analyse des risques, le traitement et l'évaluation

Outil de gestion des risques

Déploiement du système électronique documentaire

La sécurisation des processus passe par la maîtrise de la documentation qualité et du système documentaire. Ainsi, la gestion en processus apparaît comme l'élément structurant de la documentation qualité [36]

Manuel utilisateur

Analyse du processus:

Un risque projet n'avait pas été identifié ce qui a causé un retard dans de déploiement du système de gestion électronique documentaire

Des grilles des attentes du stagiaire et du tuteur ont été constitué afin d'apprécier à intervalles réguliers leur attente.

Une enquête fut adressé auprès des personnes en contact avec le stagiaire afin de lui communiquer les points forts et les faiblesses du processus employé .

Points forts : Capacité de synthèse et rigueur méthodologique

Axes d'améliorations : La meilleure gestion du temps et renforcer l'autonomie dans le réseau

utc Université de Technologie Compiègne

Conclusion : La pérennisation des démarches d'amélioration de la qualité en établissement de santé nécessite d'être encouragée pour induire de la valeur ajoutée. Il serait primordiale d'encourager le développement de méthodes permettant d'apprécier les attentes et les besoins du patient en développant le partenariat avec des organismes spécialisés en recherche hospitalière [37].

Bibliographie :

Sites internet :

http://www.jointcommission.org/
http://www.utc.fr/mastermq/

Sources documentaires :

Gérer la qualité et les risques à l'hôpital Pierre ANHOURY et Gérard VIENS, ESF Editeur, Paris 1994, ISBN : 271011080-.
Les figures de la qualité des soins, Rationalisation et normalisation dans une économie de la santé, Magalie ROBELET, 2002