

Conseil d'administration

Politique qualité

1. Objet et but

Le présent document, proposé par le bureau qualité, décrit la politique qualité du Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe).

Il a pour but de définir les ambitions du RHNe en matière de qualité, l'organisation et le système mis en place pour y parvenir, ainsi que l'évaluation régulière de son fonctionnement et de ses résultats, dans une démarche d'amélioration continue ; il s'applique à tous les sites du RHNe ainsi qu'à toutes les personnes intervenant au sein de ceux-ci.

2. Objectif global

Le RHNe veut être reconnu par la population et par ses partenaires pour l'excellence et l'efficacité de la prise en charge globale de ses patient-e-s (stationnaires et ambulatoires) et pour la qualité de sa collaboration avec les autres acteurs du réseau de soins.

Il s'engage, ainsi, à garantir et à maintenir un haut niveau de qualité et de savoir-faire.

3. Responsabilités

Le Conseil d'administration est le garant ultime de la qualité. Il s'assure qu'une politique et des stratégies d'amélioration continue de la qualité soient mises en place par le collège des directions.

Le collège de direction, par le bureau qualité, est responsable de promouvoir une culture de la qualité et de la sécurité au sein de l'institution et de soutenir la présente politique.

Le service qualité et sécurité est chargé de l'organisation et de la réalisation du plan d'action en matière de qualité.

Chaque collaborateur-trice du RHNe est responsable de participer à l'effort institutionnel d'amélioration permanente de la qualité.

4. Engagements

Dans le cadre de la présente politique, le RHNe s'engage à :

1. L'amélioration continue de la qualité des prises en charge, et donc à :

- collecter tout dysfonctionnement et les transformer en potentiel d'amélioration et d'apprentissage ;
- mesurer les résultats, les processus et ainsi évaluer la maturité de l'organisation ;
- exploiter les résultats des indicateurs internes et nationaux pour identifier puis piloter les projets d'amélioration continue.

2. La satisfaction et l'implication des patient-e-s, et donc à :

- considérer le-la patient-e comme un réel partenaire ;
- informer en continu et impliquer le-la patient-e tout au long de son parcours de soin ;
- respecter l'avis du-de la patient-e (ou son-sa représentant-e) et ses choix tout au long de sa prise en charge ;
- monitorer et exploiter en continu la satisfaction des patient-e-s.

3. La gestion des risques et l'assurance qualité, et donc à :

- s'assurer en permanence de la conformité de l'organisation de l'institution et de ses processus à la réglementation en matière de qualité, de gestion des risques et à l'application des bonnes pratiques hospitalières / données probantes ;
- s'engager activement dans les mesures nationales d'amélioration de la qualité et projets nationaux ;
- développer le réseau de l'institution pour capter et anticiper toutes les évolutions du secteur ;
- manager les risques stratégiques et opérationnels ;
- déployer des systèmes d'assurance qualité en fonction des domaines.

4. La promotion de la culture qualité, et donc à :

- soutenir une culture non punitive au sein de l'institution ;
- optimiser les processus et les pratiques ;
- maîtriser les coûts en éliminant les gaspillages ;
- former et sensibiliser régulièrement les collaborateurs-trices ;
- communiquer les résultats et avancements de la démarche.

5. Evaluation

La présente politique est évaluée périodiquement et peut-être adaptée en fonction des circonstances.

Elle se décline dans un plan d'action.

6. Documents associés

- Politique de gestion des risques
- Règlement du bureau qualité, du 24 novembre 2021

7. Validation et entrée en vigueur

La présente politique est adoptée par le Conseil d'administration en séance du 31 mars 2023 (décision CA n° 162), entrant en vigueur le 1^{er} avril 2023.

Ce document a été validé électroniquement comme il suit :

Emission	Paul PARMENTIER
Libération	Natacha PITTET, le 05/01/2026
Validation initiale	Muriel DESAULLES, le 05/01/2026
Validation finale	Pascal BRAICHET, le 07/01/2026