



Politique Qualité et Sécurité des Soins 2025-2026

☑ Contexte

Notre établissement est engagé dans une dynamique de transformation continue pour renforcer la qualité et la sécurité des soins. Grâce à l'implication de tous, des actions ont été mises en œuvre pour corriger les écarts identifiés et progresser vers une meilleure conformité avec les exigences du **référentiel HAS v2025**.

☑ Vision et engagement

La qualité et la sécurité des soins sont une **priorité stratégique** partagée par tous. Notre objectif : garantir à chaque patient une prise en charge **sûre, efficace et humaine**, dans une logique d'**amélioration continue**.

☑ Nos 6 orientations stratégiques dont les 4 premières sont prioritaires et suivi au travers du PAQSS¹ :

1. Respect des critères impératifs

- Sécurisation des secteurs à risque : obstétrique, bloc opératoire, anesthésie...
- Renforcement des pratiques autour de la gestion des médicaments à risque.
- Amélioration du dispositif d'urgence vitale : matériel, formation, protocoles adaptés.

2. Développement d'une culture de sécurité

- Encourager le **signalement et l'analyse des événements indésirables** et des presque-accidents.
- Déclaration systématique des **EIGS²** à l'ARS, et retours d'expérience structurés (CREX³, RetEX⁴).
- Implication de l'encadrement de proximité et référents qualité dans chaque service.

3. Partenariat avec les patients

- Implication active des **représentants des usagers** dans les démarches qualité.
- Recueil de la **satisfaction et de l'expérience patient** (E-Satis⁵, questionnaires PREMs⁶, PROMs⁷).
- Déploiement du **PAAM⁸** rendant acteur le patient dans sa prise en charge médicamenteuse.
- Parcours traceurs centrés sur les **interfaces critiques** et le vécu du patient.

4. Pilotage et gouvernance

- Échanges autour des **dialogues de gestion** entre les services et la direction : Suivi des indicateurs, bilan des ressources humaines, matériels, bilan qualité et axes d'amélioration identifiés
- Pilotage en **gouvernance qualité**, échanges sur les sujets clés pour définir les priorités d'amélioration
- Suivi d'une **vingtaine d'indicateurs clés**, directement issus du référentiel HAS, afin d'objectiver les risques et de guider les actions d'amélioration.

5. Amélioration continue

- Mise à jour du **PAQSS**, à partir des résultats d'audits, d'IQSS⁸, des indicateurs internes
- Dynamique d'ajustement permanent, en lien avec les équipes pour ajuster la stratégie au travers des COPIL⁹.

6. Responsabilité sociétale et durabilité

- Intégration des enjeux **environnementaux et de santé publique** dans l'organisation des soins.
- Actions contre l'antibiorésistance, consommation responsable, tri des déchets, vaccination des professionnels... etc.

☑ Conclusion

Cette politique marque une nouvelle étape pour notre établissement. Elle traduit notre engagement à garantir à **chaque patient** une prise en charge de qualité, dans un environnement sécurisé. C'est **ensemble**, grâce à notre mobilisation collective, que nous allons réussir à construire une dynamique durable et obtenir la certification HAS en 2026.

Magali LABIDI
Présidente de CME

Hafsa CHEVAUCHER
Cheffe de service Qualité

Xavier CLAUDE
Président de la CDU

Vincent MANGOT
Directeur

Glossaire :

EIGS¹ : *Evènement Indésirable Grave associé aux Soins*

CREX² : Comité de Retour d'EXpérience

RetEX³ : Retour d'EXpérience

E-Satis⁴ : Plateforme nationale de recueil de la satisfaction des patients hospitalisés en France, gérée par la HAS.

PREMs⁵ : Patient Reported Experience Measures

Outils d'évaluation permettant aux patients de décrire leur vécu lors de la prise en charge (communication, respect, coordination, attente...).

PROMs⁶ : Patient Reported Outcome Measures

Questionnaires qui permettent aux patients d'exprimer l'**impact des soins sur leur santé**, leur qualité de vie ou leurs symptômes.

PAAM⁷ : Patient en auto-administration de ses médicaments

Démarche qui vise à **impliquer activement le patient** dans la gestion de ses médicaments : compréhension, adhésion, sécurisation.

PAQSS⁸ : Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

IQSS⁹ : Indicateur de la Qualité et de la Sécurité des Soins

COPIL¹⁰ : Comité de PILotage