

La politique qualité et gestion des risques de notre établissement a pour objectif la **satisfaction** des patients, des professionnels et des correspondants avec lesquels nous collaborons ainsi que **l'élimination durable de nos dysfonctionnements**.

Notre démarche doit être comprise, partagée et acceptée par tous et elle doit s'accompagner d'une volonté systématique d'aller de l'avant.

Une démarche qualité est avant tout une **démarche d'amélioration continue**.

Les **objectifs qualité et gestion des risques** qui traduisent cette politique sont les suivants :

- assurer la **sécurité de nos patients et du personnel** de l'établissement par des mesures de prévention et de protection
- être à **l'écoute de nos patients** afin d'identifier leurs exigences et leurs besoins
- assurer une **information exhaustive et de qualité** à nos patients
- assurer l'amélioration continue de notre système
- assurer la continuité de la prise en charge du patient
- agir ensemble contre la douleur
- assurer la mise en œuvre des évaluations des pratiques professionnelles et du développement continue
- contrôler le respect des protocoles et processus par des **audits internes** réguliers
- tenir compte des remarques issues des **visites de certification HAS, inspections, visites de conformité** et audit Qualiscope Générale de santé pour améliorer la prise en charge du patient en continue
- **traiter efficacement les réclamations** des patients et les non-conformités internes par la mise en œuvre d'actions correctives
- assurer l'adéquation du niveau de compétence du personnel en s'appuyant sur des actions de **formation continue** et sur un **recrutement pertinent**
- mutualiser les moyens par la participation à des **réseaux qualité et de soins**
- développer la **communication interne** (site Intranet, réunions de service, bulletin d'information...) **et externe** (site Internet, médias...).

POLITIQUE QUALITE / GESTION DES RISQUES 2014 - 2016

Le Comité de Direction (**CODIR**) est chargé de valider et suivre l'application de cette politique.

