

# Charte Qualité

**S**oignants, chirurgiens, médecins, agents administratifs, agents hôteliers, agents du service technique, agents de restauration, la pharmacie, l'encadrement et la Direction, avons décidé d'appliquer et d'adhérer à la démarche qui suit.

**A**méliorer et vérifier périodiquement et régulièrement notre niveau de qualité auprès des patients, tel est notre objectif ! En effet, les patients sont la préoccupation majeure de chacun des acteurs de la Clinique Sainte-Marie.

**I**nitier la démarche et maintenir la volonté permanente de réflexion de toutes et tous.

**N**otre priorité est de placer la qualité des soins et des services au coeur de l'évolution de notre établissement. Le soin, c'est aider à recouvrer au mieux la santé !

**T**ous les secteurs d'activités participeront à notre démarche de recherche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services.

**E**quipée d'un plateau technique de pointe, d'une équipe médicale et soignante dynamique, nous souhaitons maintenir le développement de la Clinique afin de toujours satisfaire les besoins de la population.

-

**M**aintenir un niveau optimum de prise en charge et de sécurité des soins des patients en respectant des règles d'hygiène strictes, est un réel enjeu pour toutes nos équipes.

**A**ccentuer notre engagement de mettre à votre service un accueil médicalisé, de qualité constante, 24 heures sur 24.

**R**esponsabiliser tous les acteurs à la qualité et à la sécurité, dans le cadre des contrôles par les organismes responsables de la qualité.

**I**nstaurer en permanence un dialogue avec le patient et sa famille : l'écoute du patient par les personnels en contact avec celui-ci, prise de rendez-vous pour la famille avec le Médecin référent, incitation des patients à s'exprimer par l'existence de lieu d'écoute, d'un questionnaire de satisfaction et d'un Comité des Relations avec les Usagers (CRU).

**E**ssentiels à l'aboutissement de notre charte, vos conseils, vos remarques, votre participation nous sont indispensables pour maintenir l'amélioration continue des soins et des services pour laquelle nous nous engageons.