

CAP QUALITE #12 SON CONTENU EN « BREF »

1. Améliorer ensemble grâce aux Quality Check
2. Traduction Google dans Ennov
3. Indicateurs Qualité – Événements indésirables du 1^{er} trimestre 2024 ; enquêtes Revalidation, Urgences, Hôpital de jour et Pédiatrie

CULTURE QUALITÉ

Améliorer ensemble grâce aux Quality Check

L'évaluation de notre niveau de maîtrise dans divers domaines est essentielle pour assurer une prestation de soins optimale.

Ainsi, nous avons récemment mis en place une nouvelle méthode visant à **faciliter le processus** des Quality check et à permettre un **retour plus efficace** sur le terrain.

Nous avons introduit l'utilisation de tablettes, permettant une saisie aisée des résultats des Quality check et la possibilité d'ajouter des commentaires pertinents, le cas échéant.



Ces données sont ensuite **transmises aux chefs de service** concernés, qu'ils soient infirmiers ou médicaux, ainsi qu'aux **responsables** chargés de la **gestion des sujets** évalués, tel que la gestion du plan d'urgence hospitalier.

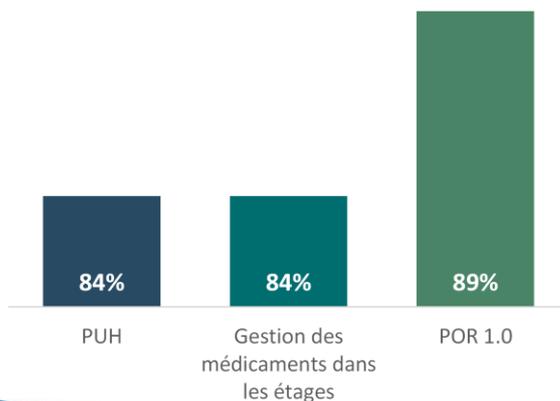
Cette approche vise à instaurer une **culture d'amélioration continue**, où chaque membre du personnel joue un rôle crucial.

En effet, chacun d'entre nous détient une part de responsabilité dans la bonne gestion et l'exécution des pratiques validées par notre institution.

Nous vous encourageons donc à participer activement à ce processus en saisissant avec précision les données pertinentes lors des Quality check, en partageant vos observations et suggestions, et en collaborant étroitement avec vos collègues et les responsables de service.

En travaillant ensemble dans cet esprit d'engagement et de collaboration, nous renforçons non seulement la qualité de nos services, mais également notre engagement envers le bien-être et la sécurité de nos patients.

Quelques résultats



ENNOV

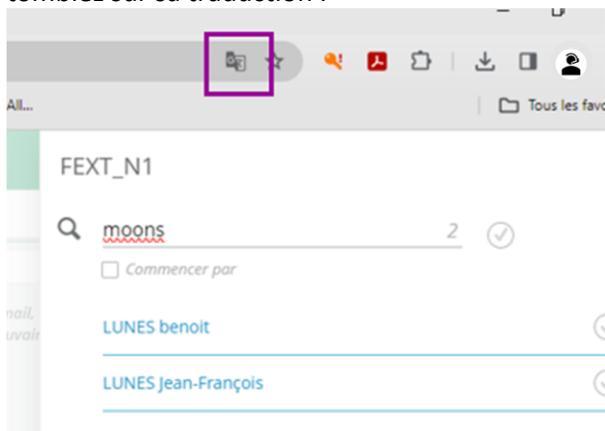
Traduction Google dans Ennov

Traduction Google dans Ennov

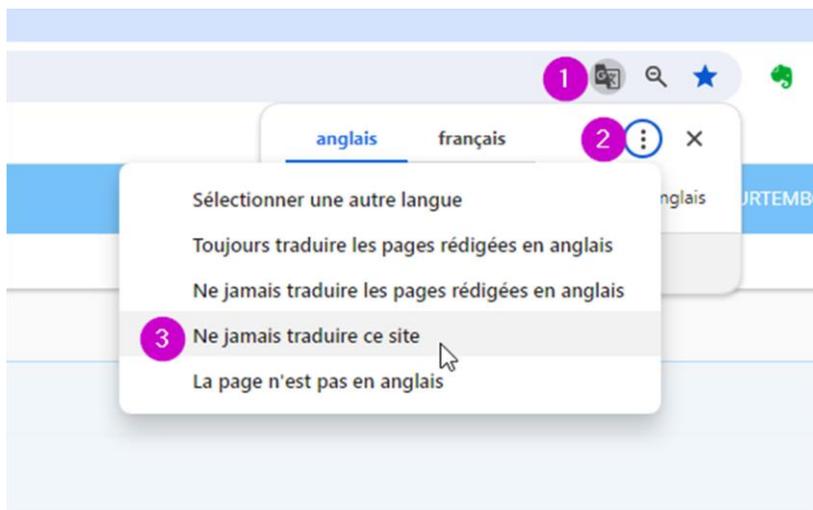
Nous sommes nombreux à utiliser les outils de Google pour traduire une page. Cependant, on nous reporte quelques soucis concernant la traduction du site Ennov.

En effet, Google chrome considère **Ennov** comme un **logiciel en anglais**, et traduit à nouveau des termes déjà en français.

Aussi, lorsque vous vous retrouvez sur une page Ennov et que le texte vous semble incompréhensible ou erroné, vérifiez votre **module de traduction**. S'il est actif, il se pourrait qu'en cherchant une personne en particulier, vous tombiez sur sa traduction :



Nous vous conseillons donc de supprimer la traduction automatique pour ce site :



CAP QUALITÉ

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 janvier, février et mars 2024.



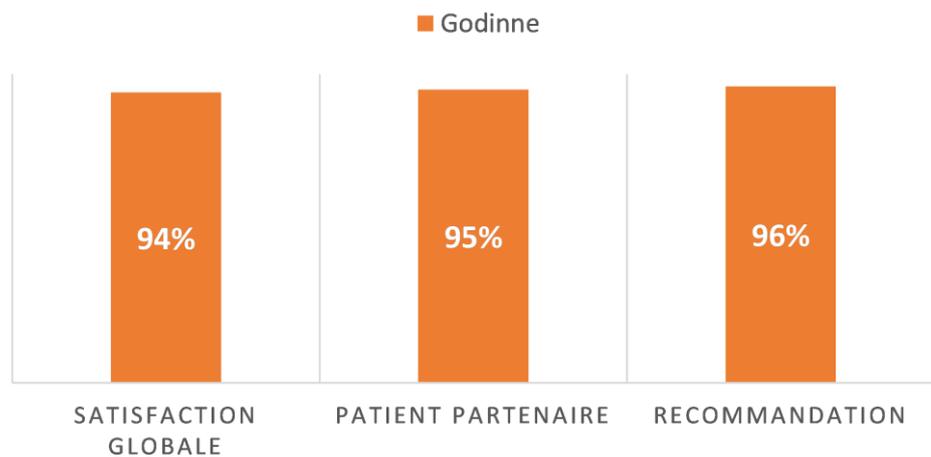
Résultats de l'enquête de satisfaction patient au service de revalidation de Godinne

Enquête réalisée du
01/04/2022 au 31/10/2023

Godinne
138 questionnaires rentrés

Dinant
12 questionnaires rentrés
(insuffisant pour le
Benchmarking)

REVALIDATION



Résultats de l'enquête de satisfaction patient au service des urgences de Dinant et Godinne

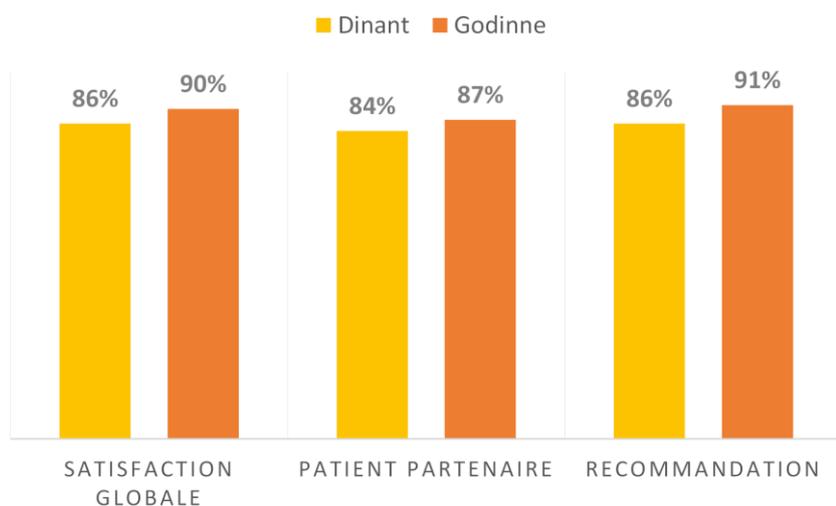
Enquête réalisée du
13/04/2023 au 31/05/2023

Dinant
387 questionnaires rentrés

Godinne
54 questionnaires rentrés

Namur
24 questionnaires rentrés
(insuffisant pour le
Benchmarking)

URGENCES



CAP QUALITÉ

Résultats de l'enquête de satisfaction patient en hôpital de jour sur les sites de Dinant, Godinne et Namur.

Enquête réalisée du 17/04/2023 au 30/06/2023

Dinant

164 questionnaires rentrés

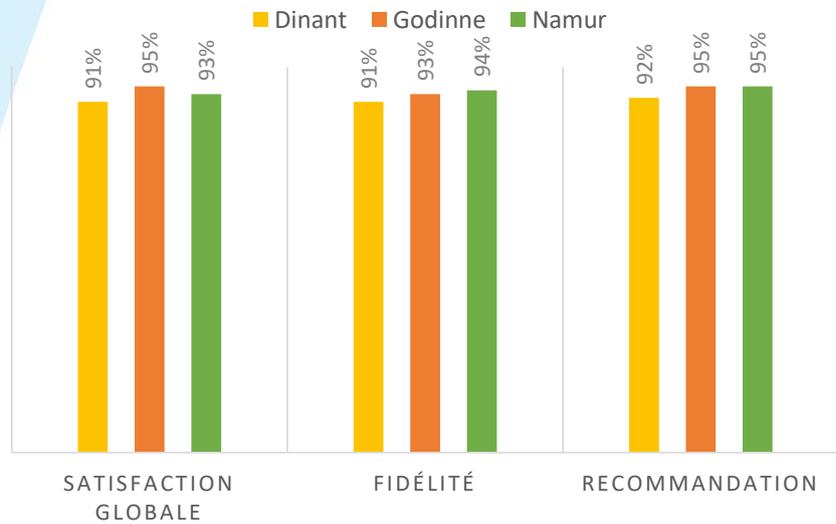
Godinne

134 questionnaires rentrés

Namur

440 questionnaires rentrés

HÔPITAL DE JOUR



Résultats de l'enquête de satisfaction patient en pédiatrie pour les sites de Dinant et Namur.

Enquête réalisée du 01/09/2022 au 31/08/2023

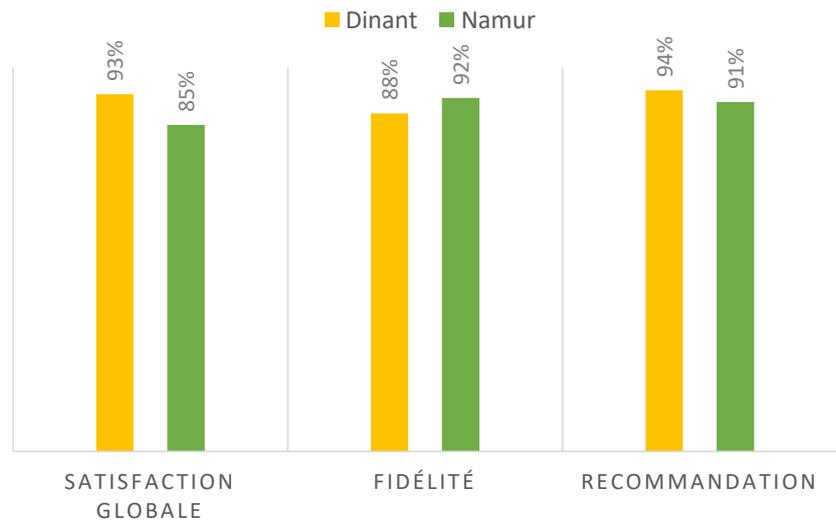
Dinant

53 questionnaires rentrés

Namur

60 questionnaires rentrés

PÉDIATRIE



CAP QUALITÉ

” Repenser
la
SÉCURITÉ
Renforcer
la
QUALITÉ “

Equipe Qualité - DIPAQ

qualite.dipaq@chuuclnamur.uclouvain.be

+32(0)81 42 48 48

aci@chuuclnamur.uclouvain.be

+32 (0)81 42 30 87

Référents Qualité

Dinant : Valérie D'ans

Godinne : Fanny Francq

Sainte-Elisabeth : Christelle Dengis (Sébastien Pinoy ff)

DRISS : Sébastien Pinoy

Coordination ACI : Charlotte Martin