

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

Le Centre Hospitalier Moulins-Yzeure est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche qualité et gestion des risques ; démarche reconnue lors des différentes procédures de certification. Cette politique vise à répondre aux besoins et attentes des personnes soignées, à délivrer des soins conformément aux bonnes pratiques, à améliorer la qualité des soins et des prestations, à gérer les risques liés aux activités et à évaluer les pratiques professionnelles.

Pour se faire elle s'articule autour des engagements majeurs du projet d'établissement en coordination avec le projet médical et le projet de soins :

- Accueillir et soigner tous ceux qui en ont besoin dans le respect des missions du service public.
- Assurer une réponse de soins diversifiée, adaptée au territoire en lien avec les projets médicaux du CHMY et partagé du GHT.
- Garantir durablement la sécurité et la qualité des soins.

La politique qualité et gestion des risques a pour ambition de conduire les professionnels

- à fournir le meilleur résultat pour le patient/résident/personne accompagnée dans son parcours de soin ;
- à dispenser des soins pertinents ;
- à soutenir les démarches pluridisciplinaires et le travail en équipe.

Le pilotage stratégique est assuré par la CME et la CSIRMT et le portage opérationnel par le Comité qualité et sécurité des soins.

La dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la maîtrise des risques développée au Centre Hospitalier Moulins-Yzeure est définie par un COPIL Certification – Qualité – Gestion des risques présidé par le Président de la Commission médicale et le Président de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-techniques.

Les différents représentants des pôles de l'établissement (directeurs référents, chefs de pôle et cadres supérieurs de santé de pôle) siègent à ce COPIL et garantissent ainsi un pilotage ancré dans la réalité du terrain.

### **Pour répondre aux enjeux contemporains du système de santé le Centre Hospitalier Moulins-Yzeure a défini son programme qualité et gestion des risques en 4 axes :**

- **Garantir le respect des droits individuels et les libertés fondamentales du patient/résident/personne accompagnée à toutes les étapes de la prise en charge ou de l'accompagnement**
  - Objectif n°1 : Garantir les droits et libertés individuels du patient/résident/personne accompagnée.
  - Objectif n°2 : Renforcer l'information à caractère obligatoire transmise aux patients.
  - Objectif n°3 : Capitaliser sur l'expérience patient.
- **Identifier le travail en équipe comme un levier de l'amélioration continue de la qualité et de la Gestion des Risques**
  - Objectif n°4 : Conduire une réflexion régulière en équipe sur l'éthique.

- Objectif n°5 : Favoriser la parole autour des pratiques pour mieux promouvoir de la bientraitance et de lutter contre la maltraitance.
- Objectif n°6 : Maîtriser les risques liés aux pratiques en équipe par la poursuite du déploiement de méthode de travail collectif (PACTE, 5 minutes en équipe).
- **Franchir le cap de la culture de la pertinence et du résultat**
  - Objectif n°7 : S'auto évaluer et questionner les pratiques (poursuite des APP(1), CREX(2) et RMM(3)).
  - Objectif n°8 : Poursuivre la dynamique continue de la qualité des soins via l'amélioration continue des scores obtenus aux différentes campagnes nationales IQSS(4), IFAQ(5) et CAQES(6).
- **S'adapter aux évolutions des besoins de santé du territoire**
  - Objectif n°9 : Disposer d'une réponse adaptée et opérationnelle au cyber-risque.
  - Objectif n°10 : Sécuriser le retour à domicile pour éviter le retour au Service d'Accès aux Urgences (SAU) et les ré-hospitalisations.

Ce programme sera évalué et réactualisé régulièrement en fonction des actions d'amélioration issues des recommandations nationales et des résultats obtenus lors de la visite de certification de la Haute Autorité de la Santé, du dernier recueil des IQSS\* et des résultats d'enquête et de satisfaction.

*(1) APP = Amélioration des Pratiques Professionnelles*

*(2) CREX = Comité de retour d'expérience*

*(3) RMM = Revue de Mortalité et de Morbidité*

*(4) IQSS = Indicateur Qualité et Sécurité des Soins*

*(5) IFAQ = Incitation Financière à la Qualité*

*(6) CAQES = Contrat d'Amélioration de la Qualité*