

# POLITIQUE QUALITE GESTION DES RISQUES

8 OBJECTIFS PRIORITAIRES  
POUR 2020-2024

## 1 Déployer une Politique Qualité-GDR et de Développement Durable

- 1.1 Disposer d'une politique d'amélioration de la qualité-GDR et l'inscrire dans les orientations stratégiques de l'établissement
- 1.2 Intégrer dans la Politique Qualité-GDR des objectifs en matière de gestion de crise et de développement durable
- 1.3 Améliorer l'appropriation de la Politique et culture Qualité-GDR par les services

## 2 Ecouter les usagers

- 2.1 Impliquer les représentants des usagers dans le projet des usagers
- 2.2 Améliorer la gestion des plaintes, des réclamations et des éloges
- 2.3 Pérenniser les approches et méthodes d'investigation en lien avec le patient
- 2.4 Intégrer la notion de patient expert, patient intervenant,... au sein du CMGR

## 3 Etre acteur de la démarche Qualité-Gestion des risques

- 3.1 S'informer de l'actualité de la démarche Qualité-GDR notamment via le réseau intranet
- 3.2 Participer aux instances ou groupes de travail de l'établissement
- 3.3 S'impliquer dans la démarche qualité du CMGR
- 3.4 S'investir dans les réseaux inter établissements et échanger les pratiques (Interclud, Réseau RA, FEHAP,...)

## 4 Evaluer les pratiques professionnelles

- 4.1 Disposer d'une politique EPP efficace
- 4.2 Poursuivre le déploiement des EPP et développer les évaluations de pertinence
- 4.3 Faciliter la mise en œuvre des EPP
- 4.4 Développer les investigations type « patients traceurs », « parcours traceurs » et « traceurs »

## 5 Utiliser les documents

- 5.1 Accéder aux documents internes 24h/24
- 5.2 S'assurer de la validité et de la lecture des documents diffusés
- 5.3 Simplifier la recherche des documents prioritaires par la mise en place de logigrammes
- 5.4 Assurer une veille réglementaire

## 6 Analyser les risques

- 6.1 Connaître les risques a priori dans chaque secteur d'activité
- 6.2 Connaître les risques a posteriori dans chaque secteur d'activité
- 6.3 Poursuivre le déploiement des CREX et des traceurs
- 6.4 Informatiser l'analyse des CREX et des traceurs dans le module intranet AREPO

## 7 Mettre en œuvre le Plan d'actions Qualité-GDR consolidé

- 7.1 Créer un programme d'amélioration global institutionnel
- 7.2 Hiérarchiser et choisir les priorités d'actions
- 7.3 Utiliser le compte qualité pour optimiser les performances des processus clefs
- 7.4 Généraliser l'utilisation de l'outil de gestion de projet TENET

## 8 Progresser grâce aux indicateurs

- 8.1 Evaluer l'efficacité des actions mises en place grâce aux indicateurs
- 8.2 Comparer nos indicateurs aux autres structures de santé ou de vigilance et de veille sanitaire
- 8.3 Elaborer un plan de communication des indicateurs