

**1. Développer un Système de Management Intégré « Qualité & Sécurité des Soins » :**

- Pérenniser l'approche Processus, cohérente avec le Compte-Qualité de la HAS
- Assurer l'efficacité de la gestion documentaire (mise en place d'un nouveau logiciel)
- Renforcer la dynamique d'évaluation de nos pratiques professionnelles
- Assurer le lien entre les projets d'Etablissement et le plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

**2. Développer et maîtriser nos parcours patient et nos filières de soins**

- Maîtriser nos parcours patient et leurs risques (Mise à jour et suivi des cartographies)
- Développer et structurer nos filières de soins (ambulatoire, chirurgie cardiovasculaire ...)
- Assurer le suivi du développement des « guides de prise en charge »

**3. Promouvoir la place du patient en tant que co-acteur de sa prise en charge**

- Identifier les programmes d'éducation thérapeutique pertinents avec notre projet médical
- Promouvoir les démarches d'information et d'éducation des patients à la santé en lien avec la CRUQ

**4. Etre à l'écoute de nos patients et de leurs proches**

- Assurer le suivi des bilans des questionnaires de satisfaction
- Intégrer les attentes des proches dans la politique hôtelière en lien avec la CRUQ
- Suivre la mise en place de l'offre hôtelière répondant aux besoins des patients

**5. Mobiliser autour du respect des droits du patient**

- Intégrer la dimension éthique dans la prise en charge du patient
- Renforcer la prévention de la maltraitance
- Promouvoir la bientraitance,
- Favoriser le respect de la dignité et de l'intimité du patient

**6. Créer une véritable dynamique dans l'évaluation et l'amélioration des pratiques professionnelles**

- Promouvoir la déclaration des Evénements Indésirables (EI) et l'analyse des causes (ACRES & CREX)
- Promouvoir la réalisation de Revues de Morbidité / Mortalité (RMM)
- Elaborer un Programme EPP en cohérence avec les risques des parcours de soins et le projet médical
- Promouvoir les audits selon la méthode Patient Traceur

**7. Garantir le respect des mesures d'hygiène et prévenir les infections nosocomiales**

- Maintenir le bon niveau de nos indicateurs nationaux
- Favoriser la déclaration des infections du site opératoire
- Poursuivre les actions de formation et de sensibilisation
- Poursuivre la démarche de certification ISO 9001 en Stérilisation

**8. Assurer une prise en charge efficace de la douleur**

- Favoriser l'écoute et l'information des patients et de leurs proches
- Valoriser nos nombreuses évaluations de pratiques
- Poursuivre la sensibilisation et la formation des professionnels médicaux, paramédicaux
- Promouvoir cette prise en charge qui est une priorité de l'Etablissement

**9. Garantir le bon usage des médicaments et dispositifs médicaux**

- Garantir la sécurité du circuit du médicament
- Garantir la qualité et la sécurité de la prise en charge du patient
- Gérer les risques liés à la prise en charge médicamenteuse
- Optimiser le fonctionnement du service pharmaceutique
- Déploiement de la pharmacie clinique (conciliation médicamenteuse, dispensation nominative ...)

**10. Favoriser une démarche participative et progressive liée à la qualité de vie au travail**

- Accompagner l'encadrement pour promouvoir la qualité de vie au travail
- Favoriser et soutenir l'écoute et l'expression des professionnels

