



LABEL QUALITE ET SECURITE DES SOINS AP-HP

Présentation générale

Janvier 2024

Le Label Qualité Sécurité des soins AP-HP répond à une démarche volontaire de promotion et de valorisation de la qualité et de la sécurité des soins d'un établissement de santé hors de France, adaptée aux pays émergents francophones.

Ce Label Qualité AP-HP a été initié en 2019 en réponse à une attente forte de nombreux partenaires hospitaliers de la Direction des relations internationales (DRI) de l'AP-HP pour les accompagner à structurer et développer une démarche qualité.

Inspiré du savoir-faire français du plus grand CHU d'Europe selon les systèmes de certification exigeants utilisés en France (certification ISO et HAS) ainsi que du programme de sécurité des patients développé par l'OMS pour des partenariats africains, le label Qualité AP-HP est spécifique du fonctionnement des établissements de santé et adapté aux pays émergents francophones.

Ses objectifs sont :

- Proposer aux établissements volontaires une évaluation de leur organisation sur la base d'un référentiel adapté et accessible.
- Valoriser et concrétiser leur engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.
- Accompagner les établissements dans leur dynamique de progrès.

Il s'agit d'une démarche globale d'établissement, qui s'adresse à tout type d'établissement de santé, quelles que soient les disciplines médicales qui y sont exercées, qui permet d'impliquer et de fédérer le plus grand nombre de professionnels.

Centrée sur la qualité et la sécurité des soins, cette démarche s'appuie sur un **référentiel spécifique**, clair et synthétique, basé sur une **approche processus** et assure une **dynamique d'amélioration continue de la qualité**. Le référentiel, adapté aux pays émergents, permet à l'établissement d'établir ou d'optimiser son plan d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, en fonction des résultats de son auto-évaluation, objectivable par une visite d'experts de l'AP-HP.

Ce référentiel mis à jour en 2023 répond aux standards de l'ISQUA (International Society for Quality in Health Care), 5^{ème} édition.

Ainsi, cette démarche permet à l'établissement qui s'y engage de :

1. Développer un système qualité, permettant au plus grand nombre de professionnels de l'établissement de fournir le meilleur niveau de prestation possible au patient.
2. Promouvoir les démarches d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dans l'ensemble des secteurs de l'établissement;
3. Apporter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients au sein d'un établissement de santé et leur capacité à s'améliorer;
4. Renforcer la confiance du public.

Le label qualité sécurité des soins est un outil de reconnaissance de la qualité, construit en paliers successifs, permet à tous types de structure de soins de candidater, quel que soit leur degré de maturité.

Il est proposé par des experts de l'AP-HP, de façon indépendante et externe à l'établissement partenaire. Ces experts sont choisis pour leur savoir-faire en matière d'évaluation de la qualité sur tout ou partie des thèmes du référentiel et sur leur savoir-être, afin d'assurer à ces établissements partenaires une conduite d'accompagnement bienveillante à chaque étape de la démarche et adaptée à leurs problématiques et spécificités.

Les coûts directs de la démarche, à la charge de l'établissement, sont réduits aux frais liés au déplacement des experts AP-HP.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter :

Dr Florence VEBER,
Directrice des relations internationales de l'AP-HP :
florence.veber@aphp.fr

Dr Nicole PERIER, cheffe de projet Qualité
nicole.perier@aphp.fr

