

Le Centre Hospitalier de Valençay est engagé depuis plusieurs années dans une politique d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins.

Le service qualité est chargé de coordonner l'ensemble des démarches qualité au travers d'un programme annuel d'amélioration de la qualité.

#### Le questionnaire de sortie

Un questionnaire de sortie vous est remis lors de votre arrivée dans le service. Celui-ci doit être rempli au moment de votre départ.

Une fois complété, vous pouvez soit le transmettre directement au personnel soignant, soit l'adresser par courrier à l'établissement.

#### La démarche de certification

Depuis 1996, tous les établissements de santé publics ou privés doivent s'engager dans une démarche de certification.

La certification est un processus d'évaluation, effectué par des professionnels indépendants de l'établissement, sur l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques. Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins sont réunies pour répondre aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification a lieu tous les 4 ans et est délivrée par une agence sanitaire indépendante, la HAS. La dernière visite de certification a eu lieu en mars 2014. L'établissement a été certifié sans recommandation ni réserve le 16 septembre 2014.



La prochaine visite de certification aura lieu en mars 2018. Dans le cadre de la préparation de celle-ci, vous pouvez être interrogés par des évaluateurs afin que vous puissiez vous exprimer sur les conditions de votre séjour.

#### Les risques associés aux soins :

L'organisation de la lutte contre les événements indésirables associés aux soins a été arrêtée par le directeur de l'établissement après concertation avec le président de la Commission Médicale d'Établissement.

*« Est considéré comme évènement indésirable associé aux soins tout incident préjudiciable à un patient survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, ou d'un traitement »*

La gestion des risques associés aux soins vise à prévenir l'apparition de ce type d'évènement et en cas de survenue d'un tel évènement :

- A l'identifier
- A en analyser les causes
- A en atténuer ou à supprimer les effets dommageables pour le patient
- A mettre en œuvre les mesures permettant d'éviter qu'il se reproduise

Lorsqu'un patient a subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de l'informer au plus vite, selon une procédure rédigée à cet effet.

#### Les indicateurs qualité :

Chaque établissement de santé doit produire des indicateurs qui reflètent le niveau d'engagement de l'établissement dans la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Parmi les indicateurs suivis, deux catégories d'indicateurs font l'objet de recueils obligatoires :

- Les indicateurs concernant la lutte contre les infections associées aux soins
- Les indicateurs concernant la qualité de la tenue du dossier patient.

**Vous trouverez les résultats de ces recueils en annexe du livret d'accueil**