

ENGAGEMENT QUALITE/SECURITE DU CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL MARMANDE-TONNEINS

En réponse aux attentes des usagers et conformément aux textes réglementaires, la qualité est un objectif majeur pour le Centre Hospitalier Intercommunal Marmande-Tonneins.

Dans cette perspective, l'établissement développe une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, et veut mobiliser l'ensemble des membres de la communauté hospitalière, quels que soient la fonction, le grade et le secteur d'activité, dans la conduite de ce processus transversal et multidisciplinaire.

Cette démarche qualité/sécurité est centrée sur le patient et le résidant :

- Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins,
- Coordination des professionnels tout au long de la prise en charge,
- Respect des droits des patients et des résidents.

Elle repose sur :

- La maîtrise des activités/processus et des pratiques par la formalisation organisée et écrite de recommandations professionnelles : procédures, modes opératoires, ...
- Le déploiement d'une « culture sécurité des soins » tout particulièrement ciblée sur la qualité de l'identification du patient, la prévention du risque infectieux et la lutte contre les infections nosocomiales, le bon usage du médicament et la prévention du risque médicamenteux, la sécurité des dispositifs médicaux.
- La mise en œuvre d'audits internes et de l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP), intégrant des audits de « parcours patient » et la méthodologie du « patient traceur »,
- Le suivi d'indicateurs et de tableaux de bord de pilotage de la qualité/sécurité,
- L'écoute des patients et des usagers par la réalisation d'enquêtes de satisfaction et la gestion des motifs d'insatisfaction,
- Le signalement, l'analyse et le traitement des événements indésirables et autres dysfonctionnements internes,
- La mise en œuvre et le suivi d'actions d'amélioration : actions correctives et préventives,
- L'organisation de la veille scientifique, technique et réglementaire,
- L'amélioration de la compétence des professionnels par la formation continue.
- La prise en compte des impacts environnementaux découlant de nos activités.


L'élaboration de cette démarche s'appuie sur une structure dénommée *Comité Qualité, Risques et Vigilances*, présidée par le Directeur et composée du Président de la Commission Médicale d'Etablissement, de médecins, de la Directrice des soins, de cadres de santé, des membres de l'équipe de Direction et des représentants d'usagers. Cette structure travaille en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Etablissement (CME).

Cette démarche est détaillée dans une politique Qualité/Sécurité et se décline en un programme pluriannuel Qualité/Sécurité composé d'actions opérationnelles d'amélioration faisant l'objet d'un suivi régulier et d'une évaluation.

La démarche qualité Qualité/Sécurité s'inscrit pleinement comme une composante à part entière du projet d'établissement du Centre Hospitalier Intercommunal Marmande-Tonneins.

Marmande, le 17 novembre 2016

Le Directeur,


Ph. MEYER

Le Président de la CME,


Dr POHIER

La Directrice des soins,


M. POUJARDIEU