



Politique **Qualité** et gestion des **Risques**
au sein des **Hôpitaux Publics de l'Artois**



Axe 1
Maitriser les risques hospitaliers

- Renforcer la sécurité de la prise en charge du patient
- Identifier et analyser les risques hospitaliers
- Promouvoir une culture de signalement des événements indésirables
- Encourager l'analyse des FEI en équipe

Axe 2
Ancrer la qualité dans tous les processus hospitaliers et parcours patients

- Diffuser et partager la culture qualité
- Développer la démarche qualité grâce aux référentiels
 - Valoriser et développer le travail en équipe
 - Promouvoir la qualité de vie au travail
 - Promouvoir le développement durable

Axe 3
Promouvoir l'engagement des usagers

- Favoriser l'implication des usagers
- Garantir l'information aux usagers
- Développer le partenariat soignant-soigné

Axe 5
Analyser les pratiques professionnelles

- Poursuivre le déploiement d'évaluation des pratiques professionnelles
- Suivre les indicateurs de qualité, de performance et de pertinence
- Inciter à l'amélioration continue et au changement des pratiques

Axe 4
Développer la satisfaction des usagers

- Améliorer les outils de recueil de la satisfaction des usagers
- Poursuivre la mise en œuvre du dispositif de gestion des plaintes et des réclamations
- Développer le recueil de l'expérience patient