

La qualité à l'Hospitalet

La démarche d'amélioration continue de la qualité fait partie intégrante de la culture de l'établissement.

Ainsi, toute personne, peut être amenée à déclarer

un évènement indésirable dans l'objectif d'améliorer

la qualité et la sécurité des prestations.

Les familles, et personnes accompagnées qui souhaitent déclarer un évènement indésirable peuvent effectuer la démarche auprès de l'accueil.

La qualité est également évaluée à l'aide des **enquêtes de satisfaction** menées régulièrement au sein de l'EAM et destinées à l'ensemble des personnes accompagnées et/ou à leurs proches.

Ainsi, la dernière enquête de satisfaction a permis de recueillir l'avis de 40 personnes sur 5 thèmes :

- ♦ Votre accueil
- ♦ Votre quotidien
- ♦ Votre environnement
- ♦ Le personnel
- ♦ Les services hôteliers



Les résultats de l'enquête sont globalement satisfaisants. En moyenne, les répondants sont satisfaits à plus de 80%, toutes questions confondues.

Cependant, les principaux axes d'amélioration identifiés sont :

- ♦ l'information sur les droits des personnes
- ♦ la qualité du service de blanchisserie
- ♦ la disponibilité du personnel soignant
- ♦ l'entretien des espaces de vie
- ♦ La présence de bénévoles au sein de l'établissement

Des actions d'amélioration ont été engagées pour chacun de ces points.

Les professionnels travaillent au sein d'instances pluridisciplinaires telles que le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), le Comité de Pilotage Bientraitance ... L'objectif est **d'améliorer la qualité des soins et de l'accompagnement**.

Le **CVS est régulièrement informé** des résultats des enquêtes et déclarations d'événements indésirables.

Il est sollicité pour réviser les documents institutionnels.

Chaque année, **des temps forts sont réalisés** avec la participation des professionnels et personnes accompagnées pour informer et sensibiliser chacun à la prévention des risques.

La Haute Autorité de Santé (HAS) prévoit que tous les **Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ESSMS)** soient évalués tous les 5 ans, par un organisme indépendant accrédité.

L'objectif est **d'évaluer les démarches et les pratiques professionnelles mises en œuvre pour améliorer le parcours de vie et de soins des personnes accompagnées**.

Les membres du CVS sont associés à la démarche.

La dernière évaluation externe de l'Hospitalet s'est déroulée **en 2024**
La prochaine évaluation de la qualité est prévue au printemps 2029.

