

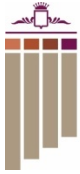


CENTRE HOSPITALIER  
**Samuel Pozzi**  
BERGERAC

COMITE VILLE-HOPITAL

# COMITE VILLE-HOPITAL

JEUDI 9 AOUT 2018 – 19 heures 30



# ORDRE DU JOUR

- \* **Présentation des membres**
- \* **Charte de fonctionnement**
- \* **Projet d'Etablissement 2018-2022**
- \* **Le Service d'Accueil des Urgences**
- \* **Questions diverses**



# Charte de Fonctionnement

- \* Objectifs
- \* Composition
- \* Fonctionnement
- \* Missions

C  
A  
P

2  
0  
2  
2

PROJET D'ETABLISSEMENT 2018-2022

# PROJET D'ETABLISSEMENT 2018 - 2022

## L'exigence de l'Excellence

# UNE AMBITION PARTAGEE : L'excellence du service rendu



CENTRE HOSPITALIER  
**Samuel Pozzi**  
BERGERAC

PROJET D'ETABLISSEMENT 2018-2022

# 6 AXES STRATEGIQUES déclinés dans Les 6 volets du PE

# 6 AXES STRATEGIQUES TRANSVERSAUX

<b>AXE 1</b>	<b>GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUTE DES PARCOURS DE SANTE</b>
<b>AXE 2</b>	<b>PERENNISER ET DEVELOPPER UNE OFFRE DE SOINS GRADUEE ET TERRITORIALISEE DE QUALITE EN REPONSE AUX BESOINS DE SANTE DE LA POPULATION</b>
<b>AXE 3</b>	<b>PROMOUVOIR LA CULTURE DU « PRENDRE SOIN »</b>
<b>AXE 4</b>	<b>MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>AXE 5</b>	<b>DEVELOPPER UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>AXE 6</b>	<b>PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFORMANCE</b>



CENTRE HOSPITALIER  
**Samuel Pozzi**  
BERGERAC

PROJET D'ETABLISSEMENT 2018-2022

# 6 AXES STRATEGIQUES déclinés dans les 8 volets du PE





- \* **Le projet médical**
- \* **Le projet de soins**
- \* **Le projet qualité, gestion des risques**
- \* **Le projet social**



- \* Le projet managérial
- \* Le projet de gestion
- \* Le schéma directeur du système d'information
- \* Le schéma de développement architectural

<b>MEDECINES- URGENCES</b>	<b>AXE 1 - GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUITE DES PARCOURS DE SANTE</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	Améliorer les interfaces avec les professionnels de santé libéraux du territoire
<b>OBJECTIF 2</b>	Organiser des parcours de soins performants et coordonnés
<b>OBJECTIF 3</b>	Améliorer l'orientation des usagers vers des dispositifs de prise en charge complémentaires ou alternatifs à l'hospitalisation complète
<b>OBJECTIF 4</b>	Adapter le circuit de l'information et son contenu aux besoins du parcours de soins des patients
<b>OBJECTIF 5</b>	Améliorer la coordination avec les établissements sanitaires et médico-sociaux du territoire
<b>OBJECTIF 6</b>	Répondre aux situations exceptionnelles
<b>OBJECTIF 7</b>	Anticiper et gérer les tensions du service des urgences
<b>OBJECTIF 8</b>	Améliorer la fluidité de l'aval des urgences
<b>OBJECTIF 9</b>	Améliorer la prise en charge aux urgences par filières
<b>OBJECTIF 10</b>	Développer la télémédecine
<b>OBJECTIF 11</b>	Améliorer le parcours de santé de personnes atteintes de maladie(s) chronique(s)
<b>OBJECTIF 12</b>	Garantir à tout patient atteint d'un cancer un parcours de santé personnalisé et adapté

<b>CHIRURGIE</b>	<b>AXE 1 - GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUITÉ DES PARCOURS DE SANTÉ</b>
<b>OBJECTIF 14</b>	Améliorer les parcours des patients des urgences
<b>OBJECTIF 15</b>	Développer les téléconsultations
<b>OBJECTIF 16</b>	Systématiser l'accompagnement des personnes atteintes de cancer et l'accès à l'ensemble des soins de support

<b>FEMME-ENFANT</b>	<b>AXE 1 - GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUITE DES PARCOURS DE SANTE</b>
<b>OBJECTIF 17</b>	Améliorer la continuité des parcours de santé des femmes
<b>OBJECTIF 18</b>	Faciliter l'accès à l'offre de soins en gynécologie-obstétrique
<b>OBJECTIF 19</b>	Garantir la qualité et la sécurité des conditions de sortie de la maternité
<b>OBJECTIF 20</b>	Sécuriser les parcours de soins pédiatriques des enfants les plus fragiles
<b>OBJECTIF 21</b>	Améliorer la prise en charge des urgences pédiatriques
<b>OBJECTIF 22</b>	Améliorer les prises en soins pédo-psychiatriques

<b>PERSONNES AGEES</b>	<b>Axe 1 - GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUITE DES PARCOURS DE SANTE</b>
<b>OBJECTIF 23</b>	Favoriser les entrées directes au court séjour gériatrique
<b>OBJECTIF 24</b>	Renforcer le lien ville-hôpital
<b>OBJECTIF 25</b>	Renforcer l'articulation avec le service des urgences
<b>OBJECTIF 26</b>	Adapter le programme capacitaire à l'activité gériatrique
<b>OBJECTIF 27</b>	Développer les alternatives à l'hospitalisation

<b>VILLE-HOPITAL</b>	<b>Axe 1 - GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUITE DES PARCOURS DE SANTE</b>
<b>OBJECTIF 28</b>	Assurer une articulation Ville-Hôpital efficiente et privilégiée
<b>OBJECTIF 29</b>	Renforcer le rôle de la PASS intra-muros fin d'améliorer l'accueil et le parcours de soins des personnes en situation de précarité

<b>MEDICO-TECHNIQUE</b>	<b>AXE 1 - GARANTIR LA FLUIDITE ET LA CONTINUTE DES PARCOURS DE SANTE</b>
<b>OBJECTIF 30</b>	Fluidifier le parcours patient en Imagerie Médicale
<b>OBJECTIF 31</b>	Fluidifier le parcours du patient au laboratoire
<b>OBJECTIF 32</b>	Prévenir toute rupture de soins dans les parcours



<b>MEDECINES- URGENCES</b>	<b>AXE 2 - Pérenniser et développer une offre de soins graduée et territorialisée de qualité en réponse aux besoins de santé de la population</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	Développer l'offre de soins en rhumatologie
<b>OBJECTIF 2</b>	Restructurer la filière des soins critiques adultes (SCP)
<b>OBJECTIF 3</b>	Améliorer la filière neuro-vasculaire
<b>OBJECTIF 4</b>	Développer l'offre cardiologique
<b>OBJECTIF 5</b>	Pérenniser l'offre de soins du patient diabétique
<b>OBJECTIF 6</b>	Pérenniser l'offre de soins en hématologie chronique
<b>OBJECTIF 7</b>	Développer une offre de soins en pneumologie
<b>OBJECTIF 8</b>	Inscrire l'hôpital dans une filière de soins de recours de proximité pour les actes les plus techniques
<b>OBJECTIF 9</b>	Améliorer l'accès aux soins urgents et aux soins non programmés
<b>OBJECTIF 10</b>	Optimiser la ressource en compétences de médecins urgentistes

<b>CHIRURGIES</b>	<b>AXE 2 - Pérenniser et développer une offre de soins graduée et territorialisée de qualité en réponse aux besoins de santé de la population</b>
<b>OBJECTIF 14</b>	Diversifier l'offre de soins en chirurgie
<b>OBJECTIF 15</b>	Développer les filières chirurgicales territoriales
<b>OBJECTIF 16</b>	Conforter, consolider et développer les activités de chirurgie viscérale et digestive
<b>OBJECTIF 17</b>	Développer la cancérologie digestive
<b>OBJECTIF 18</b>	Pérenniser et développer la gastroentérologie
<b>OBJECTIF 19</b>	Pérenniser et développer la chirurgie gynécologique
<b>OBJECTIF 20</b>	Pérenniser et développer la chirurgie cancérologique gynécologique coelioscopie, hystéroscopie, et voies basses
<b>OBJECTIF 21</b>	Pérenniser et développer la chirurgie cancérologique mammaire
<b>OBJECTIF 22</b>	Développer la chirurgie de l'obésité
<b>OBJECTIF 23</b>	Créer un centre d'expertise des plaies chroniques et cicatrisation

<b>FEMME-ENFANT</b>	<b>AXE 2 - Pérenniser et développer une offre de soins graduée et territorialisée de qualité en réponse aux besoins de santé de la population</b>
<b>OBJECTIF 24</b>	Réussir les recrutements médicaux
<b>OBJECTIF 25</b>	Développer l'offre de consultations en gynécologie-obstétrique
<b>OBJECTIF 26</b>	Pérenniser l'orthogénie
<b>OBJECTIF 27</b>	Développer les prises en charges pédiatriques en hôpital de jour

<b>PERSONNES AGEES</b>	<b>AXE 2 - Pérenniser et développer une offre de soins graduée et territorialisée de qualité en réponse aux besoins de santé de la population</b>
<b>OBJECTIF 28</b>	Conforter l'effectif de gériatres
<b>OBJECTIF 29</b>	Développer l'offre de soins gériatriques externes
<b>OBJECTIF 30</b>	Adapter l'offre de soins gériatriques en hospitalisation aux besoins de la population âgée du territoire

<b>VILLE-HOPITAL</b>	<b>AXE 2 - Pérenniser et développer une offre de soins graduée et territorialisée de qualité en réponse aux besoins de santé de la population</b>
<b>OBJECTIF 31</b>	Conforter l'offre de soins aux détenus.
<b>OBJECTIF 32</b>	

<b>MEDICO-TECHNIQUE</b>	<b>AXE 2 - Pérenniser et développer une offre de soins graduée et territorialisée de qualité en réponse aux besoins de santé de la population</b>
<b>OBJECTIF 33</b>	Pérenniser et développer la biologie médicale de l'établissement
<b>OBJECTIF 34</b>	Mettre en place la PUI de territoire
<b>OBJECTIF 35</b>	Créer un plateau d'imagerie mutualisé

<b>MEDECINES- URGENCES</b>	<b>AXE 3 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DU "PRENDRE SOIN"</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	Assurer une prise en charge des urgences réactive et adaptée
<b>OBJECTIF 2</b>	Améliorer les conditions d'accueil des patients et de leurs accompagnants aux urgences
<b>OBJECTIF 3</b>	Améliorer la prise en charge médicale aux urgences
<b>OBJECTIF 4</b>	Garantir la prise en charge systématique de leur douleur aux patients
<b>OBJECTIF 5</b>	Recentrer les activités des urgences sur ses missions de sécurisation et d'orientation après tri
<b>OBJECTIF 6</b>	Prévenir les passages aux urgences évitables
<b>OBJECTIF 7</b>	Améliorer l'accueil aux urgences des personnes handicapées
<b>OBJECTIF 8</b>	Améliorer l'annonce d'un diagnostic péjoratif

<b>CHIRURGIES</b>	<b>AXE 3 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DU "PRENDRE SOIN"</b>
<b>OBJECTIF 9</b>	Améliorer la qualité de vie au travail en orthopédie
<b>OBJECTIF 10</b>	Développer la prise en charge de l'obésité



FEMME-ENFANT	AXE 3 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DU "PRENDRE SOIN"
<b>OBJECTIF 11</b>	Améliorer l'accompagnement de l'allaitement maternel
<b>OBJECTIF 12</b>	Proposer de nouvelles modalités de préparation à l'accouchement
<b>OBJECTIF 13</b>	Développer l'aide à la parentalité
<b>OBJECTIF 14</b>	Améliorer la prise en charge du diabète et de l'obésité chez la femme enceinte
<b>OBJECTIF 15</b>	Accompagner dans la périnatalité des gestantes en souffrance
<b>OBJECTIF 16</b>	Faire des parturientes les auteures de leur accouchement
<b>OBJECTIF 17</b>	Garantir aux parturientes la prise en charge systématique de la douleur
<b>OBJECTIF 18</b>	Privilégier le lien mère-enfant dès la naissance
<b>OBJECTIF 19</b>	Renforcer la sécurité des soins et la gestion des risques dans la salle de naissance
<b>OBJECTIF 20</b>	Améliorer le séjour des parturientes
<b>OBJECTIF 21</b>	Faire de la prise en charge de la douleur de l'enfant une priorité
<b>OBJECTIF 22</b>	Améliorer les prises en soins coordonnées mère-enfant
<b>OBJECTIF 23</b>	Prévenir et accompagner l'obésité de l'enfant
<b>OBJECTIF 24</b>	Dépister les vulnérabilités liées à la grossesse

<b>PERSONNES AGEES</b>	<b>AXE 3 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DU "PRENDRE SOIN"</b>
<b>OBJECTIF 25</b>	Garantir la prise en charge de la douleur de la personne âgée
<b>OBJECTIF 26</b>	Favoriser le maintien à domicile de la personne âgée
<b>OBJECTIF 27</b>	Eviter les transferts en MCO des résidents de l'EHPAD
<b>OBJECTIF 28</b>	Améliorer l'accompagnement des fins de vie en EHPAD et en USLD
<b>OBJECTIF 29</b>	Prévenir les chûtes en EHPAD et en USLD
<b>OBJECTIF 29</b>	Promouvoir des actions de prévention auprès des personnes âgées en USLD
<b>OBJECTIF 30</b>	Prévenir les troubles nutritionnels et les escarres en USLD
<b>OBJECTIF 31</b>	Etablir un projet de vie/projet de soins personnalisé pour chaque personne âgée accueillie en USLD
<b>OBJECTIF 32</b>	Garantir des prises en soins bienveillantes des personnes âgées en USLD

VILLE-HOPITAL	AXE 3 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DU "PRENDRE SOIN"
<b>OBJECTIF 33</b>	Développer la prévention et le dépistage des maladies chroniques
<b>OBJECTIF 34</b>	
<b>OBJECTIF 35</b>	Développer la promotion de la santé et la prévention des patients détenus
<b>OBJECTIF 36</b>	Promouvoir la vaccination
<b>OBJECTIF 37</b>	Lutter contre les inégalités d'accès aux soins et favoriser le recours au dépistage
<b>OBJECTIF 38</b>	Promouvoir et accompagner les actions de développement de la santé en milieu de travail
<b>OBJECTIF 39</b>	Prévenir la perte d'autonomie liée à l'âge
<b>OBJECTIF 40</b>	Améliorer la prise en charge de la douleur et de la fin de vie
<b>OBJECTIF 41</b>	Promouvoir une réflexion éthique dans les soins et les accompagnements

<b>MEDICO-TECHNIQUE</b>	<b>AXE 3 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DU "PRENDRE SOIN"</b>
<b>OBJECTIF 42</b>	Renforcer l'identito-vigilance en imagerie médicale
<b>OBJECTIF 43</b>	Favoriser l'accès aux examens d'imagerie médicale
<b>OBJECTIF 44</b>	Améliorer l'accueil en imagerie médicale
<b>OBJECTIF 45</b>	Garantir l'entretien et l'hygiène des locaux par l'ECE
<b>OBJECTIF 46</b>	Diffuser une culture de prévention du risque infectieux par l'EOH
<b>OBJECTIF 47</b>	Favoriser l'accès aux examens de laboratoire
<b>OBJECTIF 48</b>	Favoriser l'accès à la rétrocession des produits pharmaceutiques

<b>MEDECINES- URGENCES</b>	<b>AXE 4 - MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	Développer des consultations avancées
<b>OBJECTIF 2</b>	Mieux répondre aux attentes des professionnels de santé libéraux
<b>OBJECTIF 3</b>	Formaliser des coopérations avec les autres établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux notamment dans le cadre du recours aux urgences
<b>OBJECTIF 4</b>	Favoriser les exercices professionnels mixtes

<b>CHIRURGIES</b>	<b>AXE 4 - MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>OBJECTIF 5</b>	Développer le partenariat avec tous les acteurs
<b>OBJECTIF 6</b>	Renforcer le partenariat avec la clinique Pasteur

<b>FEMME-ENFANT</b>	<b>AXE 4 - MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>OBJECTIF 7</b>	Mettre en place des consultations avancées
<b>OBJECTIF 8</b>	Renforcer le partenariat avec les sages-femmes libérales

<b>PERSONNES AGEES</b>	<b>AXE 4 - MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>OBJECTIF 9</b>	Faciliter le recours à l'expertise gériatrique
<b>OBJECTIF 10</b>	Développer les coopérations avec l'ensemble des acteurs du territoire.



<b>VILLE-HOPITAL</b>	<b>AXE 4 - MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>OBJECTIF 11</b>	Développer les actions hors les murs
<b>OBJECTIF 12</b>	Renforcer le rôle de l'hôpital dans l'animation en santé publique sur le territoire

<b>MEDICO-TECHNIQUE</b>	<b>AXE 4 - MUTER EN UN HOPITAL OUVERT SUR LA CITE, EN SYNERGIE AVEC SON ENVIRONNEMENT ET VECTEUR DE COOPERATIONS</b>
<b>OBJECTIF 13</b>	Accueillir l'IRM du GIE du Bergeracois sur le site de l'hôpital
<b>OBJECTIF 14</b>	Développer une imagerie médicale de territoire dans le cadre du GHT
<b>OBJECTIF 15</b>	Renforcer les coopérations dans le champ de la biologie médicale

<b>MEDECINES- URGENTES</b>	<b>AXE 5 - PROMOUVOIR UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	Promouvoir le juste soin
<b>OBJECTIF 2</b>	Responsabiliser les usagers sur le juste recours aux soins
<b>OBJECTIF 3</b>	Promouvoir le bon usage des urgences
<b>OBJECTIF 4</b>	Renforcer l'implication du citoyen et le partenariat usager-professionnel
<b>OBJECTIF 5</b>	Améliorer la pertinence des prescriptions de transport
<b>OBJECTIF 6</b>	Améliorer la pertinence des prescriptions de médicaments
<b>OBJECTIF 7</b>	Favoriser le libre choix des patients

<b>CHIRURGIES</b>	<b>AXE 5 - PROMOUVOIR UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>OBJECTIF 8</b>	Promouvoir la pertinence des actes chirurgicaux
<b>OBJECTIF 9</b>	Promouvoir la pertinence des modes de prises en charge

<b>FEMME-ENFANT</b>	<b>AXE 5 - PROMOUVOIR UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>OBJECTIF 10</b>	Promouvoir la santé environnementale à la maternité
<b>OBJECTIF 11</b>	Mettre en place des actions dans le champ de la promotion de la santé

<b>PERSONNES AGEES</b>	<b>AXE 5 - PROMOUVOIR UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>OBJECTIF 12</b>	Promouvoir le respect de la personne âgée dans sa citoyenneté
<b>OBJECTIF 13</b>	

<b>VILLE-HOPITAL</b>	<b>AXE 5 - PROMOUVOIR UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>OBJECTIF 14</b>	Faire de la promotion de la santé l'affaire de tous, professionnels et citoyens
<b>OBJECTIF 15</b>	Promouvoir la communication de qualité soigné/soignant.

<b>MEDICO-TECHNIQUE</b>	<b>AXE 5 - PROMOUVOIR UN MANAGEMENT CITOYEN</b>
<b>OBJECTIF 16</b>	Promouvoir la pertinence des actes de biologie
<b>OBJECTIF 17</b>	Promouvoir la pertinence des actes d'imagerie
<b>OBJECTIF 18</b>	Promouvoir la pertinence des prescriptions pharmaceutiques



<b>MEDECINES- URGENCES</b>	<b>AXE 6 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFO</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	Améliorer la gestion des lits d'aval pour les urgences
<b>OBJECTIF 2</b>	Améliorer l'articulation entre l'offre de soins de premier recours et le service des urgences
<b>OBJECTIF 3</b>	Développer la performance du parcours urgences/post-urgences
<b>OBJECTIF 4</b>	Inscrire la SCP dans une démarche de chemin clinique afin d'en définir des modalités d'organisation efficaces et améliorer le parcours patient
<b>OBJECTIF 5</b>	Renforcer les prises en charge ambulatoires, à domicile et amplifier le virage inclusif

<b>CHIRURGIES</b>	<b>AXE 6 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFO</b>
<b>OBJECTIF 6</b>	Diminuer les DMS en chirurgie orthopédique
<b>OBJECTIF 7</b>	Améliorer les délais de production des documents médicaux en chirurgie orthopédique

<b>FEMME-ENFANT</b>	<b>AXE 6 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFO</b>
<b>OBJECTIF 8</b>	Améliorer la fonction secrétariat
<b>OBJECTIF 9</b>	

<b>PERSONNES AGEES</b>	<b>AXE 6 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFO</b>
<b>OBJECTIF 10</b>	
<b>OBJECTIF 11</b>	

<b>VILLE-HOPITAL</b>	<b>AXE 6 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFO</b>
<b>OBJECTIF 12</b>	
<b>OBJECTIF 13</b>	

<b>MEDICO-TECHNIQUE</b>	<b>AXE 6 - PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA PERFO</b>
<b>OBJECTIF 14</b>	Labelliser la qualité de la prestation imagerie médicale
<b>OBJECTIF 15</b>	Garantir l'accès rapide et sécurisé aux résultats d'examens d'imagerie médicale
<b>OBJECTIF 16</b>	Contenir voire réduire les délais de rendez-vous
<b>OBJECTIF 17</b>	Promouvoir la pertinence des actes d'imagerie
<b>OBJECTIF 18</b>	Renforcer la culture en matière d'hygiène hospitalière
<b>OBJECTIF 19</b>	Améliorer les délais de rendus des examens de laboratoire
<b>OBJECTIF 20</b>	Contractualiser avec les pôles sur le pré et le post analytique biologique
<b>OBJECTIF 21</b>	Promouvoir la pertinence des actes de biologie médicale
<b>OBJECTIF 22</b>	Obtenir la certification ISO 9000 de la stérilisation
<b>OBJECTIF 23</b>	Améliorer l'efficacité de la stérilisation
<b>OBJECTIF 24</b>	Améliorer l'efficacité de la pharmacie
<b>OBJECTIF 25</b>	Promouvoir la qualité et la gestion des risques dans le champ des produits pharmaceutiques
<b>OBJECTIF 26</b>	Promouvoir le bon usage des antibiotiques

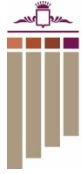
# LE SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

## Les critiques exposées



- \* Délais de prise en charge.
- \* Manque de disponibilité du personnel médical et paramédical
- \* Manque de communication/information
- \* Image négative du poste central où les médecins sont vus devant les écrans
- \* Mauvaise qualité des prises en charge médicales
- \* Comportements professionnels inadaptés.





CENTRE HOSPITALIER  
**Samuel Pozzi**  
BERGERAC

PROJET D'ETABLISSEMENT 2018-2022

# LE SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

## Conséquences de cette image dégradée des urgences

- \* Communication négative sur l'établissement
- \* Défiance gangrénant tous les services
- \* Sentiment de perte de chance lors d'une prise en charge au CHSP
- \* Fuite de l'établissement

# LE SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES

**NOTRE URGENCE :**

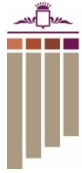
**Rétablir la confiance des usagers**

- \* Formaliser et mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration du service rendu aux urgences

- \* Mettre en place une commission composée de maires, médecins, cadre de santé, directeurs chargée de valider le plan d'actions et d'en assurer le suivi

## 3 AXES PRIORITAIRES

1. Accueil/information des usagers
2. Délais de prise en charge
3. Qualité/sécurité des soins



# 1. Accueil/information des usagers

- \* Fonction de gestionnaire de la salle d'attente et des boxes
- \* Référent information médicale

## 2. Délais de prise en charge

- \* Coordination médicale & paramédicale
- \* Formalisation des postes de travail et des missions inhérentes
- \* Protocoles de prise en charge



## 3. Qualité et sécurité des soins

- \* Respect des organisations
- \* Respect des protocoles
- \* Fonction supervision/contrôle



# METHODOLOGIE

1. Composition de la commission
2. Composition des groupes de travail sur chacun des trois axes
3. Désignation des pilotes de chacun des groupes
4. Calendrier