

**Politique qualité :**  
définit les engagements de l'établissement auprès des usagers et donne un sens à la démarche

**Système de « Management » Qualité :** suivi des documents qualité, (gestion documentaire organisée via le logiciel AGEVAL)

**Prévention des risques pour les usagers,** prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

**Pilotage établissement**

**Mesure de la satisfaction des usagers et de leur entourage** (amélioration des prestations)

**Amélioration continue :** actions correctives et préventives.

**Evaluation :** évaluation externe, audits de processus