



CENTRE HOSPITALIER  
DE VALENCIENNES

## POLITIQUE QUALITE ET SECURITE DES SOINS 2021 - 2024

Notre objectif est de rendre le patient acteur de son parcours santé, avec l'ambition générale de développer la notion de service au patient, en travaillant sur des thèmes tels que l'accueil, l'information, les services hôteliers, les supports multimédias.

En interne, nous souhaitons développer une culture institutionnelle basée à la fois sur la qualité de vie au travail et sur le déploiement de démarche participative permettant à chaque salarié d'apporter sa contribution à la résolution de problèmes.

Le Projet d'Etablissement défini en 2018 nous a permis de déterminer les grands axes de travail, complété en 2021 par l'axe 5, suite à la période COVID.

- **Axe 1** : développer un Label hospitalité délivré par les usagers, à partir d'une évaluation faite par les usagers eux-mêmes.
- **Axe 2** : améliorer le Parcours patient, par la mise en place du Portail ville-hôpital, par un travail spécifique concernant les modalités d'entrée, de sortie et de lien autour du patient, et par la mise en œuvre de personnel dédié à la coordination du parcours du patient.
- **Axe 3** : poursuivre la sécurisation de la Prise en charge médicamenteuse, en assurant la continuité du traitement du patient depuis son admission jusqu'à sa sortie, et en favorisant l'observance thérapeutique à domicile.
- **Axe 4** : améliorer la Gestion du risque infectieux, en travaillant notamment sur une meilleure maîtrise des précautions standard et la réévaluation des longues durées d'antibiothérapie.
- **Axe 5** : Prendre en compte le facteur humain en santé et la qualité de vie au travail (QVT), déclinés selon 5 thèmes :
  - ✓ Poursuivre le déploiement du *Lean santé*
  - ✓ Favoriser le développement des compétences des professionnels de santé
  - ✓ Prendre en compte les retours d'expérience des situations exceptionnelles telles que la crise sanitaire du COVID.
  - ✓ Favoriser la culture positive de l'erreur par la mise en place de formation, de RMM et REX
  - ✓ Favoriser le développement des habilitations et l'accréditation individuelle ou par équipe.
- **Axe 6** : être acteur dans le déploiement du management qualité du GHT, et garant de la prise en compte de la future politique qualité et gestion des risques du GHT.

Nous nous engageons à communiquer cette politique qualité et sécurité des soins à tous les professionnels de l'établissement et nous nous efforcerons de mettre à disposition des acteurs les ressources nécessaires au déploiement de celle-ci.

Nous comptons sur l'engagement de chacun d'entre vous pour contribuer à l'application de cette politique qualité.

Rodolphe BOURRET  
Directeur Général



Fait à Valenciennes, le 22 Juillet 2021

Docteur Claude MEURISSE  
Président de la CME