

## Et à l'HIA Legouest, ça se passe comment ?

L'HIA Legouest dispose d'une Cellule Qualité-Gestion des Risques (QGR), qui organise et centralise tous les audits et questionnaires réalisés auprès des professionnels et des patients.

Cette Cellule QGR est aidée dans sa démarche par des professionnels de l'établissement, volontaires et formés.

## Et si je veux exprimer mon ressenti sans avoir été sollicité ?

Vous pouvez vous exprimer en :

- ◇ Remplissant le questionnaire de « sortie »,
- ◇ Ecrivant au Médecin-Chef de l'HIA pour lui transmettre vos remarques,
- ◇ En demandant à rencontrer un représentant d'Usagers dont la liste figure dans chaque service sur les panneaux d'affichage à votre attention,
- ◇ Lors d'un entretien avec le chef de service ou le cadre de santé de votre service d'hospitalisation..

## Existe-t-il d'autres méthodes pour identifier les risques?

Oui, par exemple :

- ◇ Les professionnels doivent réaliser des analyses systématiques des événements dits « indésirables » ;
- ◇ La Sécurité Incendie, les Secteurs dits « à risques » sont soumis à Inspection par des organismes extérieurs.
- ◇ L'Hygiène Hospitalière, la Prise en charge de la Douleur sont évaluées au niveau national, tous les ans.

◇ ...



### H.I.A. Legouest

27 avenue de Plantières  
57 077 METZ Cedex 03  
Téléphone : 03.87.56.46.46  
Télécopie : 03.87.74.69.95  
Messagerie : secretariat.chefferie@hia-legouest.fr

### Information des Usagers n° 3

- **Création** : août 2016 / Groupe de travail « Droits des patients »
- **Validation** : Octobre 2016 / CDU
- **Mise à jour** : Mars 2023
- **Date de validité** : Mars 2026



H.I.A. Legouest



## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) et pouvez nous aider à améliorer la qualité de votre prise en charge.

# Qu'est ce que la démarche Qualité—Gestion des Risques à l'Hôpital ?

## La Qualité à l'hôpital, c'est quoi ?

La Démarche Qualité à l'hôpital permet aux professionnels d'améliorer leur pratique quotidienne afin :

- ◇ D'améliorer votre prise en charge, en consultations, en urgence et en hospitalisation,
- ◇ D'améliorer la qualité des prestations hôtelières proposées (alimentation, chambre, accessibilité...).

Cette Démarche Qualité est évaluée par un organisme indépendant, la HAS (Haute Autorité de Santé) lors de visites régulières dites de certification. Les résultats de ces expertises sont consultables sur le site Internet de l'HAS. Vous pouvez ainsi connaître les points forts et points à améliorer des établissements de santé français.



## Et la Gestion des Risques ?

Une Démarche Qualité vise à garantir au patient que ses attentes sont respectées.

La sécurité des soins est une de vos attentes majeures.

La Gestion des Risques est donc un volet de la Démarche Qualité permettant de :

- ◇ Repérer les pratiques professionnelles pouvant entraîner un risque pour :
  - ◇ Le patient,
  - ◇ Le personnel,
  - ◇ L'environnement.
- ◇ Identifier les moyens à disposition pour maîtriser ce risque ;
- ◇ Mettre en œuvre des procédures, protocoles pour sécuriser au maximum la pratique professionnelle ;
- ◇ Etudier les événements porteurs de risque avec les professionnels concernés et, parfois, les patients eux-mêmes.
- ◇ Proposer des axes d'amélioration des pratiques pour sécuriser encore plus votre prise en charge.

## Quand Et Comment

### puis-je participer à cette Démarche d'Amélioration de la Prise en Charge des Patients ?

En votre qualité d'Usager de l'Hôpital, vous pouvez transmettre votre avis sur votre accueil, votre séjour, votre prise en charge, l'information délivrée....

Vous pouvez ainsi :

- ◇ Répondre au questionnaire de satisfaction des hospitalisés,
- ◇ Répondre au mail de la HAS à distance de votre sortie d'hospitalisation si vous êtes sélectionné (enquête E-satis),
- ◇ Répondre à des questions posées par des professionnels lors d'audits internes,
- ◇ Participer à la démarche du Patient-Traceur, lors de la visite de certification selon la méthode de l'HAS.
- ◇ ...