



POLITIQUE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

6 AXES STRATÉGIQUES
POUR 2021-2026

1 Promouvoir une culture qualité et sécurité fondée sur une gouvernance et un management consolidé

- 1.1. Renforcer l'implication des institutionnels dans les démarches qualité – gestion des risques et Adapter les organes de pilotage de la qualité
- 1.2. Optimiser les outils de pilotage et moyens de management de la qualité – gestion des risques
- 1.3. Sensibiliser, informer et accompagner le management et les professionnels

2 Maîtriser les risques hospitaliers pour renforcer une culture des risques

- 2.1. Promouvoir une culture du signalement des événements indésirables et en organiser l'identification, l'analyse et la gestion en recourant aux méthodes d'analyse des risques
- 2.2. Pérenniser les démarches de cartographie des risques a priori
- 2.3. Garantir la gestion des situations de crise
- 2.4. S'interroger sur ses pratiques
- 2.5. Coordonner les vigilances et assurer le suivi de la sécurité sanitaire

3 Favoriser l'implication des usagers et la prise en compte de leurs attentes et droits dans la démarche qualité de l'établissement

- 3.1. Renforcer l'implication des usagers
- 3.2. Structurer et améliorer le dispositif d'information des usagers à chaque étape de leur prise en charge
- 3.3. Faciliter l'expression de l'utilisateur, améliorer le dispositif de recueil de la satisfaction, notamment par rapport au respect des droits
- 3.4. Poursuivre la mise en œuvre du dispositif de gestion des plaintes et réclamations et le traitement efficace des demandes de dossiers médicaux

4 Pérenniser la dynamique d'évaluation des pratiques professionnelles pour en améliorer l'efficacité et l'efficience

- 4.1. La mise en œuvre des évaluations des pratiques professionnelles
- 4.2. Le suivi des évaluations des pratiques professionnelles

5 Assurer la coordination et le suivi des démarches de certification sanitaire et médico-sociale et autres dispositifs

- 5.1. Se préparer à la certification HAS V2020
- 5.2. Anticiper les évaluations externes dans le secteur médico-social
- 5.3. Accompagner tous les secteurs du CH dans les démarches qualité

6 Renforcer l'engagement du CHRA dans une politique de développement durable basée sur 3 piliers : environnement, social, économique

- 6.1. Mettre en place une dynamique volontariste de développement durable
- 6.2. Mettre en place une démarche de Qualité de Vie au Travail (QVT)
- 6.3. Favoriser la performance économique