

## Charte qualité

Dans le cadre de sa mission de service public en santé mentale, le centre hospitalier s'engage à améliorer de manière continue la qualité de ses prestations par la mise en œuvre et l'évaluation régulière et participative de pratiques formalisées, en considérant l'obligation morale qui est la sienne d'être au service des usagers et des accompagnants.

A cette fin, l'établissement souscrit aux engagements suivants :

**E**tre à l'écoute des besoins de la population et y apporter des réponses pertinentes, dans le cadre de la politique sectorielle, en privilégiant aussi le travail en partenariat et en filières.

**A**ccueillir, dans un souci de disponibilité et d'écoute, toute personne nécessitant une hospitalisation et/ou une prise en charge ambulatoire, ainsi que son entourage.

**A**ffirmer sa volonté de mise en place de structures de soins de proximité, et s'assurer que nul ne soit exclu pour quelque motif que ce soit au sein du département.

**F**avoriser la prévention et assurer la mise en place d'une prise en charge globale psychiatrique et somatique.

**P**rendre en compte la réalité et la souffrance psychique de tout individu dans sa globalité, dans une recherche permanente de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, dispenser des soins de proximité en favorisant le maintien, l'insertion ou la réinsertion des personnes dans un cadre de vie adapté.

**A**ssurer la continuité des soins au-delà de l'hospitalisation et accompagner l'utilisateur dans un projet de soins et un projet de vie.

**R**especter les droits fondamentaux des patients par l'organisation de son dispositif, les actes thérapeutiques pratiqués et l'action des personnels.

**A**ssocier les usagers et les accompagnants aux choix institutionnels les concernant.

**D**évelopper des projets d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, sur les droits des patients et des réflexions éthiques en étroite collaboration avec les représentants d'associations d'usagers.

**R**épondre à toutes réclamations et plaintes des patients ou de leurs familles et les informer de leurs droits de possibilités de recours.

**P**ermettre aux personnels, par une politique de formation adaptée, de développer leurs compétences professionnelles.

**O**ffrir à chaque agent les conditions pour assumer sa responsabilité dans le cadre institutionnel lui garantissant une part d'autonomie, une valorisation personnelle et une qualité de vie au travail.

**P**roposer des prestations hôtelières de qualité dans le respect de la dignité, de l'intimité et des normes d'hygiène. Assurer la sécurité des équipements et des locaux grâce à une maintenance régulière, conforme à la réglementation en vigueur.

**D**évelopper la communication au sein de l'institution par tout moyen d'information adapté et accessible à l'ensemble du personnel, aux usagers et aux accompagnants.

**C**ommuniquer aux partenaires et au public son dispositif et ses prestations par toutes démarches ou outils appropriés.

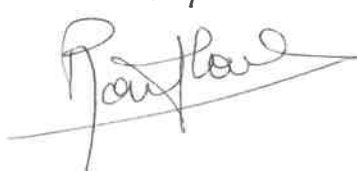
Le Directeur,  
Le 23/1/2019



La présidente de CME,  
Le 6.02.19



La Présidente de  
l'UNAFAM,  
Le 22/1/2019



La Présidente de l'ADAPEI  
Le 22/1/2019

