CHARTE *Qualité* DU CENTRE HOSPITALIER DE SOMAIN

La qualité, ce n'est pas une action, c'est l'habitude

- *Aristote*

Le **Centre Hospitalier de Somain** s'inscrit dans une **dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins apportés aux patients et résidents depuis sa création**. La direction et la CME mettent tout en place pour que cette culture touche à l'ensemble de ses activités et implique tous ses collaborateurs. Cela passe par la **sensibilisation**, la **formation** et **l'implication de toutes les catégories professionnelles**.

Cette dynamique a été récompensée en **2022** par la **Haute Autorité de santé qui a prononcé une décision de certification pour l'établissement**.

Nos engagements envers les patients, résidents et leurs proches

Le Centre Hospitalier de Somain s'engage à :

- Offrir des soins sécurisés et accessibles adaptés aux besoins de chaque patient.
- Respecter les droits des usagers: respect de la dignité, des valeurs de chaque individu et assurer une écoute active tout transmettant des informations claires sur l'état de santé et les traitements.
- Garantir la confidentialité des données (respecter le secret médical et assurer la protection des données personnelles et médicales du patient).
- Impliquer le patient dans sa prise en charge en mettant en place une approche éthique dans la prise de décision.
- Maintenir la relation soignant-soigné (accueil bienveillant et individualité, prise en compte de la douleur et du confort, favoriser la communication et le soutien psychologique).
- Maintenir une qualité de prise en charge dans des conditions de sécurité et d'hygiène adaptées
- Maintenir un niveau de formation des professionnels adapté aux évolutions des prises en charge, garantissant une expertise à la hauteur des attentes.
- Favoriser le bien-être de nos collaborateurs en développant une politique de qualité de vie au travail, essentielle à l'épanouissement de chacun.

Une démarche qualité participative et dynamique

La politique qualité du Centre Hospitalier, révisée tous les 4 ans, repose sur 5 axes principaux détaillés et accessibles à tous sur le logiciel qualité Bluekango.
Ces axes sont déclinés en objectifs clairs, transformés en actions concrètes pour nos professionnels de terrain et inscrites dans le PAQSS institutionnel.

Au cœur de cette démarche se trouve un processus dynamique et participatif. Chaque collaborateur est impliqué dans la déclaration et l'analyse des événements indésirables, ainsi que dans le déploiement du PAQSS (Plan d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins), construit sur la base des audits, enquêtes, remarques et attentes des tutelles et des patients.
Notre démarche d'amélioration continue s'appuie également sur l'expérience patient (questionnaire e-satis, recueil à travail les questionnaires papiers, dispostif e-satis etc...)