

# 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.

L'équipe qualité présente un focus sur le bilan de l'année 2023 sur le SMR. En 2023, 233 déclarations d'évènements indésirables ont été faites sur le service

Parmi ces signalements :

- 153 signalements concernaient des évènements liés aux soins, aux médicaments, aux prestations hôtelières, au système d'information, à la sécurité des biens et des personnes ...
- 48 signalements concernaient des chutes
- 32 signalements concernaient des escarres.



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

- 76 signalements sont liés aux soins
- 77 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 évènements les plus graves et des actions correctives sont engagées pour éviter qu'ils se reproduisent.**

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 Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) ...

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

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

- **Enquêtes à la sortie SMR**  
(enquête E-Satis présente au sein du livret d'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)

**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 octobre 2024.

