

La Direction de l'établissement affirme son engagement dans une démarche qualité et de gestion des risques, centrée sur le patient et visant une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au service du patient et de sa famille.

Cette démarche répond aux programmes nationaux de santé publique et intègre les obligations réglementaires en matière de qualité et sécurité de prises en charge des patients, des vigilances sanitaires, et aux exigences de la certification HAS V2020.

La politique Qualité et Gestion des Risques de l'établissement fait partie intégrante du projet d'établissement et s'appuie sur :

- Des moyens et des personnes ressources identifiés et disponibles dans l'établissement ou à travers le GIE GBNA
- Des instances réglementaires mises en place et opérationnelles qui sont en charge des plans d'action et de leur suivi
- Une politique positive de l'erreur, par l'incitation au signalement des événements indésirables et le déploiement de la démarche de retour d'expérience
- Une politique de gestion des emplois et des compétences basée sur la formation qui tient compte des attentes des salariés et des besoins du patient mais aussi des exigences de sécurité et de qualité dans les services
- Une qualité de vie au travail et des conditions permettant au personnel d'être au plus près des patients et d'exprimer au mieux ses compétences
- Une politique de communication interne et externe structurée et organisée auprès des professionnels et du public.

L'analyse des risques a priori et a posteriori ainsi que le niveau de maîtrise acquis déterminent les priorités et le programme d'actions.

Les priorités visent à :

- ✓ Identifier le patient tout au long de sa prise en charge,
- ✓ Maîtriser et prévenir les infections associées aux soins (maîtrise des résistances bactériennes),
- ✓ Prendre en charge la douleur,
- ✓ Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance, dans le respect des droits du patient à l'information, à la confidentialité et à l'intimité
- ✓ Assurer la sécurisation du circuit du médicament et des dispositifs médicaux stériles, par la lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse, la garantie du bon usage du médicament avec une attention particulière sur :
  - les populations à risque (personnes âgées, patients porteurs de maladies chroniques)
  - les médicaments à risques
  - le bon usage des antibiotiques
- ✓ Prendre en charge et garantir une réponse réactive et adaptée des urgences non programmées
- ✓ Assurer la continuité des soins et leur coordination tout au long du parcours patient. Le dossier patient doit être un outil central de partage des informations pour assurer efficacement cette continuité.

- ✓ Prendre en charge les patients au bloc opératoire et dans les secteurs à risque (endoscopie et salle de naissance)
- ✓ Prendre en charge les patients en fin de vie
- ✓ Améliorer la qualité de vie et les conditions au travail et maîtriser les risques professionnels. Promouvoir et valoriser les actions de l'établissement dans le cadre de sa démarche plus globale RSE.
- ✓ Favoriser et promouvoir le travail en équipe dans l'objectif de recherche collective d'actions d'amélioration
- ✓ Promouvoir et impulser le questionnement éthique de la part des équipes
- ✓ Garantir un système d'information adapté et sécurisé.