

# Comment se définit concrètement le droit à la qualité et à la sécurité des soins

Depuis 2009, tous les établissements de santé ont l'obligation d'assurer la sécurité et la qualité des soins.

Cette politique se traduit par :

- Le recueil de la satisfaction des patients et de leur entourage
- La mise en place d'une "boîte à idées" où les suggestions déposées sont traitées en commission des usagers.
- Le traitement de toutes les plaintes ou réclamations
- L'implication des représentants des usagers dans une grande majorité des instances de la clinique (cf brochure RU)



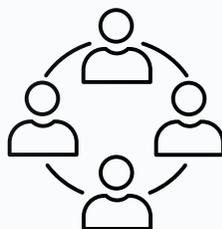
## CE QU'IL FAUT RETENIR

La qualité de prise en charge :



### FONDAMENTALE

Tous les établissements de santé se doivent de garantir une qualité optimale de prise en charge.



### COLLABORATIVE

La qualité de prise en charge des patients passe par tous les professionnels et tous les services !



### ÉVALUATION

La qualité est évaluée tous les 4 ans par la certification de la Haute Autorité de Santé, les résultats sont consultables par tous !

# LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE



## Comment définir la qualité de la prise en charge ?

La qualité de la prise en charge des patients **n'intervient pas seulement au cours des soins**, mais tout au long de la prise en charge que ce soit l'accueil, l'information donnée aux patients, les soins médicaux, l'accompagnement...

La qualité de la prise en soins s'inscrit dans un domaine plus large qui est : "la qualité et sécurité des soins".

La démarche qualité permet une amélioration continue des pratiques au sein d'un établissement et met en place des protocoles conformes aux bonnes pratiques pour prévenir d'éventuels évènements indésirables.

Cette démarche qualité est impulsée par la gouvernance de l'établissement et centralisée par la responsable qualité mais tous les professionnels en sont acteurs à leur niveau !

## La certification, un outil d'évaluation de la qualité

La Haute Autorité de Santé évalue et certifie tous les établissements sanitaires **tous les 4 ans**. Cette certification repose sur un manuel de certification.

Ce dernier se décompose de la manière suivante :

**3** chapitres (le patient, les équipes, l'établissement)



**15** objectifs



Plus de **130** critères (standards, impératifs ou avancés)

Cette certification a pour but de garantir pour le patient une qualité de prise en charge optimale. Les résultats de ces évaluations sont d'ailleurs consultables par tous sur le site internet "QualiScope".



## La gestion des risques, un aspect essentiel de la qualité

La qualité ne passe pas seulement par l'amélioration continue des pratiques. En effet, **la gestion des risques** est également une partie importante de la qualité.

L'identification des risques par les retours d'expériences des patients ou des professionnels permet de les anticiper et donc de les éviter.

C'est pour cela qu'il est essentiel de signaler chaque évènement indésirable dont vous êtes témoin. Vous pouvez en faire part aux équipes ou remplir **une feuille d'évènement indésirable** qui sera directement transmise au service qualité et traitée.

En plus des modalités de contrôle externe, des instances internes sont chargées de contribuer à la politique qualité des établissements : il s'agit de la Commission des Usagers. Elle se réunit au moins quatre fois par an.