

# Notre politique qualité

Notre démarche qualité a pour **objectif d'optimiser le fonctionnement de l'établissement et le savoir-faire des professionnels afin d'améliorer en continu les prestations et services dus et rendus** aux habitants au regard de leurs **attentes** et de leurs **besoins**.

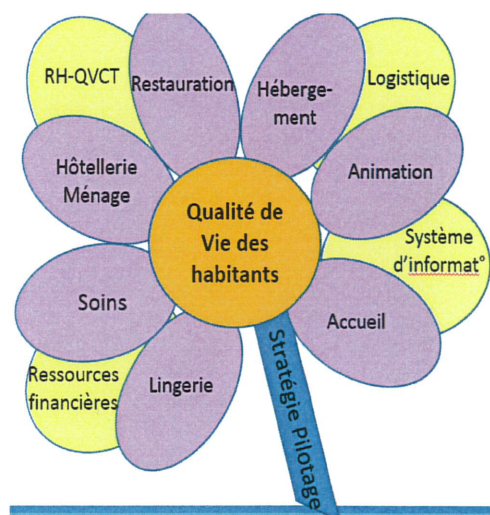
Elle place **l'habitant au cœur** de la **réflexion collective**. Elle est aussi bénéfique pour améliorer la **qualité de vie au travail** de l'ensemble des professionnels.

L'**organisation et le fonctionnement** des différents services, les **prestations, l'accueil, l'accompagnement des habitants** sont autant de critères régulièrement évalués et réinterrogés régulièrement pour favoriser leur **bien-être** et de préserver leur **autonomie**.

Cette démarche s'appuie sur une **dynamique d'établissement** issue d'un **engagement fort** de la Direction dans une **approche transversale et participative**.

Il s'agit d'une **démarche collective et globale** impliquant toutes les activités de l'établissement pour améliorer la qualité de vie des habitants.

Elle a pour socle et fait référence au **projet d'établissement** et au **CPOM** signé avec les autorités.



Notre démarche qualité s'appuie sur des **outils opérationnels** :

- ⇒ Des **professionnels** : une responsable qualité, un comité qualité, un comité de retour d'expérience (CREX), des référents qualité, une politique de référents thématiques, chaque professionnel à titre individuel.
- ⇒ Un **système documentaire informatisé** : un logiciel spécifique (Ageval), des protocoles qui s'appuient sur les RBPP, des notes de services et compte rendus de réunion, un bulletin d'information des personnels (la bulle d'info).
- ⇒ Un **plan de formation** étoffé et des micro-formations réalisées régulièrement en interne.
- ⇒ Un dispositif de **déclaration et suivi des événements indésirables** et des **plaintes et réclamations**.
- ⇒ Des **audits et observations terrains** régulièrement organisés et des **enquêtes de satisfaction annuelles**.