

## POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS AU SEIN DU GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE

AXES STRATEGIQUES	OBJECTIFS
<b>AXE 1 :</b> <b>DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE GLOBALE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS</b>	<b>1.1</b> Assurer la mise en œuvre et le suivi du programme unique et global d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
	<b>1.2</b> Favoriser l'appropriation de la démarche qualité et sécurité des soins par les secteurs d'activité (par le déploiement du programme global au sein des services et la prise en compte des projets des services dans le programme)
	<b>1.3</b> Mettre en place l'approche processus au sein de l'établissement et développer son utilisation comme outil de pilotage
	<b>1.4</b> Développer la méthode du patient traceur dans les services et développer son utilisation comme outil de pilotage
	<b>1.5</b> Favoriser l'implication des personnels (par la sensibilisation et la formation)
	<b>1.6</b> S'approprier les exigences réglementaires de reconnaissance externe de la qualité en lien avec la démarche globale de l'établissement
	<b>1.7</b> Améliorer et développer le dispositif de gestion documentaire électronique
	<b>1.8</b> Evaluer périodiquement les actions menées
<b>AXE 2 :</b> <b>RENFORCER LA SÉCURITÉ DES PATIENTS</b>	<b>2.1</b> S'assurer de la mise en œuvre de l'identitovigilance à toutes les étapes de la prise en charge du patient
	<b>2.2</b> Améliorer le signalement et l'analyse a posteriori des événements indésirables
	<b>2.3</b> Améliorer le dispositif de gestion des risques a priori
	<b>2.4</b> Améliorer la qualité de vie au travail des professionnels pour améliorer la sécurité des patients
	<b>2.5</b> Améliorer la coordination des professionnels et la continuité des soins (par l'amélioration de la tenue du dossier patient et le développement de son informatisation)
	<b>2.6</b> Evaluer périodiquement les actions menées
<b>AXE 3 :</b> <b>POURSUIVRE LA MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX</b>	<b>3.1</b> Poursuivre la mise en œuvre des actions de surveillance des infections associés aux soins et de surveillance de l'environnement
	<b>3.2</b> Prévenir les infections (par l'élaboration et la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène)
	<b>3.3</b> Informer et former de façon continue les professionnels
	<b>3.4</b> Evaluer périodiquement les actions menées

<b>AXE 4 : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE</b>	<b>4.1</b> Formaliser le management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse des patients
	<b>4.2</b> Élaborer un système documentaire relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse répondant aux besoins des professionnels et aux exigences normatives et réglementaires
	<b>4.3</b> Améliorer le dispositif de gestion des risques relatif à la prise en charge médicamenteuse (Gestion des risques à priori par la réalisation d'une cartographie des risques et à postériori par la mise en œuvre de comité de retour d'expérience (CREX) relatifs à la prise en charge médicamenteuse.)
	<b>4.4</b> Améliorer et harmoniser les pratiques professionnelles en lien avec la prise en charge médicamenteuse
	<b>4.5</b> Généraliser la vérification de la prescription par le pharmacien à l'ensemble de l'hôpital,
	<b>4.6</b> Fixer des objectifs en lien avec la formation/sensibilisation et l'information du patient,
	<b>4.7</b> Développer l'activité de conciliation médicamenteuse
	<b>4.8</b> Évaluer périodiquement les actions menées

<b>AXE 5 : AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE GLOBALE DU PATIENT DANS LE RESPECT DE SES DROITS ET DE SES SPÉCIFICITÉS</b>	<b>5.1</b> Développer une logique de qualité de la prise en charge centrée sur le parcours du patient
	<b>5.2</b> Redonner au patient une place d'acteur à part entière dans sa prise en charge en soutenant les actions d'éducation thérapeutique
	<b>5.3</b> Promouvoir une culture de bienveillance vis-à-vis des patients et de leur entourage, mettre l'accent sur les droits des patients, l'éthique et la déontologie
	<b>5.4</b> Améliorer la prise en charge de la douleur et son évaluation
	<b>5.5</b> Améliorer la prise en charge des personnes en fin de vie en veillant au respect de l'éthique
	<b>5.6</b> Evaluer périodiquement les actions menées

<b>AXE 6 : AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS EN DÉVELOPPANT EN CONTINUE L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES</b>	<b>6.1</b> Pérenniser les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles existantes et étendre la mise en œuvre de ces démarches à tous les secteurs d'activité
	<b>6.2</b> Développer une culture d'évaluation en intégrant des indicateurs qualité comme mesure objective du niveau de qualité atteint
	<b>6.3</b> Développer une culture d'audit interne et les compétences nécessaires à la mise en œuvre de cette politique
	<b>6.4</b> Développer une politique d'écoute interne par le biais d'enquête de satisfaction et de gestion des plaintes et réclamations interservices-pôles
	<b>6.5</b> Améliorer la communication autour des démarches d'évaluation mises en œuvre
	<b>6.6</b> Evaluer périodiquement les actions menées

<b>AXE 7 : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ÉCOUTE ET FAVORISER L'IMPLICATION DES USAGERS</b>	<b>7.1</b> Evaluer périodiquement la satisfaction des usagers
	<b>7.2</b> Favoriser la participation des usagers à la vie institutionnelle de l'établissement
	<b>7.3</b> Améliorer le système d'information à destination des patients
	<b>7.4</b> Evaluer périodiquement les actions menées