

Engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

Le Centre Hospitalier est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des prestations offertes aux patients et à leurs proches. Nos objectifs d'amélioration sont identifiés au travers :

- des retours formulés par nos usagers au travers des questionnaires de sortie ou à l'enquête expérience patient « e-satis »
- et des remontées de nos professionnels en interne par le biais de signalements des dysfonctionnements entravant la bonne organisation du parcours patient ou d'erreurs dans la délivrance de soins
- et d'évaluations régulières au sein de l'établissement.
- des courriers de réclamations
- des échanges et enquêtes auprès de nos partenaires extérieurs

Ecoute patient

Le Centre hospitalier participe à l'enquête nationale de recueil de l'expérience des patients « e-satis ». Vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne dont les résultats sont totalement anonymes. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.

Les résultats des évaluations sont disponibles en différents points du Centre hospitalier, comme la maison des usagers et sur le site Internet de l'établissement (www.hopitalsaintnazaire.fr) et sur le site Qualiscope Santé de la HAS. (<https://www.has-sante.fr>)

Vous serez également sollicité(e) pour compléter le questionnaire de sortie, remis pendant votre séjour par les équipes hospitalières.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Les indicateurs nationaux de mesure de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) font l'objet d'un suivi régulier par la direction et les responsables de services afin d'orienter les actions d'amélioration. Ces indicateurs sont disponibles via le site internet hopital-saintnazaire.fr ou sur le site Qualiscope Santé de la HAS. Ils donnent une indication sur la prise en charge de la douleur, la maîtrise du risque infectieux, la coordination et continuité des soins avec la ville et les partenaires extérieurs...

La certification

Tous les 4 à 5 ans, le bon fonctionnement du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire est évalué de manière indépendante par la Haute Autorité de Santé (HAS) (dernière visite en février 2022). La certification délivrée au Centre hospitalier vient récompenser l'engagement collectif des professionnels soignants et non soignants dans sa dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, en place depuis plus de 20 ans.



Quelques chiffres significatifs :

Le patient est informé et son implication est recherchée	91%
Le patient est respecté	98%
Les proches et/ou aidants sont associés	100%
Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte	100%
La pertinence des parcours, des actes et des prescriptions est argumentée au sein de l'équipe	99%
Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient	99%
Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques	89%
Les équipes évaluent leurs pratiques	85%
La gouvernance fait preuve de leadership	82%
L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences	76%
Qualité de vie au travail	98%
Gestion des risques	93%
Amélioration continue de la qualité des soins	95%
L'établissement favorise l'engagement des patients	92%
Orientations stratégiques	97%

Autres reconnaissances externes de la qualité

Le laboratoire de biologie médicale a obtenu son accréditation initiale au 1er octobre 2014 (Accréditation Cofrac numéro 8- 3347 ; Portée disponible sur www.cofrac.fr)

Les équipes médicales de chirurgie orthopédique et traumatologique et de chirurgie ORL sont engagées dans une démarche d'accréditation médicale.