



hôpital fribourgeois
Service qualité
Case postale
1708 Fribourg
qualite@h-fr.ch

La satisfaction des patients, ma priorité
Principes qualité de l'HFR



Des soins de qualité. Pour tous. Toujours.

Nous assurons à tous et en tout temps l'accès à des soins efficaces et de qualité et participons activement à l'évolution du système de santé.

L'excellence hospitalière. Pour tout un canton. Et même plus.

Nous sommes l'hôpital de choix et de référence de la population de la région et des professionnels de la santé, grâce à notre recherche d'excellence et à la personnalisation de la prise en charge du patient. L'HFR participe au réseau cantonal de soins, grâce à son étroite collaboration avec les organisations partenaires.

Notre engagement

Nous nous engageons à améliorer en permanence la qualité des prestations hospitalières offertes à la population et invitons tous nos collaborateurs à adhérer aux principes qualité de l'HFR.

Les **systèmes de gestion de la qualité** couvrent un large éventail d'activités. Ils garantissent la maîtrise des documents, des processus et de la formation, ainsi que le traitement des déclarations d'incidents et leur résolution.

Les **programmes d'amélioration continue** sont intégrés dans les activités opérationnelles. Ils sont établis à partir des résultats des audits, de la satisfaction des patients, des incidents et de l'évaluation des pratiques professionnelles.

Une **boîte à idées** regroupe les propositions des collaborateurs de l'HFR. Elle contribue à l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients, en adéquation avec l'économicité des prestations.

Des **indicateurs et tableaux de bord** sont établis dans l'objectif de satisfaire les patients. Ils sont améliorés grâce à des projets ou des mesures préventives et sont comparés au niveau national (ANQ, Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques).

Le **principe opérationnel** qui garantit la sécurité des patients est « le bon soin pour le bon patient ». L'HFR a mis en place des moyens pour assurer la traçabilité des soins, des médicaments ou du matériel utilisés avec le patient concerné.

Des règles de **prévention des infections** sont définies pour éviter la transmission de maladies infectieuses entre patients et collaborateurs. Lorsqu'une épidémie se développe malgré les mesures mises en place, des procédures sont prévues pour contrôler rapidement la situation.

Les **protocoles thérapeutiques** tiennent compte des bonnes pratiques professionnelles et des dernières avancées de la recherche médicale, permettant que des techniques de pointe soient mises à disposition des patients.

La **surveillance des risques (vigilance)** est présente dans la prise en charge des patients. Elle améliore leur sécurité lors de l'utilisation des dispositifs médicaux (matériorvigilance), dans l'ensemble de la chaîne transfusionnelle (hémovigilance) ainsi que lors d'effets indésirables des médicaments (pharmacovigilance).



Bien plus qu'une histoire médicale. Une histoire humaine.

La promotion du bilinguisme est un engagement de l'HFR. L'hôpital propose également un service d'interprétariat à tout patient allophone.

Les activités tout public telles que les conférences et les journées portes ouvertes sur différents thèmes de santé offrent une information accessible aux patients et à la population en général.