

Objectifs

La qualité de la prise en charge et la sécurité des soins ont pour objectifs :

- La satisfaction de la personne hospitalisée et le respect de ses droits (bienveillance, prise en charge de la douleur, accès aux informations...).
- La réalisation du projet thérapeutique par l'équipe pluridisciplinaire (médecins, soignants, rééducateurs...), c'est à dire les objectifs à atteindre au long du séjour définis avec la personne hospitalisée.
- La maîtrise des risques.
- Le respect des bonnes pratiques et des soins de référence pour chaque pathologie et chaque professionnel, garantissant la sécurité des soins.
- La bonne utilisation des moyens, adaptés aux résultats attendus et intégrant une logique de développement durable.

Moyens

La qualité de la prise en charge et la sécurité des soins sont de la responsabilité de chacun des professionnels. Ceux-ci s'appuient sur :

- Une gestion documentaire comprenant procédures, protocoles et bonnes pratiques.
- La déclaration des événements indésirables, leur résolution et leur analyse pour améliorer la prise en charge.
- Le support de la Cellule Qualité et Sécurité des Soins, chargée du management du système qualité et de l'accompagnement des équipes.
- La coordination de la prévention des risques associés aux soins, incluant le management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse.
- La Commission Qualité et Sécurité des Soins, instance pluridisciplinaire proposant le programme QUALité et Sécurité des Soins, et la Commission EPP (Évaluation des Pratiques Professionnelles), en lien avec la Commission Médicale d'Établissement.
- La démarche de certification des établissements de santé, mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS).
- Les indicateurs prévus par le législateur et ceux développés au Centre Médical Rocheplane.

Évaluation

La qualité de la prise en charge et la sécurité des soins se mesurent avec les outils suivants :

- Le questionnaire d'évaluation complété par chaque personne hospitalisée à la fin de son séjour.
- Les messages de félicitations et de plaintes émanant des personnes hospitalisées et de leur entourage.
- La certification de l'établissement.
- Les Évaluations de Pratiques Professionnelles (EPP) menées dans les différents services.
- Les audits réalisés en interne.
- L'exhaustivité de la déclaration des événements indésirables et leur typologie.
- Les indicateurs rendus publics et notamment : Infections Nosocomiales, Indicateurs de Performance et d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS).

L'ensemble des professionnels du Centre Médical Rocheplane s'engage ainsi au quotidien pour une prise en charge de qualité tout au long du séjour de la personne hospitalisée, dès l'entrée dans l'établissement.