

Politique

Introduction

La politique qualité de l'établissement doit intégrer la politique qualité de la prise en charge médicamenteuse selon l'arrêté du 6 avril 2011. La politique qualité de la prise en charge médicamenteuse s'inscrit notamment dans la continuité de la certification des établissements de santé et du contrat de bon usage des produits de santé.

Objectif général

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), la qualité en matière de santé consiste à délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût, pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins.

La satisfaction des patients pris en charge par l'établissement et des différents acteurs du circuit des produits de santé constitue une priorité.

Le système de management de la qualité s'inscrit dans la politique d'amélioration continue de l'ensemble des processus de prise en charge du patient, s'appuyant sur un système documentaire formalisé, et également en adéquation avec la gestion des risques.

Objectifs du système de management de la qualité

L'objectif de la politique qualité est de prendre en compte les différents sous-processus et leurs interfaces au sein du processus général de prise en charge médicamenteuse et d'améliorer la qualité et la sécurité de ce dernier, en intégrant la gestion des risques.

La sécurisation du circuit des produits de santé est un objectif prioritaire et peut être atteint notamment par l'informatisation du circuit des produits de santé, un travail sur les process avec notamment l'amélioration de la prescription, l'analyse pharmaceutique avec dispensation nominative, la préparation des doses à administrer, l'amélioration de l'étape d'administration, la traçabilité de la prescription à l'administration.

La qualité a un rôle dans le contrôle des dépenses mais a également un coût. Un équilibre doit être trouvé entre les gains en productivité et efficacité (réorganisation, centralisation, lutte contre l'iatrogénie...) et les dépenses générées par le système qualité (personnel dédié, audits...).

La qualité doit être améliorée en permanence afin de satisfaire les exigences réglementaires et les exigences fixées en interne, notamment par la réalisation d'audits et l'analyse des événements indésirables.

Objectifs associés

D'autres axes d'amélioration concernent les processus supports parmi lesquels le développement des interactions entre professionnels de santé intra et extra-hospitalier, le développement des vigilances (pharmacovigilance, identitovigilance, etc...), la formation initiale et continue des professionnels de santé, la gestion des ressources humaines, l'approvisionnement, les systèmes d'information.

L'éducation thérapeutique est également un élément à développer pour améliorer la prise en charge du patient.

L'amélioration de la communication, de l'information et de la formation entre et pour les professionnels de santé est un élément essentiel.

Engagements

La direction s'engage à mettre en place un système de management de la qualité efficient de la prise en charge médicamenteuse satisfaisant les exigences législatives et réglementaires ainsi que ses exigences internes, et à atteindre les objectifs décrits ci-dessus

La direction s'engage à allouer les moyens matériels et humains nécessaires et suffisants pour la réalisation de l'ensemble des sous-processus de la prise en charge médicamenteuse, et à nommer un responsable du management du système qualité.

La direction s'engage à favoriser l'amélioration continue des pratiques et des organisations notamment en développant la culture de déclaration des événements indésirables permettant leur analyse et la mise en œuvre d'actions correctives. Ce système doit constituer un élément d'amélioration du processus de prise en charge médicamenteuse, et non pas un élément de sanction du personnel, qui constituerait un frein à la réalisation de l'objectif final.