 <p>GH Nord-Essonne GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY</p>	Gouvernance	Réf : QRV-QUA-GO001 Version 3 Validé en juin 2017
	POLITIQUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS	
GHNE		

V. DEFINITIONS / ABREVIATIONS

CME : commission médicale d'établissement

CDU : commission des usagers

CSIRMT : commission des soins infirmiers, rééducateurs et médicotéchniques

PAQSS : programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

VI. DESCRIPTION

1. Définition de la politique qualité

La politique qualité vise à favoriser une approche transversale du parcours de soins du patient dans un contexte d'amélioration du service rendu, de sécurité des soins, de satisfaction des patients et de performance économique.

Elle est définie par le directeur général, en collaboration avec le Copil qualité, instance multidisciplinaire et pluri professionnelle. Elle fait l'objet d'une présentation en CME, en CSIRMT ainsi qu'en CDU afin de porter et diffuser cette politique le plus largement possible au sein de l'établissement.


Elle repose sur l'engagement de la direction et l'implication de l'ensemble des acteurs quel que soit leur appartenance : services de soins, services administratifs, service logistiques ou techniques.

Elle est élaborée en s'appuyant sur la réglementation en vigueur et sur la version en cours du manuel de certification des établissements de santé de la HAS.

Elle s'appuie sur des valeurs partagées des professionnels hospitaliers dans leurs pratiques quotidiennes: la bientraitance, le respect des personnes...

Le patient est au centre de l'organisation et du fonctionnement hospitalier qui en assure la prise en charge médicale, paramédicale, administrative et hôtelière dans le but de garantir la qualité et la sécurité des soins prodigués.

Pour améliorer le service rendu au patient 7 axes principaux définissent cette politique :

 <p>GH Nord-Essonne GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY</p>	Gouvernance	Réf : QRV-QUA-GO001 Version 3 Validé en juin 2017
	POLITIQUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS	
GHNE		

2. Axes stratégiques

➤ **AXE 1 : Développer une démarche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**

Objectifs

- a. 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. Favoriser l'appropriation de la démarche qualité et sécurité des soins par les secteurs d'activité (par le déploiement du programme global adapté au sein des services et la prise en compte des projets des services dans le programme).
- c. Poursuivre la mise en place de l'approche processus au sein de l'établissement et développer son utilisation comme outil de pilotage (notamment avec les réévaluations périodiques)
- d. Développer la méthode du patient traceur dans les services et développer son utilisation comme outil de pilotage
- e. Favoriser l'implication des personnels (par la sensibilisation et la formation)
- f. S'approprier les exigences réglementaires de reconnaissance externe de la qualité en lien avec la démarche globale de l'établissement
- g. Améliorer et développer le dispositif de gestion documentaire électronique
- h. Evaluer périodiquement les actions menées
- i. Contribuer au management par la qualité de vie au travail et à l'optimisation de la performance en déployant les simulations par thématique tant pour les professionnels que pour les usagers

➤ **AXE 2 : Renforcer la sécurité des patients**


Objectifs

- a. S'assurer de la mise en œuvre de l'identitovigilance à toutes les étapes de la prise en charge du patient
- b. Améliorer le signalement et l'analyse a posteriori des événements indésirables
- c. Améliorer le dispositif de gestion des risques a priori
- d. Améliorer la qualité de vie au travail des professionnels pour améliorer la sécurité des patients
- e. 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)
- f. Evaluer périodiquement les actions menées

➤ **AXE 3 : Poursuivre la maîtrise du risque infectieux**

Objectifs

- a. Poursuivre la mise en œuvre des actions de surveillance des infections associés aux soins et de surveillance de l'environnement
- b. Prévenir les infections (par l'élaboration et la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène)
- c. Informer et former de façon continue les professionnels

 <p>GH Nord-Essonne GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY</p>	Gouvernance	Réf : QRV-QUA-GO001 Version 3 Validé en juin 2017
	POLITIQUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS	
GHNE		

d. Evaluer périodiquement les actions menées

➤ **AXE 4 : Améliorer la qualité de la prise en charge médicamenteuse**

Objectifs

- a. Formaliser le management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse des patients
- b. Elaborer 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,
- c. Améliorer le dispositif de gestion des risques relatif à la prise en charge médicamenteuse (Gestion des risques a priori par la réalisation d'une cartographie des risques et a posteriori par la mise en œuvre de comité de retour d'expérience (CREX) relatifs à la prise en charge médicamenteuse.),
- d. Améliorer et harmoniser les pratiques professionnelles en lien avec la prise en charge médicamenteuse,
- e. Généraliser la vérification de la prescription par le pharmacien à l'ensemble de l'hôpital,
- f. Fixer des objectifs en lien avec la formation/sensibilisation et l'information du patient,
- g. Développer l'activité de conciliation médicamenteuse
- h. Evaluer périodiquement les actions menées

➤ **AXE 5 : Améliorer la prise en charge globale du patient dans le respect de ses droits et de ses spécificités**


Objectifs

- a. Développer une logique de qualité de la prise en charge centrée sur le parcours du patient
- b. Redonner au patient une place d'acteur à part entière dans sa prise en charge en soutenant les actions d'éducation thérapeutique
- c. 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
- d. Améliorer la prise en charge de la douleur et son évaluation
- e. Améliorer la prise en charge des personnes en fin de vie en veillant au respect de l'éthique.
- f. Evaluer périodiquement les actions menées

➤ **AXE 6 : Améliorer la qualité des soins en développant en continue l'évaluation des pratiques professionnelles**

Objectifs

- a. 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. Développer une culture d'évaluation en intégrant des indicateurs qualité comme mesure objective du niveau de qualité atteint
- c. Développer une culture d'évaluation de la pertinence des soins
- d. Développer les exercices de simulations pour mieux former les professionnels au travail en équipe
- e. Développer une culture d'audit interne et les compétences nécessaires à la mise en œuvre de cette politique
- f. Développer une politique d'écoute interne par le biais d'enquête de satisfaction et de gestion des plaintes et réclamations interservices-pôles

 <p>GH Nord-Essonne GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY</p>	Gouvernance	Réf : QRV-QUA-GO001 Version 3 Validé en juin 2017
	POLITIQUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS	
GHNE		

- g. Améliorer la communication autour des démarches d'évaluation mises en œuvre
- h. Evaluer périodiquement les actions menées

➤ **AXE 7 : Améliorer la qualité de l'écoute et favoriser l'implication des usagers**

Objectifs

- a. Evaluer périodiquement la satisfaction des usagers
- b. Favoriser la participation des usagers à la vie institutionnelle de l'établissement
- c. Améliorer le système d'information à destination des patients
- d. Evaluer périodiquement les actions menées

3. Organisation


Compléter avec l'organisation mise en place pour le pilotage et le suivi (Copil qualité, CQRV, CEICP, CDU, ...)

Pour assurer sa politique qualité, l'hôpital dispose d'un système d'information, d'évaluation et de formation qui comprend :

- Les projet d'établissement, projet médical, de soin...
- la gestion électronique des documents qualité,
- le site internet
- le signalement des événements indésirables
- les alertes sanitaires
- les rapports d'inspection
- les comptes rendus des instances
- le rapport annuel de la CDU
- les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers
- les résultats des évaluations des pratiques professionnelles (audits, EPP...)
- les résultats des indicateurs IPAQSS
- les tableaux de bords
- le plan de formation continu des professionnels
- les journées de sensibilisation sur diverses thématiques (douleur, Obésité, AVC, semaine sécurité patient...)

Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est établi pour quatre ans, il décline les actions à mettre en œuvre pour l'atteinte des objectifs. Son efficacité est évaluée annuellement et il fait à cette occasion l'objet des réajustements nécessaires.

- Indicateurs suivi :
- nombre d'action inscrite au PAQSS
- nombre d'action dont l'état d'avancement est « Réalisé » chaque année

 <p>GH Nord-Essonne GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY</p>	Gouvernance	Réf : QRV-QUA-GO001 Version 3 Validé en juin 2017
GHNE	POLITIQUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS	

VII. EVALUATION

La présente politique sera mise à jour annuellement et validé par le Copil qualité en tenant compte des résultats obtenus et du rapport annuel de la CDU et des résultats des évaluations internes et externes.