

## LA POLITIQUE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

Le Centre hospitalier départemental de Bischwiller est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des prestations offertes aux patients et aux résidents.

La politique qualité et gestion des risques du CHDB s'appuie sur une **gouvernance de la qualité et de la gestion des risques animée par la Direction et la Commission Médicale d'Etablissement** et repose sur un engagement constant, individuel et collectif de l'ensemble de la communauté hospitalière. Elle vise à améliorer de façon continue la prise en charge des usagers accueillis et à analyser les éventuels dysfonctionnements pour en tirer des enseignements et progresser.

Cette politique a été réactualisée en 2019 suite à la mise en œuvre de la Direction commune entre les centres hospitaliers de Bischwiller, Haguenau et Wissembourg. Elle s'organise autour de 5 axes stratégiques :

- Instaurer une dynamique d'amélioration de la qualité et de prévention des risques à tous les niveaux de l'institution et notamment au plus près du terrain.
- Renforcer l'implication de l'ensemble des usagers et de leur représentant ainsi que la prise en compte de leurs attentes dans la démarche d'amélioration de la qualité et de gestion des risques.
- Améliorer de façon continue le service rendu auprès des usagers en termes de qualité et de sécurité.
- Développer les méthodes et les outils « qualité et gestion des risques » dans tous les domaines en incluant l'évaluation comme outil incontournable de l'amélioration de nos pratiques et de nos performances.
- Optimiser la maîtrise de l'ensemble des risques liés au fonctionnement de l'établissement afin de renforcer la culture de la sécurité.

L'objectif de la Direction et des instances décisionnaires vise à ce que les axes de cette politique soient **partagés par tous**, à tous les niveaux et dans tous les secteurs d'activité. La politique qualité et gestion des risques est déclinée dans un programme global de gestion de la qualité et de prévention des risques, suivi annuellement.

Une Direction qualité et gestion des risques est chargée de coordonner la démarche au quotidien : son champ d'action concerne l'animation de groupes de travail, le soutien méthodologique aux projets qualité et gestion des risques et aux initiatives de terrain ou encore la formation et la communication auprès des professionnels. La Direction qualité et gestion des risques assure ses missions conjointement avec la Coordinatrice de la gestion des risques associées aux soins et la responsable du système de management de la prise en charge médicamenteuse. Ces trois acteurs entretiennent des liens étroits avec la Direction des soins - coordinatrice générale des soins.

Dr MOHAMED EL AATMANI  
Président de CME



Mme Lauriane SLADEK  
Directrice déléguée

