

« UN ACCUEIL HUMAIN,
DES SOINS DE QUALITÉ »



CULTURE DE LA PERFORMANCE AU CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL

MONS HAINAUT
SITE SAINT-JOSEPH
30/11/2018

SITE WARQUIGNIES

En partenariat avec



DÉBUT DE LA CULTURE QUALITÉ AU CHR MONS-HAINAUT

DÉBUT DE LA CULTURE QUALITÉ AU CHR MONS-HAINAUT



MISSIONS :

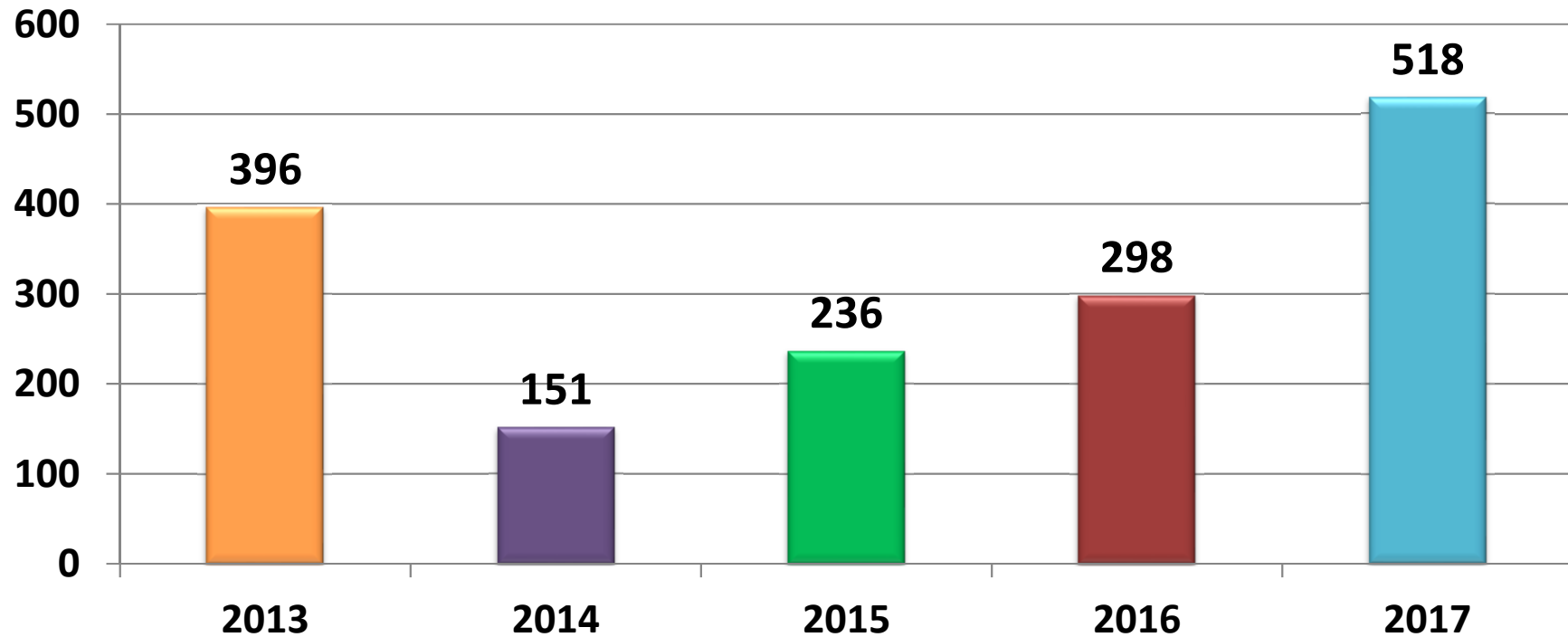
- Indicateurs de Qualité
- Certification et accréditation
- Audits internes
- Procédures
- Evènements indésirables
- Accompagnement des démarches qualité



**IMPORTANCE DU REPORTING DES
ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES DANS
L'AMÉLIORATION DE LA
PERFORMANCE**

IMPORTANCE DU REPORTING DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES DANS L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

Nombre FEI par année



Chutes

Informatique

Politique de
déclaration
des FEI

Formations

Confiance
Nouveau
panel FEI

MESURE DE LA CULTURE SÉCURITÉ

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE 2013 ET 2015

POINTS FORTS

- Implication de la hiérarchie
- Apprentissage des erreurs
- Amélioration continue
- Esprit d'équipe
- Communication et écoute
- Confiance et reconnaissance

POINTS FAIBLES

- Peur
- Personnel
- Collaboration inter équipe
- Transfert d'informations

Augmentation du nombre global de participants et des participants dans le cors médical

EVOLUTION DE LA CULTURE QUALITÉ AU CHRMH



EVOLUTION DE LA CULTURE QUALITÉ AU CHRMH

- **Démarches de Certification ISO 9001 : 2015**
- **Projets pilotes du SPF Santé Publique :**
 - Tour de sécurité et P4P**
- **Projets pilote de la PAQS :**
 - 5ans pour sauver des vies**
 - Projet de Co-construction avec le patient et les familles**
- **Prix wallon pour la Qualité**
- **Préparation à l'accréditation hospitalière**
- **Contention physique, patient partenaire, trajet de soins, consentement éclairé, Quality new et Enquête de satisfaction**



LE LEADERSHIP

The image features a solid blue background. In the center, the words "LE LEADERSHIP" are written in a bold, white, sans-serif font. On the right side of the image, there are several overlapping, light blue, wave-like or mountain-like shapes that create a sense of depth and movement.

LE LEADERSHIP

TERRAIN

Motivation , moins
de résistance aux
changements et
fierté du travail
accompli

Changement
d'état d'esprit
Communication
Confiance
Amélioration

DIRECTION

Porteur des valeurs et
montre l'exemple



DISCUSSION ET PERSPECTIVE D'EXTENSION



DISCUSSION ET PERSPECTIVE D'EXTENSION



CONCLUSIONS ET LEÇONS RETENUES

CONCLUSIONS ET LEÇONS RETENUES

Soutien de la Direction

Démarches
Qualité

Améliorer la
Qualité des
soins et
Sécurité du
patient

Changement
d'état
d'esprit

Excellence
Performance

Tenir compte de chaque service et corps de
métier avec ses spécificités



« UN ACCUEIL HUMAIN,
DES SOINS DE QUALITÉ »



MERCI !

En partenariat avec

