

Edito

Dans une volonté de renforcer la diffusion de l'information, nous lançons un nouveau support de communication dédié à la qualité au sein de notre établissement. Ce format a pour ambition de vous tenir régulièrement informés des avancées de nos projets qualité et des actions mises en place dans le cadre de l'amélioration continue.

Cette lettre d'information sera publiée tous les trimestres. Toutefois, lors des périodes clés telles que la préparation de l'évaluation HAS ESSMS, des éditions plus fréquentes vous seront proposées pour suivre au plus près l'évolution des travaux et les étapes méthodologiques.

Ce premier numéro vous propose de découvrir l'organisation qualité de notre structure, les acteurs qui la portent et les missions qu'ils assurent au quotidien.

Très bonne lecture à toutes et à tous !

Patrick MARIELLO, *Directeur Général*

Notre organisation qualité

Gouvernance

validation de la stratégie et pilotage des projets

Le Directeur

Le COPIL Qualité

Coordination Animation

Chargée de missions Qualité

Opérationnel

mise en œuvre de la démarche qualité gestion des risques sur le terrain

Cellule qualité

Référents



1er juillet 2025 - Réunion du COPIL QUALITE



Focus



Marie-Laure LAVERNE

Référente Qualité

“Quelle est votre vision de la qualité ?”

Pour moi, la qualité, c'est fédérer l'équipe autour d'un socle de valeurs partagées: respect, écoute, engagement et bienveillance. Elle vise à placer le bénéficiaire au centre de nos priorités tout en valorisant le professionnalisme de chacun. La démarche qualité n'est pas un objectif ponctuel, mais un engagement collectif et continu. Elle permet d'améliorer nos pratiques, de renforcer la cohésion et de donner du sens à notre action. Ensemble, nous construisons un service où chacun, professionnel comme bénéficiaire, se sent reconnu et soutenu.

“Selon vous, quels sont les apports directs d'une telle démarche pour les professionnels du terrain et les personnes accompagnées ?”

La démarche qualité bénéficie à tous: elle sécurise et personnalise l'accompagnement des usagers, valorise et simplifie le travail des professionnels, et optimise l'organisation pour la gouvernance. avec la démarche QVT, elle permet des économies d'échelle et une meilleure efficacité, en diminuant les EI et l'absentéisme et en rationalisant les pratiques. Chacun y gagne: les personnes accompagnées en confiance, les équipes en reconnaissance, et la structure en performance durable. La qualité devient ainsi un levier de progrès et d'innovation partagé. C'est un investissement gagnant pour tous. En conclusion, en tant que référente qualité, je vois mon rôle comme celui d'une facilitatrice: je relie les exigences du cadre réglementaire aux réalités du terrain, pour que la qualité soit un soutien et pas un fardeau.

COPIL QUALITE

- Monsieur Patrick MARIELLO, Directeur Général
- Madame Olivia LUCIEN, Directrice adjointe
- Madame Marie-Laure LAVERNE, Référente qualité / Assistante de secteur
- Madame Géraldine HONORIN, Responsable RH
- Madame Carine CANNENTERRE, Responsable de secteur
- Monsieur Ismaël MINARD, Infirmier Coordinateur
- Madame Coralie GLOMBARD, Référente PFR
- Madame Anisa THEODORE, Référente SAVS



MISSIONS

- Définir la politique qualité gestion des risques de l'établissement
- Valider le programme d'amélioration de la qualité
- Suivre l'avancement des projets qualité gestion des risques de l'établissement
- Piloter la démarche d'évaluation HAS ESSMS



FONCTIONNEMENT

- 3 à 4 réunions dans l'année (hors période d'évaluation HAS ESSMS)
- 1 réunion mensuelle en période d'évaluation HAS ESSMS



MISSIONS

- Mettre en œuvre et suivre le plan d'action qualité
- Rédiger les documents qualité
- Réaliser les audits terrain et enquêtes nationales,
- Réaliser des actions de sensibilisation



FONCTIONNEMENT

- 1 réunion par mois
- 2 réunions par mois en période d'évaluation HAS ESSMS

CELLULE QUALITE

- Madame Marie-Laure LAVERNE, Référente qualité / Assistante de secteur
- Madame Géraldine HONORIN, Responsable RH
- Madame Carine CANNENTERRE, Responsable de secteur
- Monsieur Ismaël MINARD, IDEC
- Madame Lucia PORSAN, Secrétaire polyvalente
- Madame Marie - Flore BREDAS, Assistante de secteur
- Madame Leila DEFREL, Assistante administrative
- Monsieur Jean - Louis CARPIN, responsable informatique
- Madame Coralie GLOMBARD, Référente PFR
- Madame Anisa THEODORE, Référente SAVS



MISSIONS

- Analyser l'ensemble des événements indésirables
- Analyser les plaintes et réclamations
- faire le suivi des actions à mettre en œuvre.



FONCTIONNEMENT

- 2 réunions par mois, plus si situations urgentes à régler

CELLULE GESTION DES RISQUES

- Madame Marie-Laure LAVERNE, Référente qualité / Assistante de secteur
- Madame Géraldine HONORIN, Responsable RH
- Madame Carine CANNENTERRE, Responsable de secteur
- Monsieur Ismaël MINARD, IDEC
- Madame Lucia PORSAN, Secrétaire polyvalente
- Madame Marie - Flore BREDAS, Assistante de secteur
- Madame Leila DEFREL, Assistante administrative
- Monsieur Jean - Louis CARPIN, responsable informatique
- Madame Coralie GLOMBARD, Référente PFR
- Madame Anisa THEODORE, Référente SAVS

Accompagnement à la qualité



QUALISAN⁹⁷²
SRA Martinique

www.qualisan972.mq

Notre établissement sera accompagné par **QUALISAN 972** qui est la structure régionale d'appui à la Qualité des soins et à la sécurité des patients et des personnes accompagnées de la Martinique. Sa vocation est d'accompagner les professionnels et les structures dans leur démarches qualité gestion des risques.