

Politique Qualité, Sécurité des Soins et Expérience Patient 2022-2025

Centre Hospitalier d'Arpajon
Centre Hospitalier Sud Francilien

**Engagés pour nos patients dans une démarche d'amélioration de la qualité
et de la sécurité des soins : une sécurité optimale pour des soins de qualité**

Notre politique traduit la volonté du Directeur Général, des Présidentes de CME et de la Coordinatrice Générale des Soins à :

- Développer et diffuser une culture de la qualité et de la sécurité des soins fondée sur une dynamique d'évaluation collective,
- Faire de l'amélioration de la prise en charge et de la satisfaction des patients, une préoccupation permanente partagée par tous les acteurs.

Elle est fondée autour de 4 axes principaux cohérents et indissociables les uns avec les autres convergents et centrés sur l'expérience patient.

La politique qualité sécurité des soins fixe les orientations dans lesquelles s'inscrivent les pôles et les services, garantissant ainsi la cohérence de l'ensemble des démarches. Elle se décline dans un programme d'action mis en œuvre au quotidien par nos professionnels.

La politique est communiquée au niveau stratégique au travers d'une feuille de route puis au niveau opérationnel via une charte qualité fixant nos engagements 2022-2025.

Gilles CALMES
Directeur Général

Valérie CAUDWELL
Présidente de CME - CHSF

Nathalie TOLEDANO
Présidente de CME - CHA

Marie-Paule SAULI
Coordinatrice Générale des Soins
Directrice Qualité Gestion des Risques

1 Etre résolument orienté patient

Etre résolument orienté patient c'est permettre l'innovation autour du projet personnalisé de soin. Chaque projet est unique et fondé sur la co-construction avec nos patients qui deviennent alors de véritables partenaires dans leur prise en charge. C'est aussi promouvoir l'implication institutionnelle et une communication partagée tout au long du parcours de soins. Notre première priorité est de toujours satisfaire les besoins et attentes de nos patients et de leur entourage.

NOS OBJECTIFS

Solliciter l'engagement du patient pour le rendre acteur de sa prise en charge

Développer le recueil de l'expérience patient pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins,

Mobiliser les professionnels sur leur cœur de métier pour la recherche du résultat optimal pour le patient,

Associer les proches et aidants aux parcours de soins des patients.

2 Développer une culture sécurité des soins : une dimension impulsée au plus haut niveau de la gouvernance

La gouvernance place au plus haut niveau de ses priorités la sécurité des soins et l'impulse au cœur de la culture de ses établissements de santé. Ainsi, elle réaffirme en permanence la sécurité des soins comme un impératif absolu.

NOS OBJECTIFS

Ancrer la culture sécurité des soins dans les pratiques professionnelles,

Accompagner au quotidien les professionnels dans l'intégration et l'évaluation des pratiques sécurité,

Obtenir l'exemplarité et soutenir la vigilance partagée,

Responsabiliser chaque professionnel pour la maîtrise des risques liés à leurs pratiques afin qu'ils deviennent vecteur de l'engagement sécurité auprès de son équipe.

3 Fédérer les équipes autour du management de la qualité et de la sécurité des soins

Notre politique est portée par un système de management intégré qualité sécurité des soins. Il repose sur une organisation claire, définie et connu de tous, des activités hospitalières, supportée par des fonctions transversales robustes.

Le déploiement et la mise en œuvre de ce système est réfléchi au plus proche des problématiques métiers. Il s'opère selon des objectifs stratégiques et partagés visant invariablement à l'amélioration des pratiques.

NOS OBJECTIFS

Satisfaire aux standards les plus élevés : la nouvelle certification de la HAS,

Redéfinir la notion de qualité sécurité des soins et donner du sens,

Impulser une dynamique d'amélioration continue en favorisant les démarches d'innovation participatives,

Promouvoir le travail en équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire

4 S'inscrire dans une démarche de responsabilité sociale pour l'amélioration de la performance

Nos activités évoluent dans un système sociétal rayonnant au-delà de nos centres hospitaliers. Prendre en compte les besoins et les attentes de nos parties intéressées tout en nous responsabilisant davantage sur l'environnement qui nous entourent est l'une de nos priorités majeures dans les années à venir.

NOS OBJECTIFS

Affirmer les démarches de qualité de vie au travail et garantir de bonnes conditions de travail,

Garantir la qualité et la sécurité des soins au travers de la formation et de la qualification de nos équipes,

Intégrer le développement durable à notre système de management qualité sécurité des soins et mettre en œuvre des actions concrètes au quotidien,

Promouvoir et contribuer à la recherche clinique et aux démarches d'innovation,

Favoriser les parcours de soins sur le territoire.