

LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS AU CENTRE HOSPITALIER : UNE POLITIQUE ET UN PROGRAMME

La qualité et la sécurité est l'affaire de tous au quotidien.

Elle fait l'objet d'une affirmation forte de la gouvernance de l'établissement qui inscrit dans **une politique et un programme qualité** les objectifs, les engagements et le sens de actions pour la démarche qualité.

Ces documents qualité **forment la stratégie et la tactique fixant les priorités** qui ont été retenues pour les cinq prochaines années.

La qualité est un levier transversal de l'organisation hospitalière. Elle est au centre de l'engagement pour les patients, à laquelle chaque professionnel souscrit.

En 2022, le Centre hospitalier a renouvelé :

- une politique qualité,
- un programme qualité.

Ces documents s'intègrent dans le projet d'établissement 2022 – 2027.

Politique et programme qualité : deux documents socles.

La politique et le programme qualité forment **deux documents socles pour la démarche qualité**.

La **politique qualité** consiste en la définition des objectifs et le suivi des **grands axes pour la gouvernance** et le management de la qualité et sécurité des soins.

Le **programme qualité** consiste en la planification pluriannuelle et la déclinaison des conditions pour satisfaire **les objectifs issus des axes de la politique qualité**.



La politique et le programme qualité au CHI FSR, c'est 3 AXES et 20 ACTIONS PRIORITAIRES

LA POLITIQUE QUALITE

LES 3 AXES PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE 2022 - 2027

Axe 1 : Promouvoir une culture qualité et de sécurité à tous les niveaux de la gouvernance et au sein du territoire.

Axe 2 : Maîtriser les risques hospitaliers en renforçant une culture de gestion des risques, d'efficience et de pertinence des soins.

Axe 3 : Favoriser l'implication des usagers et la prise en compte de leurs droits et attentes.

LES ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION A :

- mettre en œuvre un système de gouvernance et de management de la qualité et sécurité des soins.
- mettre à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des axes prioritaires de la politique qualité.
- soutenir l'ensemble des professionnels dans l'atteinte des objectifs qualité.

La politique qualité s'appuie sur le référentiel pour la qualité et sécurité des soins de la Haute Autorité de santé (HAS) dont l'établissement sera audité en 2023.

LE PROGRAMME QUALITE

AXE 1 :

- 1) Consolider la place de la Gouvernance et du management de la qualité pour la promotion de la qualité et sécurité des soins.
- 2) Développer des projets centrés sur l'approche / l'expérience patient.
- 3) Ancrer l'offre hospitalière en fonction des besoins du territoire et des parcours patients.
- 4) Favoriser le travail en équipe et l'amélioration de la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT).
- 5) Agir pour la maîtrise des risques technico-environnementaux et le développement durable.
- 6) Optimiser la gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles.
- 7) Soutenir la labellisation des activités et des services.

AXE 2 :

- 8) Prévenir et analyser les risques liés aux vigilances et favoriser l'appropriation des bonnes pratiques.
- 9) Garantir la qualité et la sécurité de la prise en charge médicamenteuse.
- 10) Garantir et consolider la maîtrise des risques infectieux.
- 11) Assurer la prévention des risques dans les prises en charge et secteurs d'activités à risques (bloc opératoire, stérilisation, urgences, secteur naissance, endoscopie, cardiologie interventionnelle, médecine nucléaire, cancérologie).
- 12) Pérenniser les évaluations des pratiques professionnelles.
- 13) Promouvoir l'analyse collective des événements indésirables (EI) et promouvoir les retours d'expérience (Revue Morbidité-Mortalité, Comité Retour EXpérience, RETour EXpérience).

- 14) Optimiser les coordinations et l'efficacité des parcours patients.
- 15) Améliorer la gestion des transports patients.

AXE 3 :

- 16) Favoriser un accueil de qualité et des conditions de séjour répondant aux attentes patients qui sont évaluées.
- 17) Renforcer la qualité des informations transmises aux patients et à leur famille, ainsi que l'engagement du patient, à toutes les étapes de sa prise en charge.
- 18) Promouvoir le respect des droits des usagers : confidentialité, intimité, bien-être.
- 19) Optimiser l'évaluation de la prise en charge de la douleur.
- 20) Promouvoir des actions d'amélioration pour l'accompagnement du patient en fin de vie et de son entourage.

En savoir plus

Consultez notre site web pour retrouver la politique et le programme qualité dans leur intégralité.

**Centre hospitalier intercommunal de Fréjus
Saint-Raphaël**

Service qualité

240, Avenue de Saint-Lambert
CS 90110, 83608, Fréjus
www.chi-fsr.fr



LA QUALITE DES SOINS : NOTRE PRIORITE



Le Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël est engagé dans une démarche pour la qualité et la sécurité des soins.

Cette brochure est éditée pour vous présenter la politique et le programme qualité de l'établissement

Juin 2022

QUA/DIR-QUA/SUP/028 – Version 1