

## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION DANS LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS

Les établissements Sainte-Marie Haute-Loire s'engagent à ce que chaque usager bénéficie de l'ensemble des mesures d'information (sur son état de santé, les choix thérapeutiques, l'offre de prise en charge...), de soins (diagnostiques, thérapeutiques, nursing...), d'accompagnement et assistance (sociale, gestes de la vie quotidienne, conseils et prévention, intégration...), de développement personnel (éducation, activités sportive ou culturelle, ...) et de protections (administrative ou judiciaire, ...) qui seront utiles face à ses attendus (exprimés ou implicites), et nécessaires face à ses besoins (psychiatriques, somatiques, sociaux, ...).

Cet engagement vise à apporter à chaque usager la meilleure prise en charge possible, conformément à l'état actuel de la science médicale, des recommandations de bonnes pratiques et des attendus réglementaires, au meilleur coût et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur des structures composant les établissements Sainte-Marie Haute-Loire\*.

C'est dans cet objectif que la gouvernance des établissements Sainte-Marie Haute-Loire conduit la **politique de gestion des risques et qualité** servant de référence à chacun de ses professionnels. Cette dernière est consultable sur Intranet et mise en œuvre via :

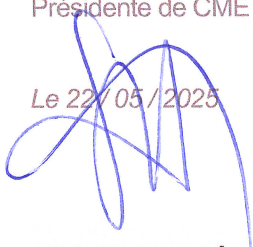
- La mise en place d'organisations dédiées (*comité de pilotage, groupe de travail...*) avec des professionnels identifiés et responsables.
- La formation continue des professionnels (*à la démarche qualité, mais surtout aux techniques de soins et méthodes de prise en charge des usagers*) pour offrir une prise en charge toujours en accord avec les avancées cliniques et législatives.
- L'évaluation régulière de la satisfaction des usagers (*enquêtes ponctuelles, questionnaires de satisfaction...*) pour adapter la prestation des établissements en conséquence.
- La mise en œuvre et la communication régulière à tous les professionnels des résultats des établissements (*indicateurs, résultats audits...*) dans leurs secteurs respectifs,
- L'accompagnement des professionnels dans l'évaluation des pratiques et la mise en place des actions d'amélioration possibles,
- Le développement de la gestion des risques (*outils, formations, résultats...*) pour prévenir et gérer les événements indésirables impactant les usagers, mais également les professionnels des établissements.
- Le développement de la culture qualité via (*notamment*) les formations spécifiques aux projets relatifs à l'amélioration de la qualité.

Cette démarche est **intemporelle** et **universelle**. Elle est menée sur tous les axes et thèmes nécessaires à l'amélioration des pratiques et la sécurité des prises en charge par les professionnels des secteurs concernés. Elle est présentée régulièrement aux instances (*CME, CSE, CDU, CVS ...*) et entités qui en assurent le déploiement (*Direction, CLUD, COMEDIMS, Copil Qualité...*).

\* en accord avec la définition de la qualité des soins selon l'OMS et l'article L 311-1 à L 311-12 du code de l'action sociale et des familles

**D' S. HADDOUCHE**  
Présidente de CME

Le 22 / 05 / 2025



**Mme C. METENIER**  
Directrice Adjointe en charge des Opérations  
Médico-Sociales, Sociales et d'Enseignement

Le 22 / 05 / 2025



**M. F. DELMAS**  
Directeur de territoire des Ets Sainte-  
Marie - Haute-Loire

Le 22 / 05 / 2025

