

## CAP QUALITÉ 13 SON CONTENU EN « BREF »

1. En route vers la **visite simulée**
2. Indicateurs : **Nombre d'EI** déclarés par site pour la période de mars à mai 2024 ; Résultats de trois **Quality check**



## CULTURE QUALITÉ

### En route vers la visite simulée...

Dans le cadre de notre engagement constant envers l'excellence des soins et services, je tiens à souligner l'importance de la visite d'accréditation qui se tiendra du **14 au 18 octobre prochain**. Cette semaine revêt une signification particulière, elle sera l'occasion d'évaluer notre niveau actuel d'excellence.

Il est crucial de comprendre que cette évaluation ne vise pas l'introduction de nouvelles pratiques, mais plutôt la vérification de la conformité et de la pratique des procédures déjà validées et mises en place. Nous allons donc examiner attentivement si les pratiques établies sont toujours respectées et mises en œuvre efficacement par les différents métiers concernés.

Afin de vous préparer au mieux, plusieurs outils sont à votre disposition pour vous mettre à jour sur les exigences et les attentes :

- Les modules e-learning sont accessibles à tous. Pour y accéder, vous pouvez vous rendre sur les **liens utiles** présents dans Ennov. En fonction de votre métier, vous pouvez accéder aux différentes formations qui vous concernent.



Formations spécifiques pour le personnel administratif

Ouvert pour 237 jours



Formations aux outils numériques

Ouvert pour 237 jours



Formations pour le personnel en contact avec des produits chimiques

Ouvert pour 237 jours



Formations pour le personnel manipulant ou traitant de l'information relative aux médicaments

Ouvert pour 237 jours



Formations spécifiques pour les bénévoles et le personnel des services sociaux

Ouvert pour 237 jours



Formations spécifiques pour les médecins

Ouvert pour 237 jours



Formations spécifiques pour les soignants, médecins et paramédicaux

Ouvert pour 237 jours



Formation pour tous les collaborateurs

Ouvert pour 237 jours



- Le mémo qualité comprend les principaux sujets à retenir. Chaque collaborateur a reçu un mémo qui comprend l'ensemble des BIG5 et des thématiques. Il est également accessible dans Ennov.



# CAP QUALITÉ

- Des dossiers thématiques ont été distribués lors des campagnes de diffusion précédentes. Vous pouvez vous y référer pour une vue d'ensemble détaillée sur chaque sujet.

## Les Pratiques Organisationnelles Requises

L'IDENTIFICATION des patients et des actes qui lui sont posés

L'administration des MÉDICAMENTS en toute sécurité

La prévention et le contrôle des INFECTIONS

L'utilisation adéquate et sécuritaire du MATÉRIEL

La préservation d'un CADRE SÉCURISANT pour les patients et collaborateurs

## Les thématiques

Plan d'urgence

Développement des collaborateurs

Patients au cœur des soins

Ethique et droit du patient

Gestion des médicaments dans les étages

Transfusion sanguine dans les étages

- Les carnets critères services comprennent les éléments spécifiques à votre service (BIG5, thématique ; et critères spécifiques). Chaque service a reçu une version imprimée. Ils sont également consultables via [Ennov](#)



- L'alvéole dans Ennov, « Qualité & accréditation » regroupe tous les éléments essentiels, y compris les onepagers et tuyaux (questions/réponses), qui vous renvoient vers les politiques et modes opératoires.

# CAP QUALITÉ

N'oubliez pas que vous pouvez également vous adresser directement aux référents des sujets pour des questions spécifiques. Par exemple, des questions en lien avec l'hygiène hospitalière peuvent être traitées directement avec l'équipe d'hygiénistes de votre site, les questions relatives à la sécurité du personnel peuvent être traitées par l'équipe du SIPP.

De plus, l'équipe DIPAQ Qualité reste à votre disposition sur demande du chef de service pour revoir certains sujets identifiés comme étant en difficulté : par téléphone au 081/42.48.48 ou via l'adresse mail [dipaq.qualite@chuuclnamur.uclouvain.be](mailto:dipaq.qualite@chuuclnamur.uclouvain.be)

Nous vous encourageons vivement à utiliser ces ressources et à poser des questions en cas de doute. Notre préparation collective garantira notre succès lors de la visite d'accréditation.

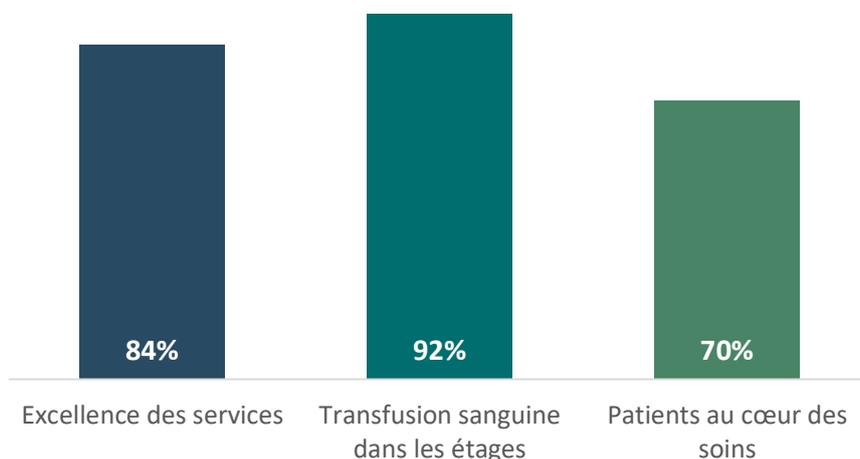
Restons mobilisés pour maintenir nos normes élevées de qualité et d'excellence. En travaillant ensemble, nous continuerons à offrir les meilleurs soins possibles à nos patients.

## INDICATEUR QUALITÉ

Lors de chaque cap qualité, nous vous communiquons le nombre d'évènements indésirables déclarés sur les trois derniers mois.

Ci-contre donc les EI déclarés en mars, avril et mai 2024.

Résultats de trois Quality check réalisés sur les différents sites hospitaliers entre mars 2023 et mai 2024



01/2023 | com-224-07-02

Détail des scores les plus faibles pour ces trois Quality checks.

Référentiel 27 – Excellence des services	Score
Quelle est la politique d'inclusion pour les soins à toute catégorie de population d'un point de vue de l'accessibilité, du respect des convictions etc. ? Si vous ne connaissez pas toutes ces actions ou pouvez-vous les trouver ?	50%
Comment réagissez-vous en cas de besoins spécifiques ou de lacunes concernant les ressources (technologiques, système informatique, matériel, humain) ?	57%
Comment garantir que l'environnement/l'organisation est accessible à tous les citoyens ?	63%
Pourriez-vous expliquer comment vous identifiez les changements de niveau de soins reçus par un patient ?	63%

Thématique 6 – Transfusion sanguine dans les étages	Score
Comment vérifiez-vous les composants sanguins à la réception dans le service?	67%
Dans quelles circonstances et comment peut-être réalisée une demande urgente de produits sanguins labiles (PSL)?	75%

Thématique 3 – Patients au cœur des soins	Score
Avez-vous suivi une formation sur les recours sécuritaires à la contention?	0%
Avez-vous reçu une formation sur les pratiques en matière de respect des cultes et des traditions religieuses?	25%
Y a-t-il des lieux d'accueil spirituel? Pour toutes les religions?	25%
Avez-vous un arbre décisionnel concernant la gestion de la contention?	33%
Quels sont les outils mis à votre disposition pour développer le partenariat patient au sein de votre service/département?	50%
Quelles actions sont mises en place pour prévenir le risque de chutes?	50%
Évaluez-vous le risque de chute de vos patients?	50%
Comment éduquez-vous les patients à la prévention des chutes?	67%
Comment encouragez-vous les patients et leurs familles à participer à leur prise en charge?	75%
Avez-vous instauré un processus de partenariat patient au sein de votre institution?	75%
En cas de contention, comment est prévenue la famille du patient?	75%
Quels sont les outils mis à votre disposition pour les patients qui ne parlent pas français?	75%

# CAP QUALITÉ

Pour aller plus loin ou se perfectionner dans une de ces thématiques, retrouvez tout le contenu de ces Quality checks dans Ennov



- Référentiel 27 – Excellence des services : Se référer à la politique d’accessibilité aux soins disponible dans Ennov via la recherche (politique par discipline) :



- Thématique 6 – Transfusion sanguine dans les étages :
  - [Gestion des urgences transfusionnelles](#)
  - [Informations et consentement du patient à l'acte transfusionnel](#)
  - [Prise en charge d'une réaction transfusionnelle](#)
  - [Transfusion de Produits Sanguins Labiles](#)
- Thématique 3 – Patients au cœur des soins :
  - [Gestion de la contention](#)
  - [Patient partenaire](#)
  - [Prévention des chutes](#)
  - [Services offerts à la population](#)

## ACTUALITÉ

### Du changement dans les référents de site

À dater du 1<sup>er</sup> juin, les référents qualité des sites sont actualisés :

**Charlotte Martin** est désormais référente du site de **Sainte-Elisabeth** ;  
**Fanny Francq** reprend la **DRISS** en complément du site de **Godinne** ;  
**Valérie D’Ans** reste référente du site de **Dinant**.

L’équipe souhaite bon vent à Sébastien Pinoy et le remercie pour son superbe travail !

#### Equipe Qualité - DIPAQ

qualite.dipaq@chuclnamur.uclouvain.be

+32(0)81 42 48 48

aci@chuclnamur.uclouvain.be

+32 (0)81 42 30 87

#### Référents Qualité

Dinant : Valérie D’ans

Godinne : Fanny Francq

Sainte-Elisabeth : Charlotte Martin

DRISS : Fanny Francq

Coordination ACI : Charlotte Martin

”  
Repenser  
la  
**SÉCURITÉ**  
Renforcer  
la  
**QUALITÉ**  
“



chuclnamur.be



**CHU**  
UCL  
NAMUR