

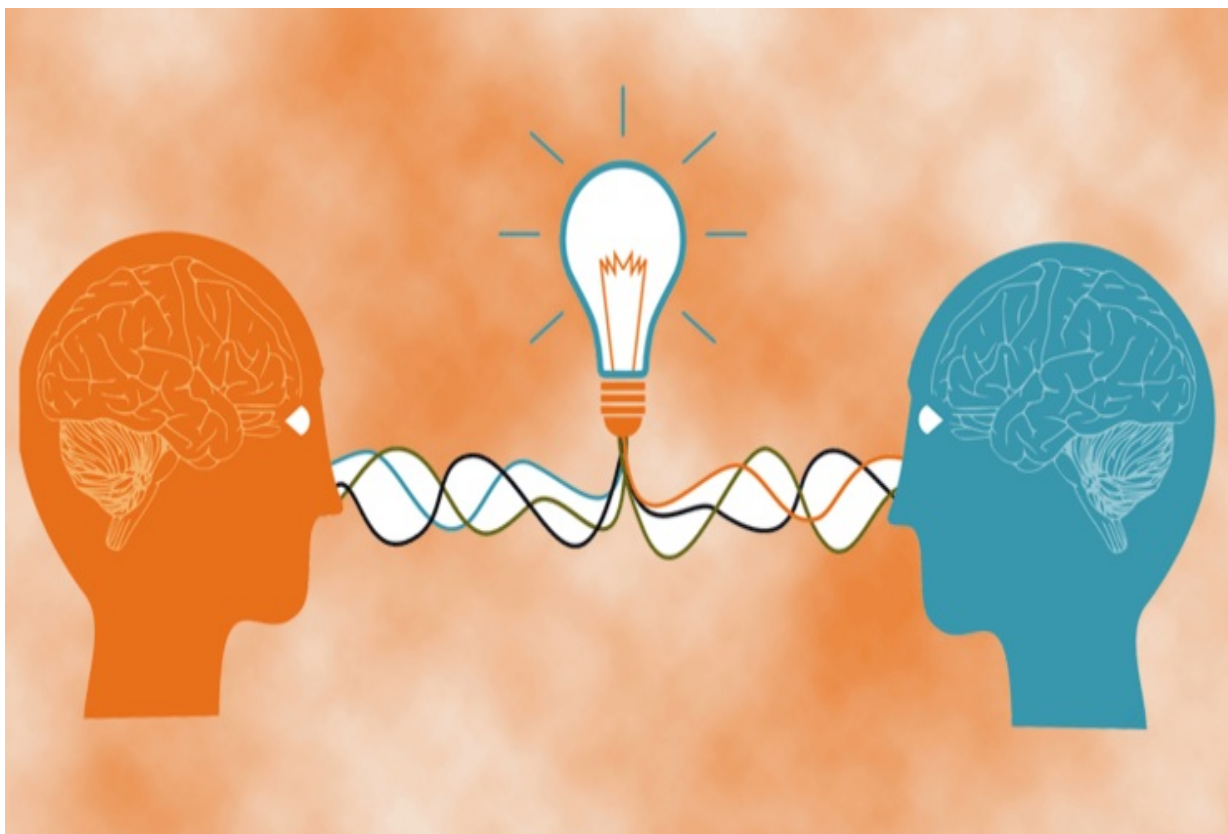
Interactions UTC

1. [Interactions, le Magazine des Technologies Emergentes](#)
2. [Thématiques](#)
3. [Pluridisciplinarité](#)
4. Le patient au cœur de son parcours de vie

Le patient au cœur de son parcours de vie

Depuis plusieurs années un partenariat entre des enseignants-chercheurs de l'UTC et des praticiens de l'EPS Maison Blanche forme les personnels de l'établissement à l'approche qualité au quotidien. L'équipe impliquée vient de mettre en place un diplôme d'université qualité en santé mentale pour sensibiliser et former le plus largement possible les praticiens du secteur d'activité.

01 janv. 1970



Pour les personnels de santé, la démarche qualité est souvent perçue comme une contrainte " pointe Jean-Matthieu Prot, chef de projet formation continue à l'UTC. Synonyme de procédure et de charges administratives, elle est aussi souvent vécue comme une remise en question des pratiques et comme un outil de contrôle. Afin de montrer l'intérêt de mener une véritable démarche qualité, l'UTC et l'Etablissement Public de Santé Mentale Maison Blanche, en direction commune avec les hôpitaux Sainte-Anne et Perray Vaucluse proposent un diplôme d'université sur le thème de la qualité en santé mentale. Ce DU souhaite transformer l'image de la " qualité " aujourd'hui trop souvent uniquement perçue par les personnels qu'au travers des contrôles menés par la Haute autorité de santé (HAS).

L'impulsion sous la pression de la Haute autorité de santé

Cette formation s'appuie sur les travaux de Jean-Pierre Caliste, chercheur émérite à l'UTC et responsable du master spécialisé Normalisation, Qualité, Certification et Essais et de sa rencontre en 2007 avec Maria-Cristina Galeazzi, médecin psychiatre, alors que la HAS formalise de nouvelles exigences obligeant les établissements à se pencher sur la question de la qualité. Maria-Cristina Galeazzi s'implique pour l'établissement de Maison Blanche afin de travailler sur cette question. En effet, " à bien des égards, la psychiatrie est la spécialité la plus proche de la qualité, car, dans nos pratiques, nous mettons en œuvre des processus de diagnostic, d'évaluation et de réajustement thérapeutique, et des actions d'amélioration dans une itération semblable à celle de la démarche qualité " commente la médecin psychiatre, également co-directrice de la qualité et de la gestion des risques à la direction commune du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) EPS Maison Blanche, CH Sainte-Anne et GPS Perray Vaucluse.

Harmoniser la culture de la qualité entre les établissements

Aujourd'hui, les exigences qualités sont communes aux trois établissements du (GHT) qui expriment un véritable besoin pour harmoniser les connaissances. Il est alors décidé de créer un

diplôme spécialement dédié à cette finalité, le DU qualité en santé mentale. " Un travail important consiste à diffuser la culture qualité, très différente entre les établissements, alors que les exigences le sont, ceci afin de pouvoir élargir à toutes les structures " souligne Jean-Matthieu Prot. " Nous souhaitons changer l'état d'esprit concernant cette notion de qualité en insistant sur la cohésion entre les différentes activités et la construction de sens au quotidien en favorisant les relations dans les équipes et entre les services ". Un important travail de pédagogie est donc mené afin d'améliorer la perception de l'approche qualité par les personnels. La formation propose d'aider les élèves à s'approprier une méthodologie, à identifier une problématique de travail et d'amélioration, et à proposer des indicateurs objectifs afin d'évaluer la qualité de service au patient. Un objectif consiste à développer des méthodes de réflexions communes dans le but d'élaborer ensemble des processus de travail qui répondent aux besoins et contraintes de chacun. Le DU propose un diplôme reconnu, pouvant déboucher sur une fonction de référent qualité dans un service. Ces référents qualité devraient alors aider à diffuser une culture commune dans les établissements. Pour cela, les enseignements portent à la fois sur l'acquisition de connaissances et d'outils dans la conduite du changement, dans le management de projets, dans les outils et méthodes qualité (analyse, gestion des risques, EPP - Evaluation des pratiques professionnelles...) et impliquent des professionnels de santé et des usagers (représentants des usagers et responsables de la Haute Autorité de Santé, par exemple). Les participants au DU analyseront les processus et les pratiques en utilisant les méthodes et les outils de la qualité dans le contexte de la santé mentale. Ils mettront alors en oeuvre une action d'amélioration pour le patient, la famille, les professionnels de santé, sous la forme d'un projet tutoré. A l'issue de cette formation unique en France, le professionnel formé, médecin, cadre de santé, infirmier... sera notamment capable de définir une logique d'action visant à l'amélioration des pratiques professionnelles et de structurer sa communication en interne et en externe en accord avec les exigences actuelles de certification des établissements de santé.