

POLITIQUE QUALITE ET SECURITE DE L'HAD 2012-2017



Depuis son ouverture en 2000, l'HAD de l'AHSS est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins. Nous mettons tout en œuvre afin d'apporter aux patients et à leur entourage les meilleurs soins possibles tout en assurant une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité.

Dans un souci constant de répondre aux besoins des patients, l'HAD s'engage sur une politique qualité et sécurité basée sur ses axes forts :

1) Un management stratégique centré sur la qualité et la sécurité des soins

La direction de l'établissement instaure un climat de travail qui favorise la sécurité des soins : Dans un contexte de contrainte budgétaire, la sécurité des soins demeure la priorité de la direction de l'établissement et le nombre de professionnel est adapté à une qualité des soins optimale. Le fonctionnement et les procédures du service permettent de prévenir la survenue d'erreur.

2) Le développement d'une culture de l'erreur

Les professionnels signalent toutes les erreurs pouvant mettre en jeu la sécurité du patient, de son entourage et du personnel. Sont notamment signalées :

- les erreurs détectées et corrigées avant d'avoir affecté le patient, l'entourage ou le personnel
- les erreurs qui n'ont pas le potentiel de nuire au patient, à l'entourage ou au personnel
- les erreurs qui peuvent nuire au patient, à l'entourage ou au personnel mais qui restent finalement sans effet

Le personnel n'a pas l'impression que ses erreurs et ses signalements sont retenus contre lui.

3) Une organisation apprenante et une amélioration continue

Le personnel est informé des erreurs survenues et reçoit un retour d'information sur les actions mises en place. Des échanges sur les moyens possibles pour prévenir les erreurs se déroulent régulièrement dans le cadre des analyses de pratiques, des transmissions. Le personnel constate que des changements sont menés suite aux erreurs signalées et l'efficacité de ces changements est évaluée.

4) La liberté d'expression

Chaque acteur de soins, patient et famille s'expriment librement s'il voit quelque chose qui peut nuire à la qualité ou à la sécurité des soins.

5) La reconnaissance du travail de chacun

Les supérieurs hiérarchiques félicitent et valorisent le personnel quand le travail est réalisé dans le respect des règles de sécurité des soins. Les supérieurs hiérarchiques ne négligent pas les problèmes récurrents de sécurité des soins et prennent en considération les suggestions du personnel pour la sécurité des soins.

6) Le travail d'équipe

Les professionnels de l'HAD se soutiennent mutuellement, se traitent avec respect et travaillent en équipe. Les sites de l'HAD coopèrent, s'entraident : ensemble, elles améliorent leurs pratiques de sécurité des soins. Les réunions de transmissions, les analyses de pratiques, les groupes de travail, les réunions de service soignant, non soignant sont des moments privilégiés à développer pour échanger sur nos pratiques.

Céline PIVETEAU
Directeur

Dr David AUTHIE
Président de CME

Sylvie MAHE
Gestionnaire de risques
Associés aux soins