

PROJET QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Harcot
2030





Sommaire partition 5

Préambule	p.70
Méthodologie	p.71
Calendrier	p.72
Axe 1 : Renforcer l'appropriation de la culture qualité et sécurité	p.73
Axe 2 : Dynamiser les évaluations	p.74
Axe 3 : Maîtriser les risques	p.75
Annexes	p.76

PRÉAMBULE

Dans un environnement en perpétuelle mutation, soumis à des exigences réglementaires croissantes et à une forte attente sociétale en matière de qualité et de sécurité des soins, notre établissement réaffirme son engagement à proposer une prise en charge de qualité, sûre et centrée sur le patient.

Ce projet se veut pragmatique et mobilisateur. Il a pour ambition de fédérer les équipes hospitalières autour d'une dynamique commune, d'identifier des axes d'amélioration prioritaires, et de mettre en œuvre des actions concrètes, qui font sens.

Notre démarche s'appuie sur l'écoute active et l'intégration de l'**expérience du patient**, de ses aidants et des professionnels de santé.

Elle valorise les bonnes pratiques en impliquant l'ensemble des équipes autour des enjeux de sécurité des soins, de **prévention** et de **réduction des risques**. Grâce à des outils accessibles et partagés, elle facilite la mise en œuvre d'actions efficaces et mesurables.

Ce projet engage l'ensemble des acteurs internes et externes, y compris nos partenaires. Il s'inscrit également dans une démarche visant à favoriser le bien-être du patient et du professionnel, dans la conviction que ces deux dimensions sont étroitement liées et essentielles à un accompagnement adapté.

C'est dans cet esprit que nous déployons notre démarche qualité et gestion des risques, convaincus que la participation active, la valorisation des contributions et la **co-construction** sont les leviers essentiels d'une amélioration continue.

Cette démarche vise à offrir une prise en charge plus sûre, plus humaine, et toujours plus en phase avec les besoins et attentes de nos **usagers**.

Pilote : Emmanuelle ANNIC
Directrice qualité,
gestion des risques et des
services techniques et
Logistiques



Copilote : Dr Laurent LESTREZ
Psychiatre, président de la CME,
médecin coordonnateur de la
gestion des risques
associés aux soins

MÉTHODOLOGIE

La construction du projet qualité / gestion des risques a reposé sur une **démarche participative** mobilisant l'intelligence collective d'un groupe pluriprofessionnel, issu du comité qualité.

Cette approche a permis de croiser les expertises, d'enrichir les réflexions et d'ancrer le projet dans les réalités du terrain.

Trois réunions de travail ont rythmé la démarche, chacune intégrant des ateliers collaboratifs et dynamiques. Réalisés en sous-groupes, ces ateliers ont favorisé une écoute active, la diversité des points de vue et l'émergence **d'idées innovantes**.

La réflexion a débuté par un bilan du projet précédent, suivi d'une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces). Cette étape a permis de dégager des constats et de prioriser les enjeux identifiés.

À partir de ces éléments, le groupe a défini **des axes stratégiques**, traduits en **objectifs** opérationnels, eux-mêmes déclinés en **actions concrètes**. Pour chaque action, ont été identifiés un ou des pilotes, un ou plusieurs indicateurs de suivi et une échéance réaliste.

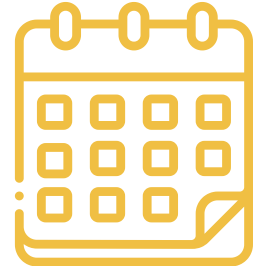
Des outils **ludiques et interactifs** ont soutenu la participation active, structurant les échanges dans une logique de co-construction tout en maintenant un format engageant et stimulant.

Cette démarche, à la fois progressive et créative, a permis de faire émerger une vision commune et de bâtir un projet porteur de sens, structuré autour de priorités claires et d'engagements partagés.

Pour renforcer la lisibilité et l'appropriation du projet, une infographie a été choisie pour représenter sa structure. Les actions les plus emblématiques y ont été mises en lumière de façon visuelle et synthétique.



CALENDRIER



Lancement du projet
d'établissement, dont
projet QGDR

27 juin
2024



Second
sem. 24

Constitution du groupe de travail



1ère réunion du
groupe de travail

12
décembre
2024



2ème réunion du groupe
de travail

4 mars
2024



3ème réunion du groupe
de travail

25 avril
2025



Présentation du projet
d'établissement dont projet QGDR

26 juin
2025



Mise en oeuvre du projet
QGDR

2025 à
2030

AXE 1 : RENFORCER L'APPROPRIATION DE LA CULTURE QUALITÉ ET SÉCURITÉ



Objectif 1 : Renforcer les formations des professionnels

- Réaliser des **communications flash** au fil de l'eau (*quiz, vrai/faux, le saviez-vous... institutionnels et polaires*)
- Rendre **acteur** le professionnel dans son apprentissage :
 - Formations par simulation
 - Formations "flash" au sein des services
 - Engagement des collectifs référents et correspondants qualité au plus proche du terrain
 - Organisation d'une journée qualité/gestion des risques interpôle entre référents et correspondants qualité
 - Recueil et partage d'expérience inter établissements

Objectif 2 : Proposer des outils clef en mains

- Créer des **outils** incontournables (*mémos certification, conduite à tenir suite à un EI ou presque accident, audits par thématique, check-lists, support informatique logiciel qualité et gestion des risques pour Retex, accès simple au suivi des indicateurs (IQSS,...),...*)
- Etablir des **recommandations "types"**
- Lisser la **mise à jour documentaire** et les affichages

Objectif 3 : Accompagner les équipes et les pilotes

- Encourager et soutenir les **expérimentations** (*audits, EPP, ...*)
- **Co-construire** avec les équipes et les pilotes par le biais d'une aide méthodologique renforcée
- Etablir des **feuilles de route** par pôle (*définition de cibles à atteindre, élaboration de contrats de pôle*)



AXE 2 : DYNAMISER LES ÉVALUATIONS

PRATIQUES
AMÉLIORÉES



Objectif 1 : Pérenniser et intensifier l'évaluation des pratiques professionnelles

- Promouvoir une démarche porteuse de sens en proposant des **méthodes cœur de métier** (patient traceur,...)
- Proposer un calendrier annuel des **évaluations** (IQSS, patient traceur, EPP, enquêtes de satisfaction, audits polaires, enquêtes qualitatives auprès des professionnels, exercices de gestion de crise,...)
- Réaliser des **audits** à l'initiative des services et/ou pôles et les valoriser

Objectif 2 : Recueillir l'expérience patient / partenaire

- **Co-construire** les dispositifs de **recueil de l'expérience patient** avec les patients et pair-aidants (post isolement/contention, post fugues, plan de prévention partagés, groupes de travail...)
- Mesurer en continu la **satisfaction du patient** (e-satis, questionnaire de sortie/satisfaction)
- Réaliser les retours des **résultats** aux professionnels



AXE 3 : MAÎTRISER LES RISQUES



Objectif 1 : Prévenir le risque

- **Cartographier les risques** (patients, professionnels, visiteurs...) et définir un plan de prévention par unité
- Organiser des **ateliers « les risques a priori »**
- **Communiquer** sur les risques identifiés

Objectif 2 : Agir sur l'origine du risque

- **Clôturer** les Fiches d'Événements Indésirables (**FEI**)
- Rendre proactifs les Retours d'expérience (Retex) au sein des équipes
- Déployer les **Comités de Retours d'expérience** (Crex) au sein des pôles

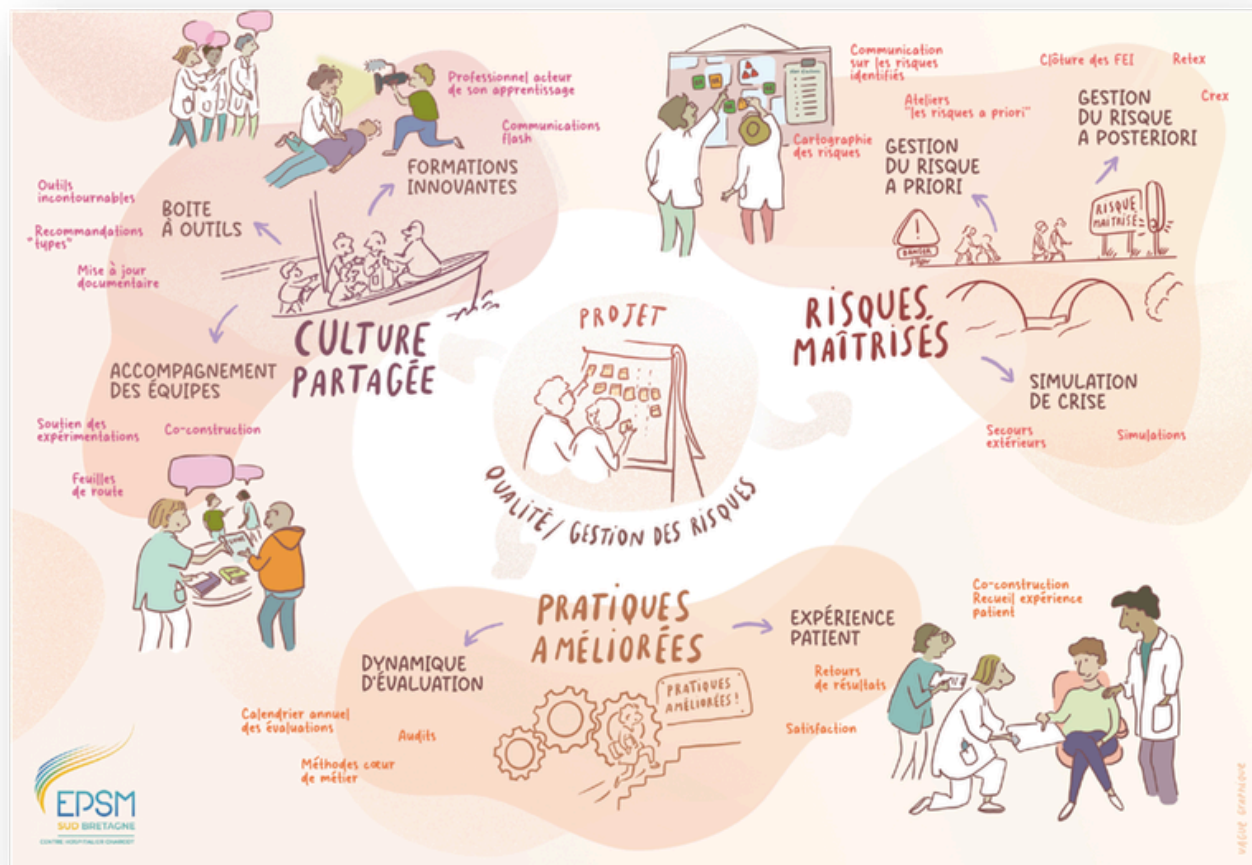
Objectif 3 : Intensifier les exercices de gestion de crise

- Réaliser une **simulation** annuelle avec retour d'expérience (pour l'établissement et/ou par Uf)
- Organiser **avec les secours extérieurs** (Pompiers, SAMU, FSI) des exercices communs



ANNEXE 1 : INFOGRAPHIE DU PROJET

Pour comprendre le projet qualité, gestion des risques 2025-2030 en un coup d'œil



Réalisation par Vague Graphique - Fanny THAUVIN

ANNEXE 2 : PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL

Emmanuelle ANNIC, Directrice adjointe, DSTLQGR - Pilote

Caroline COLLIAUX, Cadre de pôle, PPEA

Françoise CROSSIN, Directrice adjointe, DSIRMT

Karine DUPLEIX, IDI, PPSA, représentant la CSIRMT

Elodie LE TRIONNAIRE, Cadre de santé, PPEA, référente qualité

Dr Laurent LESTREZ, Psychiatre PPA, Président de la CME, Médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins - Co-pilote

Dr Sandra NOLAIS, Médecin généraliste, Cheffe du Pôle Médico-Technique

Dr Elisabeth PALIERNE, Pharmacienne, Infectio-Matério-Pharmacovigilante, Responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse

Yann PEDRON, Cadre de santé, PPA, référent qualité

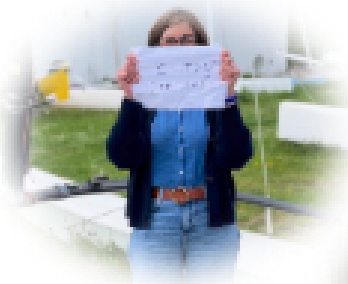
Céline SAUVAGE, Ingénieur qualité, gestion des risques



Merci à toute l'équipe pour
son engagement et son
excellent travail

[illegible][illegible]

ANNEXE 4 : FILM DU GROUPE



Lien vers la vidéo :

