



2018 -  
2023

# POLITIQUE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

## – PRINCIPES GENERAUX –

### Orientations et pilotage de la démarche qualité et gestion des risques

Afin d'assurer aux usagers une **prise en charge de qualité et sécurisée**, les professionnels de santé du Centre hospitalier d'Abbeville se sont engagés depuis de nombreuses années dans la mise en œuvre d'une **politique d'amélioration continue de la qualité de prise en charge du patient**.

Cette politique est le socle des orientations stratégiques de l'établissement définie par le Directeur et le Président de la CME. Elle doit remettre du sens aux démarches en les médicalisant et en s'adaptant aux changements liés au GHT et au projet de modernisation. Par ailleurs, les **représentant des usagers** sont intégrés aux travaux de groupes thématiques spécifiques et participent aux réflexions menées dans les instances de l'établissement.

Cette gouvernance en matière de qualité et gestion des risques doit permettre de :

- Formaliser sans excès
- Simplifier
- Favoriser les retours d'expérience
- Fédérer et valoriser les équipes

Ce dispositif managérial majeur exprime notre engagement fort et lisible pour sécuriser la prise en charge des patients en déclinant des objectifs d'amélioration précis, mesurables et cohérents par secteurs d'activité.

Ainsi les objectifs de la politique qualité du Centre hospitalier d'Abbeville sont déclinés dans le **programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins** (PAQSS. Revu annuellement, il est construit autour de **quatre axes fondamentaux** qui orientent de façon pérenne la démarche qualité de l'établissement :

- Axe 1 - Intégrer la qualité et la sécurité des soins dans la pratique quotidienne
- Axe 2 - Valoriser l'amélioration des résultats pour le patient et le niveau de la qualité de l'établissement
- Axe 3 - Rendre l'utilisateur acteur de notre démarche
- Axe 4 - Engager une réflexion sur la qualité territoriale en lien avec le GHT

## – AXE 1 –

### Intégrer la qualité et la sécurité des soins dans la pratique quotidienne

#### ➤ Faire de la qualité/sécurité des soins un outil de management des secteurs d'activités

La Direction de la qualité et des relations avec les usagers est en charge de la coordination des démarches qualité et gestion des risques. Elle est le support méthodologique de ces démarches en accompagnant les différents pilotes (thématiques de compte qualité, groupes de travail, sous-commission de la CME, ...).

Le Centre Hospitalier d'Abbeville se donne les moyens d'avoir des relais opérationnels dans les secteurs et des responsables de la déclinaison effective de cette démarche par la :

- **mise en place de binômes médecins/cadres** par service
- réalisation de **formations flash de 45 minutes** de ces binômes par la DQRU
- **rédaction d'une fiche mission** (recueils de photos qualité/IPAQSS/analyse EI et PT) et d'une **lettre d'engagement** pour ces binômes
- **valorisation des référents thématiques** tels que douleur, soins palliatifs, risques, ...

#### ➤ Renforcer l'analyse des événements indésirables

Le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins, Praticien Hospitalier, coordonne et évalue le traitement des Évènements Indésirables. Par ailleurs, il assure le copilotage des démarches qualité.

Afin que ces actions ne soient pas uniquement perçues comme un enjeu de certification mais comme un levier du niveau de sécurité pour le patient, le Centre Hospitalier d'Abbeville souhaite :

- faciliter la déclaration des EI en **informatisant le système de déclaration**
- **mettre en place des CREX – RMM** prioritairement dans les secteurs à risques avec le déploiement d'actions d'amélioration
- **suivre les actions d'amélioration et leurs résultats**
- **valoriser l'analyse des événements indésirables dans le Compte Qualité.**

#### ➤ Ériger le compte qualité en véritable outil de pilotage qualité et gestion des risques

La prise de risques est indissociable de l'activité de soin. Il est donc essentiel de concilier la prise de risques avec la maîtrise des dangers qui l'accompagnent. Un des outils est le Compte Qualité. Fondé sur l'identification et la hiérarchisation des risques, il valorise les dispositifs de maîtrise en place et la planification des actions en cas de risque insuffisamment maîtrisé. Ce compte qualité est le support unique de dialogue avec la Haute Autorité de Santé.

Ainsi le Centre Hospitalier d'Abbeville s'engage :

- Rédiger une **fiche mission et une lettre d'engagement pour les pilotes** des thématiques
- **Rendre plus compréhensible** le Compte qualité par les acteurs de terrain
- **Communiquer sur les résultats d'amélioration** de maîtrise des risques
- **S'adapter aux outils de l'HAS**
- **Intégrer les plans d'actions** du Compte Qualité **dans le PAQSS**

## – AXE 2 –

### Valoriser l'amélioration des résultats pour le patient et le niveau de la qualité de l'établissement

#### ➤ S'appuyer sur les résultats des démarches de certification, évaluation et accréditation

À partir des évaluations externes que sont les visites de certifications (HAS), d'accréditation (COFRAC), les visites de risques (SHAM), le Centre Hospitalier d'Abbeville a décidé:

- **D'orienter sa stratégie** à partir de ces résultats en intégrant les actions d'amélioration dans le PAQSS
- **De sensibiliser et impliquer** les professionnels dans ces démarches

#### ➤ Promouvoir et renforcer la culture d'évaluation des pratiques professionnelles

La sécurité constitue un enjeu essentiel de la qualité des soins qui implique une démarche de gestion des risques adaptée, collective, animée, coordonnée et évaluée.

Ainsi, le Centre Hospitalier d'Abbeville souhaite renforcer sa culture gestion des risques et d'évaluation par :

- La **réalisation de patient traceur par filière** avec un plan d'actions et un suivi des résultats d'actions par secteur
- La **participation aux audits** du réseau qualité sur les **processus transversaux**
- L'impulsion et l'accompagnement de toute autre **démarche d'EPP en lien avec la sous-commission de la CME EPP-DPC**
- La **valorisation de toutes démarches d'évaluation** (CREX, RMM, EPP, patient traceur, CAQES, IPAQSS, Photo-qualité, ...) **dans le Compte Qualité.**

#### ➤ Faire des photos qualité – gestion des risques un tableau de bord d'indicateurs d'amélioration de la qualité de la prise en charge du patient

La **photo-qualité**, instaurée dans l'établissement depuis plusieurs années, est un **tableau de bord d'évaluation interne des indicateurs IPAQSS.**

Par le biais des binômes cadre/médecin, en lien avec le trio de pôle, ces photos-qualité devront permettre :

- De **suivre régulièrement l'évolution des indicateurs** afin de valoriser les résultats d'amélioration pour la prise en charge du patient
- D'analyser les indicateurs dont les résultats sont inférieurs aux seuils ou aux objectifs fixés par les services afin **d'identifier les points à risques** nécessitant une surveillance particulière
- De **mettre en place des actions d'amélioration** et les **évaluer** afin de vérifier leur pertinence

Les **résultats sur l'atteinte des objectifs par service et par pôle d'activité** seront rendus au **Directoire** afin de réajuster les actions au regard des cibles fixées en lien avec le Compte Qualité et le PAQSS.

– AXE 3 –

**Rendre l'utilisateur acteur de notre démarche**

Le Centre Hospitalier d'Abbeville s'attache à **développer des dispositifs de participations des usagers** afin de renforcer leur parole et les impliquer à différents niveaux.

Ainsi, au-delà de la Commission des usagers, le Centre Hospitalier souhaite favoriser :

- La **représentation et la collaboration des usagers** dans l'ensemble des **différentes sous-commissions de la CME** ainsi qu'au sein des **groupes de travail**,
- **l'expression du patient** à travers le **questionnaire de sortie** distribué au sein des unités de soins et la **réalisation d'enquêtes ponctuelles par secteur d'activité** (UMCA, Consultations externes,...)
- la **participation active des représentants d'usagers** lors de la **réalisation des patients traceurs** afin d'avoir une vision croisée des patients et des professionnels sur la qualité et la sécurité des soins
- la **communication sur de notre niveau de qualité** de nos prises en charge auprès des usagers par le biais des **affichages, du livret d'accueil et Internet**.

Afin de prendre en compte l'avis des patients et de leur entourage sur leur prise en charge, le **système de déclaration et de gestion des plaintes** a été optimisé en collaboration avec **l'Unité de Développement du Dossier Patient (UDDOP)** et les **secrétariats médicaux**. Le Centre Hospitalier souhaite pérenniser cette organisation.

– AXE 4 –

**Engager une réflexion sur la qualité territoriale en lien avec le GHT**

La mise en place du **GHT Somme Littoral** est un **levier** dans nos démarches qualité territoriales permettant de **mieux organiser les filières de soins** avec la **rédaction d'un projet médical et projet de soins partagés**.

Le Centre Hospitalier d'Abbeville **est engagé dans cette nouvelle gouvernance en participant activement aux différentes instances du GHT**.

Ainsi, la **Direction de la Qualité participe** au **groupe de travail Qualité GHT** et déclinera dans son PAQSS les axes du projet qualité et gestion des risques partagé du GHT.