

# Politique Qualité

**Travailler à l'hôpital, c'est un engagement et une vocation qui place l'humain au cœur de l'action. Malgré les difficultés éventuelles, la gentillesse, le respect, l'écoute et l'empathie restent nos repères fondamentaux.**

**Être professionnel, c'est se rappeler que l'on soigne des personnes, pas seulement des pathologies. Cela implique de se mettre à la place de l'autre avec patience et compréhension.**

**C'est dans cet état d'esprit, alliant rigueur et attention à l'autre, que notre métier prend tout son sens.**

## AXE 1 : Professionnalisme et qualité des pratiques

Notre engagement professionnel doit être exigeant et coordonné.

- Développer et maintenir les compétences des équipes par la formation continue, la simulation et le travail en équipe pluridisciplinaire.
- Évaluer régulièrement les pratiques et assurer la traçabilité des actes de soins.
- Adapter la prise en charge aux situations particulières et promouvoir l'excellence des soins (douleur, fin de vie...)
- Favoriser l'autonomie du patient et sa participation aux choix thérapeutiques

## AXE 2 : Coordination des parcours et lien ville-hôpital

Une bonne coordination assure la continuité et la sécurité des soins.

- Garantir un parcours de soins fluide, coordonné et sécurisé, (ville-hôpital, entrée, sortie, projet personnalisé de soins)
- Améliorer les transmissions d'information avec les professionnels de ville (médecins traitants, infirmiers libéraux, officines)
- Formaliser les liens avec les partenaires du territoire (filières de prise en charge, ressources extérieures, annuaires partagés)
- Développer des outils d'évaluation des coopérations (questionnaires aux professionnels libéraux, analyse des parcours)

## AXE 3 : Individualisation des soins, respect du patient et place des usagers

Chaque patient est une personne unique, avec son histoire, ses attentes et ses besoins.

- Tenir compte des particularités de chacun et construire une relation de confiance fondée sur le respect mutuel
- Fournir une information claire et adaptée, permettant au patient de comprendre, et participer à sa prise en charge
- Promouvoir la bientraitance et le respect des droits fondamentaux
- Intégrer le questionnement éthique et accompagner les décisions complexes en équipe
- Impliquer les patients dans leur parcours de soins
- Recueillir et prendre en compte leurs besoins, leurs attentes et leur expérience (questionnaires, retours,)
- Associer les représentants des usagers à la démarche qualité et à la vie de l'établissement

## AXE 4 : Sécurité des soins, gestion des risques et innovation

Dans un environnement complexe, la sécurité des patients et des professionnels repose sur une vigilance partagée.

- Maintenir un système de gestion des risques : déclaration d'EI, analyse en équipe et plans d'action, en portant une attention particulière aux secteurs sensibles (bloc opératoire, obstétrique, endoscopie, circuit du médicament)
- Développer la qualité de vie au travail, la santé et la sécurité des professionnels.
- Déployer des solutions numériques garantissant sécurité et le partage sécurisé des informations,
- Promouvoir des pratiques écoresponsables.

## Notre socle commun : le management de la qualité

Une articulation étroite entre qualité des soins, qualité de vie au travail et sécurité des professionnels

Cette politique qualité est portée par la gouvernance, soutenue par les instances et nourrie par les retours des usagers, des professionnels et des évaluations.

Une démarche construite avec les professionnels, les usagers et les partenaires du territoire

**La qualité est l'affaire de tous,  
à chaque instant, dans chaque geste, chaque parole, chaque regard.**