

POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

**2024
2028**



CENTRE HOSPITALIER D'AUXERRE



SYNOPSIS

Au Centre Hospitalier d'Auxerre, des super héros se battent pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et lutter contre le risque! Ils ont allié leurs forces afin d'établir une Politique Qualité performante, dans le but de réussir à coup sûr leur combat. Leurs objectifs prioritaires sont compilés dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins (PAQSS).

Chaque axe a son plan d'action et ensemble ils forment l'amélioration continue de la Qualité.

Serez-vous l'un de ces héros ?



AXE 1 : STRUCTURER LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'ÉCHELLE LOCALE AU TERRITORIAL.

OBJECTIF 1 PROMOUVOIR UNE CULTURE QUALITÉ FONDÉE SUR UNE GOUVERNANCE CONSOLIDÉE

1. Structurer les COPIL Qualité et les CAEI
2. Instaurer la mise en place d'un point Qualité à chaque instance
3. Redéfinir et affirmer le rôle des acteurs de la Qualité
4. Evaluer le processus de management de la qualité et de la gestion des risques

1. Rédiger une politique Qualité GHT en lien avec les objectifs déclinés dans le PMSP,
2. Structurer la démarche Qualité GHT au travers de COPIL Qualité GHT,
3. Instaurer un point qualité en CMG
4. Promouvoir l'utilisation d'outils communs
5. Encourager la réalisation d'évaluations croisées entre établissements
6. Retour d'expérience commun

OBJECTIF 2 PILOTER LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN DU GHT

OBJECTIF 3 PROMOUVOIR LES PARTENARIATS ENTRE ACTEURS QUALITÉ AU NIVEAU DÉPARTEMENTAL ET RÉGIONAL

1. Encourager le retour et partage d'expérience entre établissements, hors GHT.
2. Pérenniser et développer les groupes de travail
3. Organiser des conférences sur des thématiques spécifiques.

1. Intégrer un volet qualité dans le cadre des travaux en lien avec les CPTS,
2. Renforcer la gestion des risques et de la sécurité avec les autorités du département
3. Accentuer le partenariat avec l'ARS et la HAS dans l'intégration de groupes de travail et de retours d'expérience

OBJECTIF 4 RENFORCER NOS PARTENARIATS SUR LE TERRITOIRE



AXE 2 : AMÉLIORER LA CULTURE QUALITÉ DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

OBJECTIF 1 FAVORISER LE SIGNALEMENT ET L'ANALYSE DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

1. Sensibiliser les agents au signalement et au traitement des EIAS.
2. Instaurer des analyses approfondies des causes dans chaque service de soins.
3. Améliorer le retour aux FEI grâce à la mise en place de Fiche Partage et lors des CAEI élargies.
4. Réviser et communiquer la charte d'encouragement aux signalements des événements indésirables.

1. Assurer la tenue de la Commission des EPP à échéance régulière.
2. Former une équipe de professionnels à la conduite d'audits et d'évaluations.
3. Inclure les agents dans la démarche "IQSS".
4. Encourager les évaluations intégrant l'expérience du patient et de l'usager.
5. Promouvoir la démarche EPP auprès des médecins dans le cadre de la formation médicale continue.
6. Pérenniser la réalisation des visites de risques dans les services.
7. Développer les méthodes et outils HAS

OBJECTIF 2 ENCOURAGER L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

OBJECTIF 3 AMÉLIORER LE LIEN ENTRE LES INSTANCES ET LES PROFESSIONNELS.

1. Nommer un binôme médecin/soignant Qualité pour chaque service, avec une fiche de poste associée.
2. Encourager le partage d'expérience via des vidéo à thèmes, créée par les équipes de soins et à diffuser en instances.
3. Améliorer la prise de connaissances des comptes rendus d'instances par les agents.

1. Développer des outils de communication performant dédiés à la culture Qualité.
2. Promouvoir le contenu du PAQSS auprès des professionnels.
3. Accroître le nombre de sensibilisations afin de mobiliser les professionnels sur les enjeux de qualité, de sécurité des soins et de gestion des risques.

OBJECTIF 4 RENDRE ACCESSIBLE AUX PROFESSIONNELS LA QUALITÉ PAR LA VULGARISATION



AXE 3 : ASSURER LE PILOTAGE DE LA GESTION DES RISQUES

OBJECTIF 1 OPTIMISER LES PROCESSUS D'ALERTE SANITAIRES ASCENDANT / DESCENDANT

1. Réaffirmer le rôle des vigilants et des référents vis à vis de leurs fonctions.
2. Veiller à la rédaction des rapports annuels.
3. Communiquer sur les vigilants et les référents de l'établissement.
4. Sensibiliser les agents à la déclaration des vigilances.
5. Rédaction de politiques spécifiques sur certaines thématiques.

1. Assurer une actualisation régulière du PGTHSSE de manière pluridisciplinaire.
2. Réaliser de manière biannuelle des exercices de déclenchement du PGTHSSE.
3. Construire un PCA/PRA pour chaque unité de soins
4. Finaliser la convention santé / ville / justice.

OBJECTIF 2 MAITRISER LES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

OBJECTIF 3 DÉTENIR UN ÉTAT DES LIEUX PRÉCIS DES RISQUES INHÉRENTS AU CHA

1. Assurer la mise à jour de la cartographie des risques et son appropriation par l'établissement
2. Perpétuer l'évaluation et la mise à jour des risques professionnels - DUERP
3. Initier et pérenniser la formation des professionnels à la culture de l'erreur



AXE 4 : FAVORISER L'IMPLICATION DE L'USAGER TOUT AU LONG DE SA PRISE EN CHARGE

OBJECTIF 1 GARANTIR LE BON FONCTIONNEMENT DE LA CDU ET SON IMPLICATION DANS LES PROJETS

1. Promouvoir l'implication des représentants des usagers et de la CDU dans les projets du Centre Hospitalier.
2. Ambitionner la rédaction d'un projet des usagers.
3. Présenter annuellement le rapport de la CDU.
4. Mettre en place un espace dédié aux usagers.
5. Associer les usagers aux projets de l'établissement.

1. Identifier des points d'amélioration grâce à l'analyse des résultats E-satis.
2. Faciliter l'expression des usagers avec le déploiement des audits et projets "Expérience patient".
3. Favoriser la participation des représentants des usagers aux CAEI.
4. Favoriser la participation des usagers aux analyses approfondies des causes

OBJECTIF 2 DÉVELOPPER DES OUTILS VISANT À RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE PATIENT

OBJECTIF 3 GARANTIR LES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS

1. Optimiser les outils de communication dédiés aux informations des usagers.
2. Travailler sur l'accueil et la prise en charge des personnes vivant avec un handicap.
3. Evaluer le dispositif de gestion des plaintes et réclamations et formaliser l'articulation entre l'analyse des plaintes et des EI.
4. Favoriser l'implication de patient "Expert" dans les projets d'éducation thérapeutique.

SYNTHÈSE DE LA POLITIQUE QUALITE

2024
2028



AXE 1 – STRUCTURER LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'ÉCHELLE LOCALE AU TERRITORIAL



Gouvernance
consolidée



Culture qualité
Régionale -
Départementale



Démarche
qualité GHT



Culture qualité
Territoriale

AXE 2 – AMÉLIORER LA CULTURE QUALITÉ DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



Pratiques
professionnelles
(EPP)



Signalement
des EIAS



Lien instances
et professionnels



Vulgarisation
de la qualité

AXE 3 – ASSURER LE PILOTAGE DE LA GESTION DES RISQUES



Vigilances
sanitaires



PGTHSSE



Cartographie
des risques



AXE 4 – FAVORISER L'IMPLICATION DE L'USAGER TOUT AU LONG DE SA PRISE EN CHARGE



Implication des
Usagers



Expérience
patient



Droit usagers