Vers une Amélioration Continue des Soins en Santé Mentale, par le Management Qualité

Patients, Familles, Soignants et Société dans la certification V2010 de la Haute Autorité à la Santé

Stage professionnel de fin d'études, Master Management de la Qualité (MQ-M2) 2010/2011

Contexte

Loi Hôpital Patients Santé Territoire.

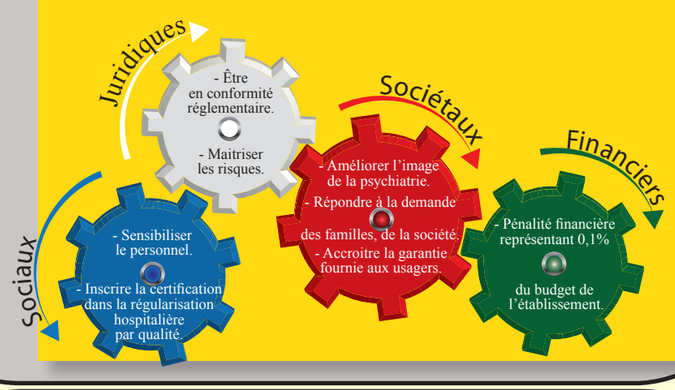
Culture sécurité management des risques, risque environnemental, développement durable.

Certification V2010 Obligatoire et réglementée

Décret du 12 Novembre 2010 relatif à la gestion des risques : Événements Indésirables associés aux soins.

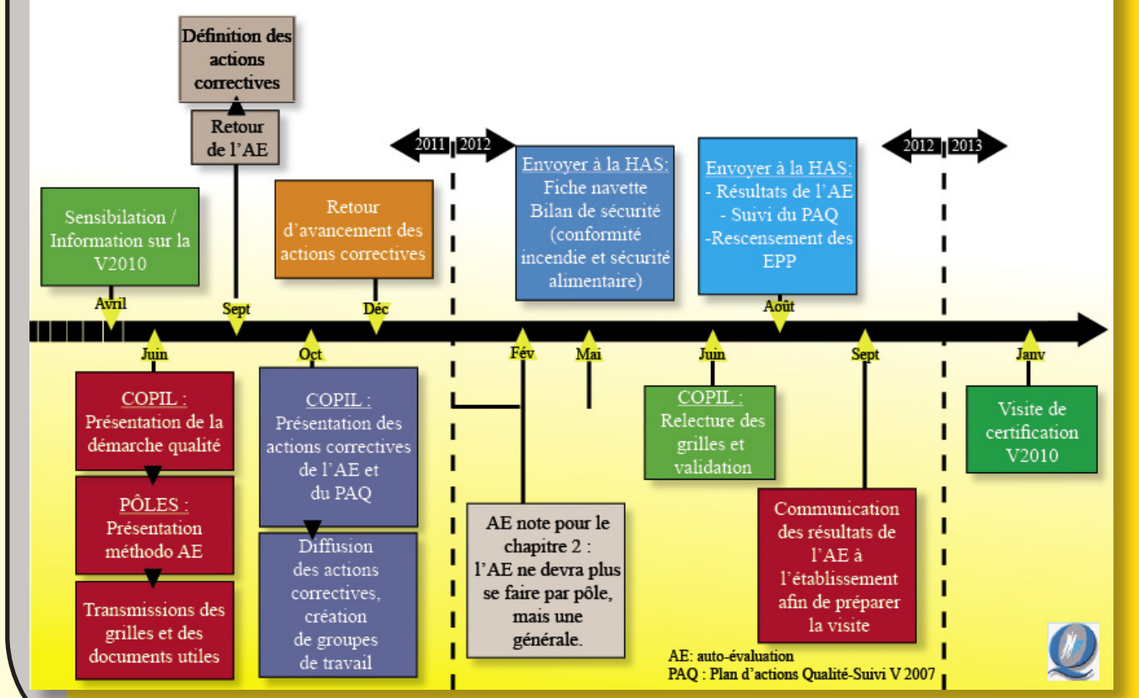
Démarches éthiques Bientraitance **Loi du 4 Mars 2002**

Enjeux



Plan d'actions

L'autoévaluation de l'établissement



La gestion des risques

GARANTIR LA SECURITE ET DEVELOPPER LA GESTION DES RISQUES LIEES AUX SOINS	
DESCRIPTIF DU PROJET	
Secteur(s) de réalisation	Tous les pôles.
Public ciblé	Patients / Familles.
Etat de l'art	Nécessité d'intégrer les exigences du manuel V 2010.
Finalité du projet	Développer le partage d'expérience Recentrer le système de signalement sur les situations à risques élevés et sur les aspects liés à la prise en charge des patients et systématiser l'analyse d'incidents graves.
Contraintes et risques	Faible implication des professionnels Confusion entre erreur et faute. Image négative de la Qualité avec la charge de travail quotidienne.
PLAN D'ACTIONS	
Principales actions à mettre en œuvre	Identification des risques à l'aide d'une cartographie. Etablissement d'une cotation suivant la gravité du risque. Réalisation d'une synthèse mensuelle des événements indésirables à l'aide d'un Ishikawa. Réflexion sur les événements ayant une criticité élevée, à l'aide d'un arbre des causes.
EVALUATION	
Indicateurs	Cibles (résultats à atteindre).
Cartographie des risques réalisée	100% des processus identifiés.

Problématique

Constatation :

L'image des hôpitaux psychiatriques a évolué moins rapidement que les structures psychiatriques.

RENFORCER LA CONFIANCE DES USAGERS DANS UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

Bilan

- Valoriser les actions Qualité réalisées par les professionels.
- Utiliser des outils Qualité simples et synthètiques.
- Travailler en réseau, avec d'autres établissements de santé.
- Importance des référents Qualité.
- Créer des groupes pluri-professionnels.
- Favoriser la communication transversale.

Perspectives

- Implication des usagers dans la politique d'amélioration de la Qualité.
- Politique d'indicateurs.
- Suivi des Évaluations Des Pratiques Professionnelles.
- Gestion documentaire informatisée.

Bibliographie

V2010 Manuel de certification des établissements de santé, Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la sécurité des soins, édition Avril 2011.

Crédits images : cellule communication CHI Clermont de l'Oise.

Vers une amélioration Continue des Soins en Santé Mentale, par le Management Qualité. Patients, Familles, Soignants et Société dans la Certification V2010 de la HAS- ZARJI Anisseh Stage professionnel de fin d'études, Master Management de la Qualité (MQ-M2),UTC,htpp://www.utc.fr/master-qualite rubrique «travaux», n°195.

Anisseh ZARJI