



I - INTRODUCTION

Engagé dans une démarche qualité depuis 2003, le Centre Hospitalier Territorial Gustave Roussy a la volonté de répondre aux besoins de ses clients en leur assurant un accueil, une prise en charge de qualité dans les meilleures conditions possibles de sécurité et en respectant leurs droits. La Direction de la coordination des soins, de la Clientèle et de la Qualité a clairement défini ses orientations et ses engagements en matière de qualité et de gestion des risques.

II - ENGAGEMENTS

La mission de notre établissement est de prendre en charge tout patient relevant de sa compétence en lui prodiguant les soins les mieux adaptés à ses états de santé et à ses demandes, dans le respect de la personne hospitalisée et de l'éthique médicale, en suivant les progrès des connaissances médicales et techniques actualisées.

Quelle que soient nos relations avec nos autres centres sur la Qualité de Soins, le respect d'éthique et les conditions de travail sont nos préoccupations quotidiennes. Nous sommes donc tous concernés par le service rendu au client, à nous de rassembler nos compétences et nos méthodes pour mettre en œuvre une prise en charge de Qualité.

L'établissement se fixe comme but la réalisation de soins d'une qualité optimale. Ce dessein, partagé par l'ensemble de ses collaborateurs, repose sur une dynamique basée sur une démarche participative et sur la reconnaissance des compétences. L'enrichissement aux engagements de la HAS et pour répondre à la nécessité d'organiser et de déployer la qualité dans l'établissement, nous nous engageons à soutenir et à engager la structure dans la recherche des réponses aux 5 orientations suivantes :

- **Assurer un service de qualité**
 - Accueillir le patient dans le respect de sa dignité
 - lui donner une information claire et accessible
 - le faire participer aux choix thérapeutiques
 - Faciliter les procédures d'évaluation qualitative
 - Accompagner l'évaluation des prises en charge
- **Perfectionner les compétences**
 - Utiliser l'expérience de chacun
 - Evaluer les pratiques professionnelles
- **Travailler ensemble**
 - Coordonner les objectifs
 - Faciliter les échanges, plus professionnels
 - Communiquer
- **Préparer l'avenir**
 - Intégrer le territoire et toutes les réflexions organisationnelles sur l'avenir et nos états de soins

Dominique CHEVAL

Directeur Général DCGM