



# POLITIQUE QUALITE-SECURITE DES SOINS

## Objet/Objectifs :

- Définir les orientations stratégiques en matière de qualité et de prévention des risques

## Définitions - Terminologie :

- CACQSS : Commission d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins
- CDU : Commission Des Usagers
- CME : Commission Médicale d'Etablissement
- PAQSS : Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
- REX : Retour d'EXpérience
- RMM : Revue de Morbi-Mortalité
- RSMQPECM: Responsable du Système de Management de la Qualité de la Prise En Charge Médicamenteuse

## Bibliographie – documents de référence :

- Manuel : Certification des établissements de santé pour la qualité des soins, Septembre 2021
- Décret du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés aux soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients
- La sécurité des patients « Mettre en œuvre la gestion des risques associés aux soins en établissement — des concepts à la pratique » HAS 2012.
- Circulaire du 14 février 2012 relative au management de la qualité de prise en charge médicamenteuse dans les établissements de santé.
- Circulaire du 18 novembre 2011 en vue de l'application du décret 2010-1408 du 12 Novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé.
- Arrêté du 06 Avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé
- Loi du 21 Juillet 2009 portant sur la réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.



## Contenu :

La politique qualité-sécurité des soins est intégrée aux orientations stratégiques de l'établissement. Elle traduit l'engagement de la direction et du président de la CME dans une démarche de management de la qualité et de la gestion des risques.

La politique qualité-sécurité des soins est définie et mise en œuvre par la CACQSS, l'instance sur laquelle s'appuie la Direction pour formaliser et dynamiser la démarche d'amélioration continue de la qualité notamment la démarche de certification. Cette instance élabore un programme d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins dit « PAQSS », composé des actions à mettre en œuvre avec, pour chacune d'entre elles, un ou plusieurs pilotes identifiés ainsi qu'une date d'échéance.

Les membres de la CACQSS suivent les avancées des actions inscrites au PAQSS. Ce suivi garantit la continuité et le dynamisme de la démarche mais permet également de procéder aux réajustements nécessaires. Un bilan annuel du PAQSS et des indicateurs qui y sont rattachés est réalisé par la CACQSS, présenté et validé en CME.

L'enjeu majeur de cette politique est de poursuivre la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Sa mise en œuvre se décline selon cinq axes principaux composés d'objectifs opérationnels:

- ✓ Déployer un management de la qualité et de la sécurité des soins efficace
- ✓ Améliorer et sécuriser les parcours des patients
- ✓ Développer une culture partagée de la sécurité des soins
- ✓ Développer un climat de confiance, d'écoute et de satisfaction des usagers
- ✓ Ancrer la politique qualité et gestion des risques dans la territorialisation de l'offre de soins

### **AXE 1 : DEPLOYER UN MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS EFFICACE**

- Optimiser la démarche qualité globale de l'établissement
- Développer le management de la prise en charge médicamenteuse
- Poursuivre le management de la prise en charge des patients au bloc et en secteurs à risques
- Poursuivre la démarche d'accréditation du laboratoire
- Poursuivre la démarche sur la qualité de vie au travail
- Déployer la démarche de développement durable

### **AXE 2 : AMELIORER ET SECURISER LES PARCOURS DES PATIENTS**

- Identifier les différents parcours de prise en charge et les évaluer
- Améliorer la gestion des données du patient au travers de son dossier et du système d'information
- Améliorer la coordination d'amont et d'aval (inter-service ou lien ville-hôpital)

### **AXE 3 : DEVELOPPER UNE CULTURE PARTAGEE DE LA SECURITE DES SOINS**

- Optimiser la gestion des risques de l'établissement (*a priori et a posteriori*)
- Poursuivre la mise en œuvre de la politique de gestion du risque infectieux
- Développer la veille et la sécurité sanitaire
- Développer la stratégie de la démarche d'Evaluation des Pratiques Professionnelles
- Favoriser l'implication des professionnels dans les analyses des événements indésirables (RMM, REX...)
- Informer et communiquer régulièrement avec les professionnels sur les démarches qualité et sécurité des soins



**AXE 4 : DEVELOPPER UN CLIMAT DE CONFIANCE, D'ECOUTE ET DE SATISFACTION DES USAGERS**

- Mettre en œuvre la politique des droits des patients
- Promouvoir la bienveillance
- Renforcer l'implication des usagers dans la démarche qualité sécurité des soins

**AXE 5: ANCRER LA POLITIQUE QUALITE ET GESTION DES RISQUES DANS LA TERRITORIALISATION DE L'OFFRE DE SOINS**

- Sécuriser le parcours AVC sur le territoire
- Mettre en place une vision territoriale de la démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins

La politique est validée par les différentes instances et révisée au moins annuellement.

Le programme est présenté annuellement aux instances de l'établissement dont la CDU.

La politique et le programme sont suivis annuellement et sont présentés auprès des instances, des référents qualité-sécurité des soins et du personnel lors des réunions d'informations. Ils sont également diffusés à l'ensemble du personnel par le biais de l'intranet.

Présentée et validée en CME le 24 Octobre 2021

Coordonnateur GDRAS  
Dr S. EL AOUI

La Directrice  
Sylvie MARTY

Président CME  
Dr M. Zouani