

POLITIQUE QUALITE / GESTION DES RISQUES

La politique qualité / gestion des risques de notre établissement a pour objectif la **satisfaction** de nos patients, de nos prescripteurs et des établissements et correspondants avec lesquels nous collaborons.

Elle s'appuie sur les valeurs du Groupe Générale de Santé, notamment :

- **l'attention à la personne** : « *Chaque patient est d'abord une personne. Il mérite toutes les attentions. En lui témoignant respect, écoute et considération, en suivant ses progrès et en y adaptant nos traitements, nous le mettons dans de meilleures conditions pour réussir.* »

- **la sécurité** : « *Nous aspirons tous à la sécurité. La protection des personnels et celle de nos patients sont pour chacun d'entre nous une attitude réflexe. Que l'on y vienne pour des soins ou que l'on y travaille, nos établissements sont des lieux où chacun doit être protégé.* »

Notre démarche doit être comprise, partagée et acceptée par tous et elle doit s'accompagner d'une volonté systématique d'aller de l'avant. C'est cette dynamique qui sera le moteur de notre ambition : éliminer durablement nos dysfonctionnements, toujours mieux satisfaire nos patients en anticipant quand cela est possible leurs besoins. Rappel : une démarche qualité est avant tout une démarche de progrès !

La politique qualité / gestion des risques doit satisfaire aux exigences légales de la certification HAS ainsi qu'aux exigences de la certification de service AFAQ Label.

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

- être à l'écoute de nos patients afin d'identifier leurs exigences et leurs besoins
- assurer une information exhaustive et de qualité de nos patients
- traiter efficacement les réclamations des patients et les non-conformités internes par la mise en œuvre d'actions correctives
- tenir compte des remarques issues des visites de certification HAS, AFAQ (Label) et visites de conformité
- contrôler le respect des protocoles et processus en organisant des audits internes réguliers
- assurer l'adéquation du niveau de compétence du personnel en s'appuyant sur des actions de formation continue et sur un recrutement pertinent
- assurer la sécurité de nos patients et du personnel de l'établissement par des mesures de prévention et de protection
- mutualiser les moyens par la participation au réseau qualité régional
- assurer la mise à jour et l'efficacité de la gestion documentaire interne
- développer la communication interne (site Intranet, réunions de service, bulletin d'information...) et externe (site Internet, médias...).

Le Comité de Direction (CODIR) est chargé de valider et mettre à jour cette politique.