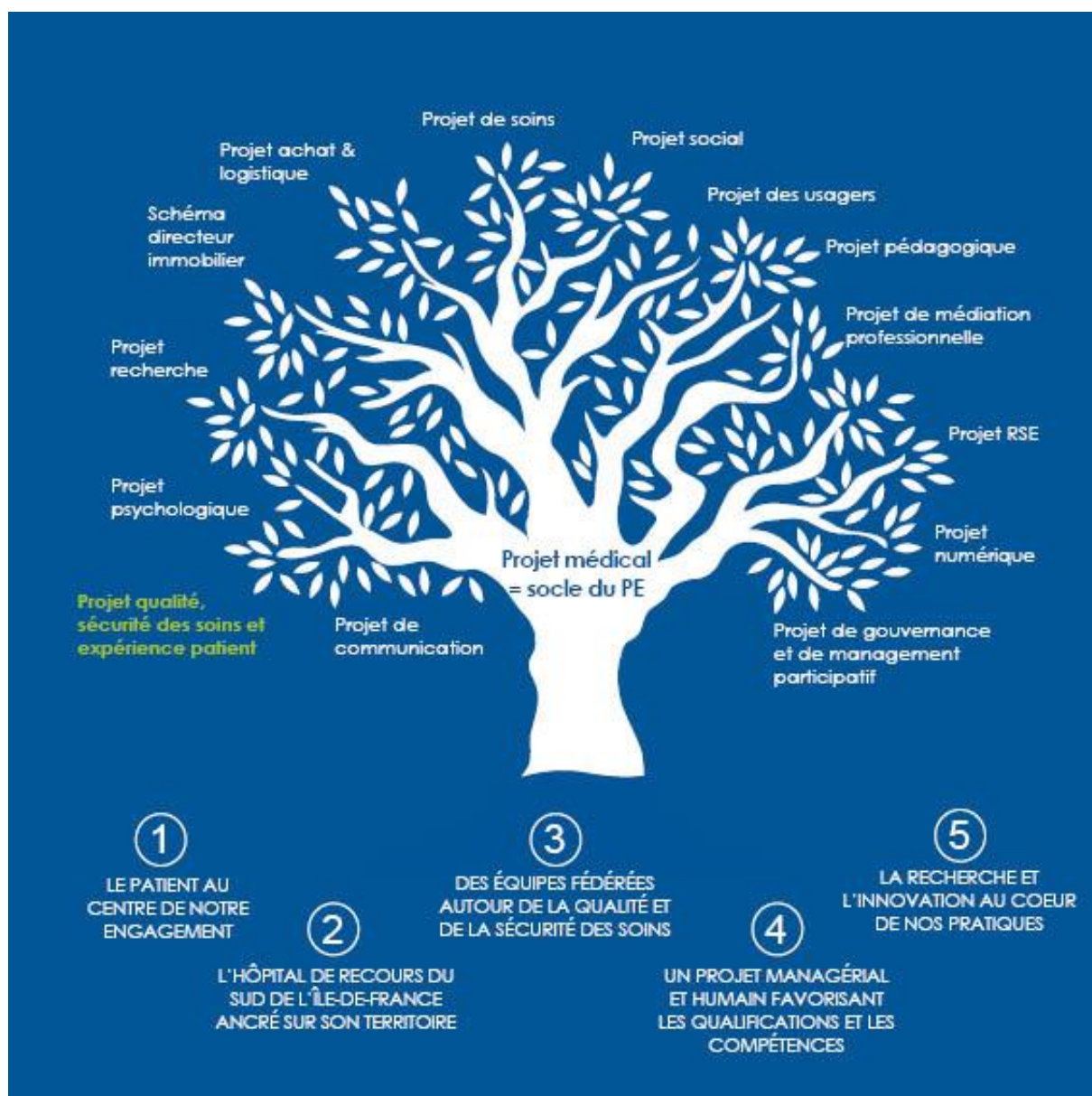


# PROJET QUALITÉ, SÉCURITÉ DES SOINS ET EXPÉRIENCE PATIENT



## SOMMAIRE

---

Introduction

Etre résolument orienté patient

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

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

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

## Introduction

---

La qualité et sécurité des soins délivrés aux patients demeure la préoccupation de l'ensemble des professionnels de santé, personnels administratifs et personnels techniques. La qualité et la sécurité des soins est une exigence portée par une politique qualité, sécurité des soins et expérience patient qui engage la Direction Générale, la Commission Médicale d'Etablissement, la coordination générale des soins et l'ensemble des professionnels. Elle est définie et pilotée au niveau stratégique de l'établissement et mise en œuvre par un programme d'actions opérationnelles avec des indicateurs institutionnels suivis périodiquement. **Elle s'articule avec le projet médical, de soins, des usagers et le projet social avec la volonté d'impliquer fortement les patients et leurs représentants.**

**Elle est une des composantes du projet d'établissement et traduit la volonté de l'établissement 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.

La politique stratégique de l'établissement pour la qualité, sécurité des soins s'inscrit dans « **nos engagements : une sécurité optimale pour des soins de qualité** » et fondée autour de **4 axes principaux cohérents et indissociables les uns avec les autres convergents et centrés sur l'expérience patient :**

- Etre résolument orienté patient
- Développer une culture sécurité des soins : une dimension impulsée au plus haut niveau de la gouvernance
- Fédérer les équipes autour du management de la qualité et de la sécurité des soins
- S'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale pour l'amélioration de la performance

La Direction Soins, Qualité, Gestion des risques et expérience patient et le coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins (CGRAS) animent et fédèrent la démarche qualité. Ils travaillent en étroite collaboration avec les acteurs institutionnels ainsi qu'avec les pôles, les référents qualité et les référents des Revue Mortalité Morbidité (RMM).

La politique qualité sécurité des soins fixe les orientations stratégiques dans lesquelles s'inscrivent les pôles et les services. Elle se décline dans un programme d'actions mis en œuvre au quotidien par les professionnels. Les actions prioritaires sont identifiés à partir des analyses d'évènements indésirables (RMM, REMED, CREX), d'audits, des Indicateurs qualité sécurité des soins, de l'expérience patient, d'inspections, de projets de services ou en lien avec des évolutions réglementaires. Les plans d'actions des services, instances et thématiques constituent le plan d'amélioration de la qualité et sécurité des soins (PAQSS) de l'établissement. Il est accessible sur le nouvel outil Qualnet.

## 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. Prendre en compte l'expérience patient et usager, c'est améliorer la qualité et l'efficacité des parcours de nos patients et plus largement renforcer la performance de notre hôpital.

Améliorer l'expérience patient repose sur une mesure de l'écart entre la prestation que les équipes d'une institution souhaitent offrir et ce que le patient s'attendait à recevoir.

### Les objectifs :

- Répondre avec bienveillance aux besoins de nos patients
- 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.

### Des actions opérationnelles :

- Déployer le nouvel internet et portail patient
- Mettre en œuvre différentes méthodes visant le recueil de l'expérience patient (patients traceurs, enquêtes spécifiques, entretiens patients, groupe de paroles, séminaires...)
- Refondre les questionnaires de satisfactions/expérience patient en intégrant davantage les spécificités des services et des prises en charge (COPIL Expérience Patient)
- Développer les patients partenaires dans le cadre de programmes d'éducation thérapeutique (création d'une UTEP) et la place des aidants
- Intégrer les associations de patients ou de bénévoles dans les démarches et différents projets menés (semaine sécurité patient, journées nationales de prévention, maison des usagers)
- Organiser des formations sur l'expérience patient / patient traceur
- Définir des actions adaptées aux patients en situation de handicap
- Désigner la personne de confiance
- Informer les patients sur les directives anticipées

### Des indicateurs de suivi :

- Nombre de personnels formés aux patients traceurs
- Nombre de patients traceurs
- Taux de retour et résultats du recueil de l'expression patient
- Nombre de services engagés dans l'Expérience patient
- Nombre de Copil EP/an
- Nombre de Copil Handicap patient/an
- Nombre de sensibilisations et d'animations dans le cadre de la prévention/an
- Nombre d'association de patients ou représentants des usagers participant aux démarches

institutionnelles

- Augmentation de la satisfaction globale des patients ( e-satis, interne)

## 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.

L'orientation majeure en matière de qualité et sécurité des soins de l'établissement est de faire de la sécurité une priorité pour éviter les accidents ou en limiter l'impact. La culture de sécurité des soins constitue un élément préalable incontournable à prendre en compte pour mener de manière efficace des actions d'amélioration de la sécurité des patients. Elle désigne un ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité du patient et qui sont partagées collectivement au niveau de l'organisation des soins (équipes, établissements, structures de ville, etc.). Elle conditionne l'efficacité du déploiement des outils et des méthodes de gestion des risques. Aussi, faire de la sécurité des soins une priorité et éviter les accidents ou en limiter l'impact représente une des orientations prioritaires de l'établissement.

Assurer la continuité des activités et se préparer aux situations de crise, être opérationnel en cas de crise, reprendre une activité normale après une situation de crise est essentiel pour garantir la sécurité des prises en charge.

### Les 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 leur pratique afin qu'ils deviennent vecteurs de l'engagement sécurité auprès de son équipe.

### Les actions opérationnelles :

- Promouvoir les signalements des événements indésirables, une culture juste et des démarches de retour d'expérience (RMM, CREX, REMED) ; une attention particulière est apportée sur la gestion des événements graves (EIG)
- Maîtriser la sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient
- Maîtriser de la sécurité transfusionnelle
- Accompagner le déploiement du nouveau système d'information
- Mettre à jour les plans de continuité d'activité (PCA) et de reprise d'activité (PRA)
- Se préparer aux situations de crise, être opérationnel en cas de crise, reprendre une activité normale après une situation de crise
- Accompagner les personnels ressources concernés (formation, valorisation, accompagnement des professionnels)

**Les indicateurs de suivi :**

- Nombre d'évènements indésirables, RMM, REX, REMED par an
- Nombre de formations aux méthodes d'analyse et aux pratiques à risque/ an
- Nombre d'EIG par vigilance/an
- Nombre de documents GED actualisés et créés/an
- Nombre de réunions de crise/an
- Nombre de plan de crise déclenché/an

**3. Fédérer 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 connue 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.

**Les objectifs :**

- **Donner du sens** à la qualité et à la sécurité des soins
- **Satisfaire** aux standards les plus élevés de la certification de la HAS,
- **Impulser** une dynamique d'amélioration continue en favorisant les démarches d'innovation participatives,
- **Promouvoir** le travail en équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire

**Les actions opérationnelles :**

- Communiquer et valoriser en Copil Qualité- Sécurité des soins- Expérience Patient au travers des échanges de pratiques professionnelles
- Poursuivre l'engagement dans les démarches d'accréditation en équipe (DPC, COFRAC, Laboratoire multisites) et certification (Lactarium, Prélèvements de tissus et d'organes, HAS, Qualiopi)
- Conduire des démarches d'évaluation des risques à priori à l'échelle de l'établissement sur des thèmes prioritaires (PMOT, Bloc opératoire, médicaments)
- Promouvoir les dispositifs d'appels à idées innovantes/ Génopôle et la prime d'engagement collectif en équipe pluri professionnelle contribuant à la qualité et la sécurité des soins
- Mettre en exergue l'évaluation des pratiques professionnels : groupes d'analyse de pratiques, audits traceurs ciblés (médicaments, transport interne)
- Développer le principe des audits croisés

**Les indicateurs de suivi :**

- Nombre de copil QGREP/an
- Nombre d'appels à idées innovantes/an
- Nombre de professionnels engagés dans des projets Qualité/sécurité des soins par an
- Nombres d'audits croisés

#### 4. S'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale pour l'amélioration de la performance

L'hôpital fait face à de nombreux enjeux en matière de responsabilité sociale et environnementale. Prendre en compte les besoins et les attentes de nos patients tout en nous responsabilisant davantage sur l'environnement qui nous entourent est l'une des priorités majeures dans les années à venir. L'enjeu est d'être en capacité de nous adapter en permanence aux évolutions des connaissances et des technologies, mais aussi aux nouvelles attentes des professionnels et des usagers.

##### Les 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.

##### Les actions opérationnelles :

- Accompagner le développement des compétences dans le cadre de la sécurité des pratiques professionnelles (Formation Communication thérapeutique, Facteurs humain et organisationnel, simulation en santé, prévention des erreurs médicamenteuses)
- Développement des parcours de soins sur le territoire en lien avec le projet médical
- Réflexions éthiques et soins de supports (développement des pratiques non médicamenteuses)
- Développement de l'accès aux innovations thérapeutiques en participant à de multiples projets de recherche clinique
- Engagement dans l'hôpital numérique
- Recherche d'une valorisation des projets développés en matière de développement durable :
  - Politique d'achats écoresponsables
  - Eco-soins
  - Bien-être au travail
  - Valorisation des filières de déchets...

##### Les indicateurs de suivi :

- Nombre de médecins engagés dans l'accréditation en équipe
- Nombre de Copil développement durable/an
- Nombre de démarches DD et QVT mises en œuvre sur l'établissement
- Pourcentage de lettres de liaison versées dans le DMP
- Nombre et nature de Fédération Inter Hospitalière Médicale (FMIH)



POLITIQUE QUALITE SECURITE DES SOINS/EXPERIENCE PATIENT

**ÊTRE RÉSOLUMENT ORIENTÉ PATIENT**

- RÉPONDRE**  
AVEC BIENVUEILLANCE AUX BESOINS DE NOS PATIENTS
- SOLLICITER**  
L'ENGAGEMENT DU PATIENT ET RECUEILLIR SON EXPÉRIENCE
- RECHERCHER**  
LA PRISE EN CHARGE OPTIMALE POUR LE PATIENT
- ASSOCIER**  
LES PROCHES ET AIDANTS AUX PARCOURS DE SOINS

**SÉCURISER LES SOINS**

- PENSER**  
SÉCURITÉ DES SOINS DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES
- PROMOUVOIR**  
L'INTÉGRATION ET L'ÉVALUATION DES PRATIQUES SÉCURITÉ DES SOINS
- OBTENIR**  
L'EXEMPLARITÉ ET LA VIGILANCE PARTAGÉE ENTRE PROFESSIONNELS
- RESPONSABILISER**  
CHAQUE PROFESSIONNEL DANS SES ACTES ET MAÎTRISER LES RISQUES

**NOS ENGAGEMENTS**

**UNE SÉCURITÉ OPTIMALE POUR DES SOINS DE QUALITÉ**

**FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR DE LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS**

- DONNER**  
DU SENS À LA QUALITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES SOINS
- SATISFAIRE**  
AUX STANDARDS LES PLUS ÉLEVÉS DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
- IMPULSER**  
UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE PAR L'INNOVATION PARTICIPATIVE
- PROMOUVOIR**  
LE TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURI PROFESSIONNELLE ET PLURIDISCIPLINAIRE

**AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE GRÂCE À NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

- GARANTIR**  
À NOS ÉQUIPES DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL EN FAVORISANT LEUR QUALIFICATION
- IMPULSER**  
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
- PROMOUVOIR et CONTRIBUER**  
À LA RECHERCHE CLINIQUE ET AUX DÉMARCHES D'INNOVATION
- FAVORISER**  
LES PARCOURS DE SOINS SUR LE TERRITOIRE

**VOUS SOIGNER, VOUS ACCOMPAGNER**

Logos: Centre Hospitalier Arpajon, Qualité Sécurité des Soins Expérience patient, Centre Hospitalier de Francien.

Vertical text on the right: Politique Qualité Sécurité des Soins 2022-2025, Direction Commune CHA-CHSF