

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, professionnel, patient, visiteur, ... peut être amenée à déclarer **un évènement indésirable dans l'objectif d'améliorer** la qualité et la sécurité des soins.

Les patients, proches ou visiteur qui souhaitent déclarer un évènement indésirable peuvent effectuer la démarche auprès de l'accueil.

En 2024, 192 déclarations d'événements indésirables ont été faites sur le service.

Parmi ces signalements :

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



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

- 99 signalements sont liés aux soins
- 93 signalements sont hors soins

Chaque fiche est traitée dans un délai un maximum d'un mois, selon la gravité de l'évènement. Des analyses approfondies sont réalisées pour les événements les plus graves et des actions correctives sont engagées pour éviter qu'ils se reproduisent.

Les professionnels travaillent au sein d'instances et de groupes pluridisciplinaires telles que le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD), le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN), groupes respi, chute, escarres ...

L'objectif est **d'améliorer la qualité et la sécurité des soins**.

En interne, **4 types d'enquêtes sur le secteur sanitaire sont disponibles** :

- **Enquêtes à la sortie SMR**
(formulaire disponible dans la pochette du livret d'accueil ou à l'accueil)
- **Enquêtes en cours de séjour SMR**
(réalisées chaque année par les Représentants des Usagers de la CDU)
- **Enquête de satisfaction auprès de l'entourage**
(formulaire disponible à l'accueil)
- **Enquête à la sortie HDJ**
(formulaire remis par les secrétaires médicales et disponible en salle de repos HDJ)

Si vous avez donné votre accord, vous recevrez par mail dans les quinze jours après votre sortie, le questionnaire de satisfaction national E-Satis (cf annexe page 47)

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 en janvier 2025**.

La prochaine certification aura lieu en octobre 2028.

