

# POLITIQUE QUALITE: toujours s'améliorer

La qualité du service rendu repose sur la perception du patient sur son parcours : prise en charge de la pathologie, de la douleur, efficacité de la thérapeutique, mais aussi l'écoute et l'empathie, la compréhension qui permet d'être maître des décisions prises, la bonne tenue de locaux qui inspire confiance, la satisfaction d'un repas adapté qui reconforte...

La qualité nous concerne donc TOUS: médecins, soignants, techniques, logistiques, hôteliers, administratifs ...

Nous sommes des  
**PROFESSIONNELS**

Parce que nous sommes présents à toutes les étapes de la vie, nous nous devons, plus qu'ailleurs, d'être des professionnels. Le professionnalisme impose de placer les intérêts du patient avant ceux des professionnels, d'atteindre et de maintenir un niveau de compétence et d'intégrité morale.

- Garantir un parcours fluide, adapté et coordonné :
  - Sortie
  - Lien ville hôpital
  - PPS
- Promouvoir l'excellence et cultiver l'efficacité des soins :
  - Douleur
  - Fin de vie
  - Dossier
- Identifier des circuits de prise en charge prioritaires et en approfondir la démarche qualité (gestion documentaire, traçabilité, évaluations).
- Pour que les professionnels veillent au mieux à la qualité de vie des patients, il faut en retour veiller à leur qualité de vie au travail.

Tenant compte de  
l'**INDIVIDUALITE**  
des patients

La recherche de l'efficacité ne doit pas faire oublier que le patient est une personne avec son individualité : une histoire, un parcours, une maladie, mais aussi un environnement familial, des inquiétudes. Nous devons donc :

- œuvrer pour le respect du patient :
- Tenir compte de ses particularités,
  - Être à son écoute,
  - Ne pas parler à sa place, ne pas faire à sa place
  - S'impliquer dans une relation de confiance
  - Lui apporter des informations utiles à la compréhension de la situation

Garantissant une  
**SECURITE**  
optimale

L'hôpital est un système dynamique en perpétuelle évolution technologique et organisationnelle dans lequel il est devenu indispensable d'appréhender la gestion des risques dans une démarche globale et coordonnée.

- Pérenniser un système de gestion des risques :
  - Apprendre de nos erreurs (déclarer les EI, les analyser et en faire ressortir des pistes d'amélioration pour qu'elles ne se reproduisent pas)
  - Prévenir les risques (cartographie des risques)
- Encadrer et suivre les actions de prévention de risques sur les domaines prioritaires: Bloc obstétrical, bloc opératoire, endoscopie, risque infectieux, médicament, identité-vigilance

**MANAGEMENT  
QUALITE**

- Pérenniser notre système de management de la qualité
- Améliorer l'appropriation de la démarche par les acteurs de terrain
- Maintenir la dynamique EPP