



POLITIQUE QUALITE ET GESTION DES RISQUES ET VIGILANCES 2017-2021

CENTRE HOSPITALIER DE COSNE SUR LOIRE (CHAMP SANITAIRE)

Dans le cadre des compétences internes et des objectifs définis par la Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, le Directoire et la CME du Centre Hospitalier de Cosne sur Loire (CHC) s'engagent à concevoir et mettre en œuvre, après avis du Conseil de Surveillance et de la CSIRMT, les axes de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS). Cette politique est assortie d'un programme d'action dont le pilotage opérationnel est confié au comité qualité gestion des risques et des vigilances (COPIL-QGRV) de l'Etablissement. La PAQSS s'inscrit dans les engagements de l'établissement au regard du CPOM.

La politique qualité et de sécurité des soins est une des composantes du projet d'établissement défini par l'article L 6143-2 du Code de la Santé Publique. Elle porte plus particulièrement sur les axes suivants :

Axe 1 : APPROFONDIR LA DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

- **Respecter les droits des usagers, favoriser leur information et leur implication dans la vie institutionnelle**
 - Réaliser et tracer l'information du patient sur ses droits, le bénéfice/risque et rechercher son consentement ;
 - Evaluer la satisfaction des usagers et répondre à leur attente ;
 - Associer les usagers à l'amélioration de la prise en charge ;
 - Gérer les plaintes et réclamations en lien avec la Commission des Usagers.
- **Satisfaire aux exigences de la Certification HAS et de l'évaluation des pratiques professionnelles**
 - Aligner la démarche institutionnelle sur les nouvelles exigences et méthodes de la certification HAS V2014 ;
 - Recueillir les indicateurs IPAQSS, Hôpital numérique et développer le recueil d'indicateurs d'activités cliniques et médicotéchniques ;
 - Consolider les acquis sur les pratiques exigences prioritaires ;
 - Développer l'évaluation des pratiques professionnelles en lien avec le développement professionnel continu (DPC) ;
 - Poursuivre les audits « Patients traceur » et audits interne.
- **Manager la qualité de la prise en charge médicamenteuse**
- **Améliorer la communication interne et externe de l'Etablissement tout en s'alignant sur la stratégie de communication du GHT.**

AXE 2 : APPROFONDIR LA GESTION DES CRISES, DES RISQUES ET VIGILANCES

- **Développer la gestion des risques et vigilances afin de garantir la sécurité des soins et de leur environnement**
 - Recueillir et traiter selon une organisation graduée intégrant des CREX et RMM tout dysfonctionnement significatif : incident, événement sentinelle, presque-accident ou accident survenant au sein de l'Etablissement ;
 - S'inscrire dans les dispositifs régionaux et nationaux de gestion des vigilances ; Hémovigilance, Infectiovigilance, Pharmacovigilance, Matérovigilance et Identitovigilance ;
 - Prévenir et traiter dans le cadre d'une gestion globale et coordonnée les risques associés aux soins en lien avec les tutelles compétentes : ANSM, CRV, InVS ARS ;
 - Prévenir et traiter les risques de iatrogénie médicale et médicamenteuse ;

- Prévenir et traiter en lien avec les instances compétentes et dans le cadre du document unique les risques professionnels en vue d'assurer la sécurité et la qualité de vie au travail ;
 - Prévenir et traiter les risques incendie et électriques ;
 - Prévenir et traiter les risques associés aux activités logistiques de blanchisserie, biologiques et de production culinaire selon les normes RABC, COFRAC et HACCP.
- **Poursuivre la gestion de crise sanitaire**
 - Tenir à jour régulièrement les plans, procédures et protocoles d'organisation de la gestion de crise (hôpital en tension, plans blanc, plan bleu, évènements épidémiologiques...);
 - Evaluer régulièrement au travers d'exercice les organisations de crise.

AXE 3 : FORMER, INFORMER ET DISPOSER DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES PERTINENTES DANS LE DOMAINE DE LA QUALITE GESTION DES RISQUES

- **Former, sensibiliser le personnel à la qualité et la gestion des risques et vigilances**
 - Informer et communiquer régulièrement sur les projets qualité et sécurité des soins ;
 - Réserver une part importante du plan de formation à des actions qualité gestion des risques.
- **Fonder le système qualité de gestion des risques sur une gestion documentaire électronique efficace**
 - Faire évoluer la gestion documentaire par la mise en place d'un système électronique de gestion documentaire ;
 - Mettre à disposition des personnels, les instructions de travail mis à jour régulièrement ;
 - Faciliter la collaboration : écriture, validation et diffusion des documents en informatisant le cycle de vie des documents qualité.

AXE 4 : PRIORITES THEMATIQUES INSTITUTIONNELLES

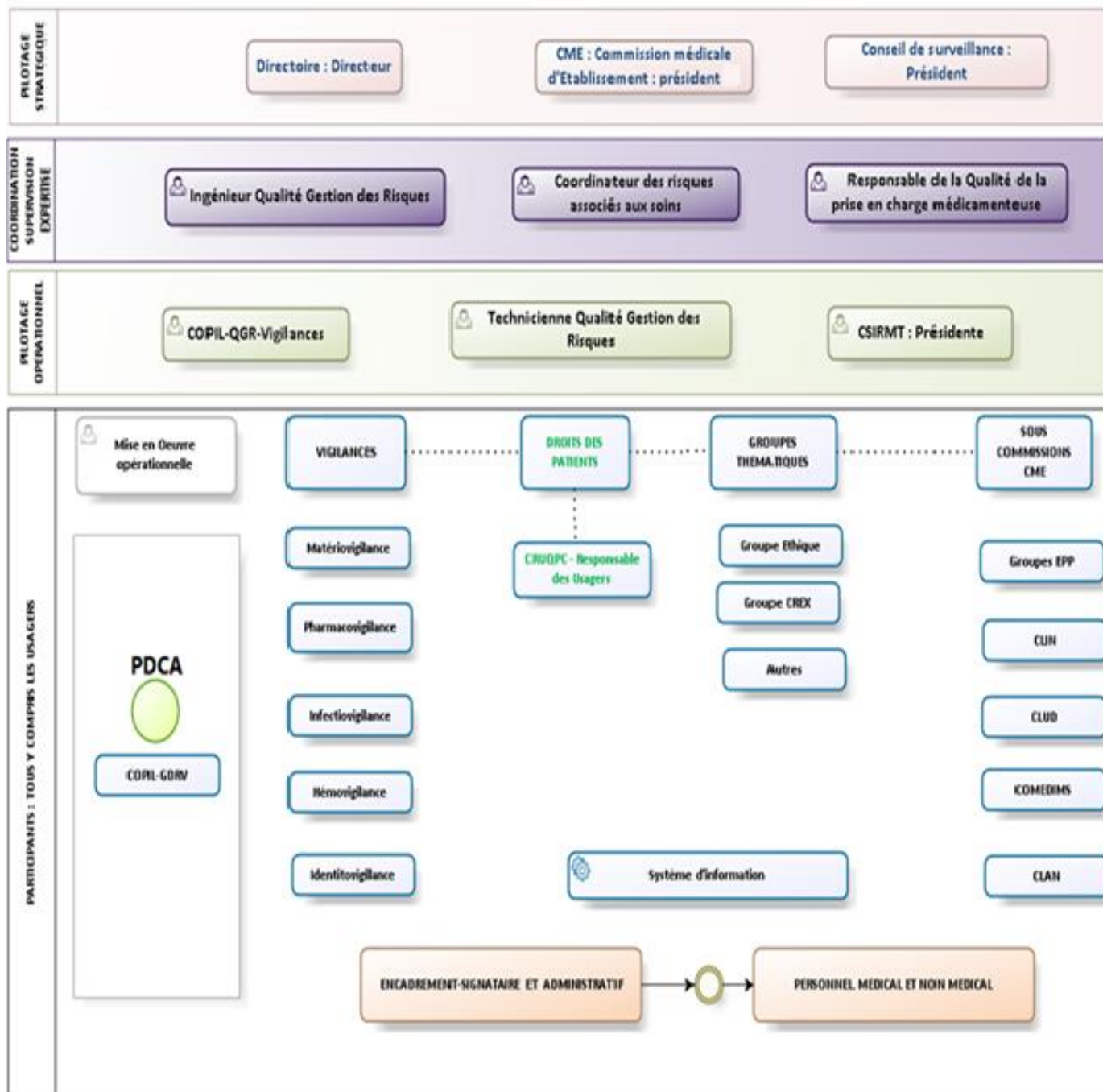
- **Articuler la démarche qualité et de gestion des risques des services hospitaliers du Pôle de santé avec la clinique dans le cadre de la coopération public-privée**
- **Promouvoir la qualité de vie au travail et prévenir les risques psychosociaux**
- **Assurer la sécurité des personnes et des biens face aux violences sociétales et aux risques particuliers d'attentats**
- **S'inscrire dans une démarche de développement durable**
 - Inscrire le développement durable dans la stratégie de l'Etablissement ;
 - Développer des actions de formations dans le domaine du développement durable ;
 - Inscrire dans les marchés et appels d'offre des critères de développement durable.
- **Favoriser les pratiques de bientraitance et prévenir les situations de maltraitance.**

Aux termes de l'article L6144-1 du Code de la Santé Publique, le CHC est libre de définir l'organisation la plus adaptée afin de répondre aux missions précitées. Les résultats du programme d'actions assortie à la politique, doivent néanmoins satisfaire aux exigences réglementaires (HAS, CPOM, tutelles) et organisationnelles (contraintes internes). La politique Qualité et Gestion des Risques et Vigilances du CHC est diffusée au sein des instances et à tous les personnels de l'Etablissement.

Raphaël ZINT,
Directeur délégué

Sami TELMINI,
Président de CME

ORGANIGRAMME DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DES RISQUES



- **CME** : Commission Médicale d'Établissement
- **COPIL-QGRV** : Comité de Pilotage de la Qualité, la Gestion des Risques et les Vigilances
- **CSIRMT** : Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques,
- **CS** : Conseil de surveillance
- **CDU** : commission des usagers
- **CREX** : comité de retour d'expérience
- **CRUQPC** : Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge
- **HAS** : Haute Autorité de Santé

SYNTHESE DE LA POLITIQUE QGRV

CERTIFICATION HAS

Suivi des recommandations V2010
COPII-Qualité-Risque et Vigilances

DROITS ET INFORMATION DES PATIENTS ET USAGERS

- Gestion des plaintes et réclamations
- Directives anticipées
- Personne de confiance
- PEC de la douleur
- PEC de la fin de vie
- Information sur le bénéfice/risque
- Accès au dossier
- Confidentialité
- Tenue d'une CDU
- Consentement du patient
- Information des usagers
- Respect de la dignité
- Respect de l'intimité
- Démarche éthique
- Respect des convictions religieuses

VIGILANCES REGLEMENTEES

- Matéiovigilance
- Pharmacovigilance
- Hémovigilance
- Infectiovigilance
- Identitovigilance

EVALUATIONS

- Evaluation des pratiques professionnelles
- Indicateurs (IPAQSS, ICALIN)
- Audits internes
- Enquêtes de satisfaction
- Questionnaires

COMMUNICATION

- Livret d'accueil
- Gestion documentaire électronique
- Journal interne
- Réunions instances commissions
- Réunions de service
- Notes
- Affichage

OBJECTIFS DE LA DEMARCHE QUALITE RISQUE ET VIGILANCES

1. Approfondir la démarche d'amélioration de la qualité

2. Approfondir la démarche de la politique globale de la gestion des vigilances et des risques

3. Améliorer la prise en compte des droits des usagers et de la gestion des plaintes

5. S'engager dans l'analyse des parcours cliniques et des thématiques selon les recommandations HAS

4. S'inscrire dans une démarche de développement durable

GESTION DES RISQUES

- CREX et EI
- Analyse des thématiques v2014
- Risques professionnels (Document unique)
- Gestion des crises

DEMARCHE THEMATIQUE

- Qualité de vie au travail
- Développement durable
- Bien-être-Maltraitance
- Lutte contre la douleur
- Prise en charge : nutritionnelle, Chute, contention, escarres...

MANAGEMENT DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE

- RSMQPECM
- Contrat de Bon Usage du Médicament
- Décret du 06/04/2011
- COMEDIMS