

La qualité à l'Hospitalet

La **déclaration des évènements indésirables** contribue à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

L'**engagement des professionnels** à la déclaration est un élément important pour analyser et améliorer nos pratiques et nos organisations.

Les évènements indésirables sont signalés sur l'ensemble de la structure.
(en 2020 : 600 signalements sur l'ensemble de l'établissement)

L'**équipe qualité** présente un focus sur le bilan de l'année 2020 pour le secteur sanitaire.

En 2020 – 182 signalements ont été réalisés par les salariés

Parmi ces signalements :

- 147 signalements concernaient des événements liés aux soins, aux médicaments, aux prestations hôtelières, au système d'information, à la sécurité des biens et des personnes ...
- 31 signalements concernaient des chutes
- 4 signalements concernaient des escarres.



Les déclarations sont identifiées en fonction des évènements liés aux soins et hors soins :

- 77 signalements sont liés aux soins
- 105 signalements sont hors soins

En 2020, **180 fiches ont fait l'objet d'un suivi en moins de 15 jours**



La qualité à l'Hospitalet

En interne, 3 types d'enquêtes sur le secteur sanitaire sont réalisées :

- **Enquêtes à la sortie SSR**
(enquête E-Satis présente au sein du livret d'accueil)
- **Enquêtes en cours de séjour SSR**
(réalisées chaque année par les Représentants des Usagers de la CDU)
- **Enquête de satisfaction auprès de l'entourage**
(formulaire disponible à l'accueil)

La certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) concerne tous les établissements de santé.




Menée par des experts visiteurs qui sont également des professionnels du monde de la santé, elle vise à **évaluer le niveau de qualité atteint**, sur l'ensemble des organisations et des pratiques professionnelles.

L'Hospitalet a été **certifié au plus haut niveau en 2017**.


La prochaine certification aura lieu en avril 2024.



La qualité à l'Hospitalet

Qualité des Soins
VOTRE 
AVIS
 **EST** 
PRÉCIEUX!

e-Satis

 Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France Assos Santé

Le soin des autres



La qualité à l'Hospitalet

Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels de santé ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

Pourquoi votre avis est important ?

- Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.
- Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur www.scopesante.fr

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis.

Tous les résultats par établissement sont disponibles sur www.scopesante.fr

Plus d'information sur les missions de la HAS
sur www.has-sante.fr

DESIGN : ANNEZ PERINATIS

* Votre adresse e-mail ne sera utilisée qu'à cet usage et ne sera pas partagée à des tiers. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social