

## **INTRODUCTION**

« La qualité d'un système de santé augmente lorsque les soins prodigués sont aussi efficaces, sûrs et accessibles que possible, et dans des conditions aussi équitables et efficaces que possible »

Il nous appartient en tant qu'établissements de santé et de structures d'accueil médico-sociales de prodiguer des soins, des actes diagnostiques et thérapeutiques conformes aux données de la science médicale tout en étant vigilant à ne pas générer d'iatrogénie ou de mise en danger, au meilleur coût en évaluant les bénéfices attendus.

Pour se faire, nous devons baser notre action sur la remise en cause de nos pratiques pour les parfaire.

Ce ne sera que grâce à la mobilisation constante de tous les professionnels que nous pourrons garantir à nos patients et nos résidents les soins, l'accueil, la sécurité et des conditions d'accueil à la hauteur des attendus.

Forts de cette volonté et des précédentes certifications HAS et évaluations internes et externes, les 5 établissements de la direction commune composée des Centres Hospitaliers de Voiron, Saint Laurent du Pont, Saint Geoire en Valdaine et les EHPAD de Voreppe et Entre Deux Guiers, définissent une politique qualité, gestion des risques et sécurité des soins concertée avec comme objectif une certification HAS synchronisée.


En outre, l'ouverture vers les autres acteurs du Territoire, au sein du Groupement Hospitalier de Territoire Alpes Dauphiné, des réseaux ville-Hôpital, des professionnels libéraux et l'inter filière gériatrique, mais également le contexte contraint tant financier que réglementaire nous poussent à réfléchir à nos pratiques pour continuer à les améliorer.

La politique qualité de la direction commune se décline autour de 7 axes stratégiques transversaux prioritaires déclinés eux-mêmes en un programme annuel d'actions prioritaires.

## **LES AXES PRIORITAIRES**

### **Axes numéro 1** : MOBILISER AUTOUR DES DROITS DU PATIENT/RESIDENT ET DE SON ECOUTE

La prise en compte globale du patient/résident et de son entourage autour de ses droits se décline en deux thématiques :

-  Garantir la bientraitance et lutter contre la maltraitance

*« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. »*

*Cette démarche globale met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'utilisateur. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs. »*

Pour répondre à cette définition notre action sera ciblée sur les items suivants :

- L'information et la participation du patient
- Le respect de la dignité et du projet de vie
- La prise en charge de la douleur

✚ Les partenariats avec les représentants des usagers

Afin de respecter au mieux les droits et de favoriser l'écoute des patients, il est indispensable d'associer les représentants des usagers, les patients experts et les associations à nos actions et décisions.

## **Axe numéro 2 : FEDERER AUTOUR D'UNE GESTION DES RISQUES INTEGREE ET COORDONNEE**

Il s'agit de dépasser la culture de la faute pour parvenir à une culture de la sécurité.

Cet axe se décline en 4 thématiques

- ✚ La gestion du risque lié aux soins ou aux produits de santé de manière globale.  
Le travail et les actions porteront en particulier sur :
  - Le risque infectieux
  - La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse intégrant le bon usage des antibiotiques
  - L'identification du patient
  - La gestion des vigilances en général
- ✚ L'organisation et la promotion de la gestion des risques associés aux soins
- ✚ La promotion de la gestion des risques *a priori* et *a posteriori*
- ✚ Garantir la fiabilisation du système d'information hospitalier.  
Les SIH étant devenus incontournables dans nos fonctionnements, un défaut de fiabilité peut générer des difficultés dans la prise en charge voire des pertes de chance. Il est de fait indispensable de le sécuriser.

## **Axe numéro 3 : DEVELOPPER UNE CULTURE QUALITE ET SECURITE**

Afin de parvenir à cet objectif les actions à mener se déclinent selon les thématiques suivantes :

- ✚ Organiser le pilotage de la qualité/gestion des risques par la mise en œuvre du comité de pilotage stratégique Qualité Risques et Evaluation, présidé par le directeur

				
Version : août 2017	POLITIQUE QUALITE, GESTION DES RISQUES ET SECURITE DES SOINS			2017-2020

général des établissements, et articulé avec les Commissions médicales d'établissement et le collège médical inter établissement.

- ✚ Elaborer le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS), validé par les instances des établissements
- ✚ Organiser le partage et la diffusion des actions engagées à la faveur de la gestion documentaire partagée, dans un premier temps au niveau de chaque établissement mais à terme sur un outil commun à la direction commune.

#### **Axe numéro 4 : PROMOUVOIR L'EXCELLENCE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

Nous ne pouvons bien améliorer que ce que nous évaluons. Ainsi 3 grandes orientations seront menées :

- ✚ Evaluation des pratiques professionnelles. Il nous appartient de passer de l'évaluation ponctuelle à un programme continu d'évaluations, tant sur les domaines soignants que non soignants
- ✚ La pertinence. Il nous faut développer l'évaluation de la pertinence des soins, des actes, des prescriptions, des hospitalisations et développer la réflexion autour du bénéfice-risque pour le patient.
- ✚ La performance. C'est une obligation qui nous incombe en devoir pour le patient mais également au regard des politiques nationales de santé. Il nous faut poursuivre les démarches institutionnelles déjà engagées et suivre les objectifs fixés dont les résultats seront mesurés par les indicateurs de suivi.

#### **Axe Numéro 5 : PROMOUVOIR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS**

Des professionnels qui se sentent en sécurité et motivés seront plus à même de remplir leurs missions auprès des patients.

Ainsi, 3 thématiques principales seront développées :

- ✚ Favoriser le bien-être au travail
- ✚ Appréhender et prévenir les risques professionnels dont le risque social
- ✚ Développer la gestion des risques professionnels *a priori*.

#### **Axe numéro 6 : PROMOUVOIR LE DEVELOPPEMENT DURABLE**

Il est de notre devoir de veiller sur la santé actuelle et future et pour cela réduire notre impact aujourd'hui et pour les générations futures.

Ainsi nous travaillerons sur :

- ✚ La mise en œuvre du programme pluriannuel de développement durable
- ✚ L'appropriation de la démarche par les différents professionnels

### **Axe numéro 7 : PROMOUVOIR LES RESEAUX VILLE-HOPITAL ET LE GHT**

Un établissement de santé et une structure médico-sociale ne peuvent construire leur action qu'au sein de leur territoire avec l'ensemble des acteurs concernés pour cela il nous appartient de :

- ✚ Promouvoir le parcours patient dans son bassin de santé et de vie
- ✚ Garantir l'éthique et les droits du patient
- ✚ Organiser le partenariat social et médico-social avec les acteurs libéraux
- ✚ Inscrire notre action dans le projet médical et de soins du GHT

### **LES MOYENS**

Cette politique s'appuie sur différents moyens et processus :

- ✚ Le PAQSS
- ✚ L'accompagnement au changement organisationnel et culturel des équipes notamment par de la formation et de l'information
- ✚ La vigilance de chacun pour garantir la sécurité, en particulier en développant encore la culture du signalement et de l'analyse des causes, et le partage de l'expérience
- ✚ Des outils de communication tant en interne qu'en externe

Le comité qualité et les CME sont les garants de l'accomplissement de cette politique qualité, en déclinant sa mise en œuvre qui sera revue annuellement.