



Numéro 27  
Janvier/Février 2026

# Qualit' & Co

Coopération, collaboration, coordination

## Édito

Madame, Monsieur, cher(e)s collègues, j'aimerais vous poser 3 questions.



### La première : A quoi peut bien servir la démarche qualité des soins ?

NON, pas à rien ! Outre le fait qu'elle est l'un des piliers fondateurs de la prise en charge des patients en assurant la sécurité et la pertinence, elle vise surtout à faire évoluer nos organisations et nos pratiques, en y intégrant évidemment les retours des patients, leurs besoins, leurs attentes. De plus, l'anticipation des risques, en ayant cartographié chaque secteur de soins, permet de réduire considérablement les conséquences des événements indésirables lorsqu'ils surviennent malgré tout. Enfin, grâce à la règle des « bons », des soins reconnus comme pertinents permettent d'une part d'éviter des examens et des actes inutiles, et minorent les risques de traitements inappropriés : Le BON soin au BON patient au BON moment par le BON professionnel.

### La seconde : Comment allier démarche qualité et éco-responsabilité ?

Un soin écoresponsable est un soin dont l'impact sur l'environnement est réduit par rapport au même soin réalisé il y a plusieurs années. La démarche qualité s'inscrit parfaitement dans un parcours de soins qui inclue des mesures socio-économiques, une réflexion sur la production, la vente, l'achat et la livraison de nos outils de soins, sur nos organisations internes qui rendent plus sobres nos activités (réduire la consommation d'eau et l'impact carbone, éteindre les lumières dès que possible, pas de climatisation à outrance, etc.). De toute évidence, sans un engagement professionnel naturel, une culture commune du soin pertinent et une politique partagée par tous les usagers de la santé, cela ne reste qu'un vœu pieux.

### La dernière : Quand aura lieu la prochaine visite des experts de l'Haute Autorité de Santé pour remettre en jeu notre titre de certification à 95% de 2024 ?

Au cours du premier semestre 2028 ! C'est donc après-demain en calendrier professionnel. Nous vous tiendrons informés des étapes qui nous conduisent vers cette certification.

Bonne année à tous.

Une année centrée sur l'autre, parce que l'altérité est à éprouver sans cesse pour bien vivre ensemble.

Dr Laurent BENAYOUN

Président de la Commission Médical d'Établissement.

## IQSS

### Résultat annuel du questionnaire E-SATIS AMBULATOIRE

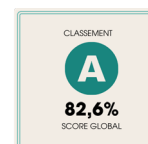
E-SATIS : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés. Ce dispositif aide l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer.

#### RÉSULTATS GLOBAUX

Nombre de mails envoyés: 2902

Nombre de réponses: 471

Taux de retour: 16,2%



84.2%

Organisation avant  
l'hospitalisation

84.7%

Accueil

88.1%

Prise en charge médicale  
et paramédicale

78.3%

Chambre et collation

77.7%

Organisation de la sortie et du  
retour à domicile



Taux de recommandation:

73,7%

Des patients hospitalisés  
recommanderaient certainement  
notre établissement  
Score identique à N-1





**Ce mois-ci, nous souhaitons mettre à l'honneur le travail des référents qualité au sein de l'établissement.**

**Laurence CARBONELL s'est prêté au jeu de l'interview.**



### **En quoi consiste concrètement le rôle d'un référent qualité au sein de l'hôpital ?**

Je prends mon rôle très à cœur depuis 3 ans, au sein de mon service (hémodialyse). Je fais le relais des informations entre la cellule qualité, mon encadrement et l'équipe d'hémodialyse.

Mon objectif est d'assurer la communication des bonnes informations (veille réglementaire) sur la conformité des bonnes pratiques en démystifiant le vocabulaire des grilles d'évaluation HAS. C'est une mission quotidienne que de transmettre les informations reçues (par oral lors des transmissions à l'équipe). J'y arrive grâce à l'équipe de la cellule qualité qui épaula les référents des divers services de l'hôpital. Elle est disponible et à notre écoute.

Je suis en étroite collaboration avec mon encadrement, qui veille au respect de la transmission de toute information qualité et sécurité dans le service.

J'assure un rôle de formation et de sensibilisation grâce au Trivial qualité. Celui-ci a fait le tour des équipes soignantes sur le CHP. Il est mis à jour régulièrement ainsi que la création de nouveaux thèmes. Il est en corrélation avec les grille HAS de certification. Nous travaillons sur de nouvelles questions pour la certification en 2028, déjà !

J'anime la démarche qualité, nous coordonnons des audits internes dans notre service en lien avec la cadre de santé, sur l'hygiène, les urgences vitales intra-hospitalières (UVIH), les chariots d'urgence, les audits de service chaque mois... Toutes ces actions entrent dans le PAQSS et sont ainsi valorisées.



### **Comment collaborez-vous avec les autres services et professionnels pour promouvoir la démarche qualité cohérente au sein de l'hôpital ?**

A mon sens, grâce aux leviers de collaboration ci-dessous :

- Réseau des référents qualité : planning des réunions avec les référents qualité et la cellule qualité,
- Participer aux patients traceurs au sein de mon établissement,
- Consolider la culture qualité dans mon service et promouvoir la FEI dans un contexte d'amélioration et non de répression (c'est ANONYME)
- Participer aux retours d'expérience.

La démarche qualité est essentielle dans nos pratiques afin de valoriser nos savoirs, la créativité, notre investissement pour nos patients dans la bientraitance et la bienveillance. C'est la vraie vie du terrain, la démarche qualité c'est notre quotidien. Cela fait jaillir notre motivation intrinsèque pour une prise en charge optimale de nos patients.

**Laurence CARBONELL (IDE en hémodialyse)**



### **Quels sont les défis les plus fréquents que vous rencontrez dans cette mission et comment y faites-vous face ?**

Ce qui est compliqué c'est d'accrocher TOUTE l'équipe à nos démarches, médicales et paramédicales faute de temps et de charge de travail. Il peut y avoir parfois une résistance aussi. Les équipes perçoivent la qualité comme une contrainte administrative plutôt qu'un levier d'amélioration. Mais avec de la douceur et de la persévérance nous arrivons à susciter de la motivation et à réveiller la curiosité des collègues. Ils me demandent mes missions du jour, les projets du service pour cette année etc...

Je me fixe comme point clef, la formation et la transmission grâce à des outils pédagogiques comme le Trivial Qualité et les exercices de mise en situation sur les UVIH (Urgences Vitales Intra Hospitalière) dans le service d'hémodialyse. Nous réalisons une traçabilité par mail à la cadre de santé et nous avons un « classeur qualité » pour centraliser les éléments de preuve, il témoigne de la dynamique du service.

Il y a également des réunions internes avec la cadre de santé, les référents qualité de néphrologie, l'ingénieur qualité 1x/mois. Complexité réglementaire : les textes évoluent régulièrement. Nous avons des RDV à la qualité afin de nous donner toutes les informations nécessaires.

A ce jour, il y a plus de stratégie pour répondre aux défis « qualité et sécurité ». Bien sûr au quotidien, un travail en équipe est nécessaire pour améliorer le service rendu à nos patients chroniques !