

La démarche qualité et la certification

Les établissements de santé (hôpitaux, cliniques et hôpitaux de l'armée) ont obligation d'être évalués tous les 4 ans par la **Haute Autorité de Santé (HAS)**.

Cette visite a eu lieu en décembre 2005 (Version 1) et aura lieu à nouveau en **octobre 2009 (V2)**.

En amont de la visite doit être réalisée une autoévaluation.

A partir des critères pré-définis par la HAS auxquels chaque établissement doit répondre, les équipes décrivent leurs pratiques et se cotent, sur une échelle de A à D (A étant le niveau optimal de qualité à atteindre).

Le dossier d'autoévaluation est transmis à la HAS et les experts visiteurs ont donc **une bonne connaissance** de l'établissement avant leur venue.

Les experts s'appuient également sur les **recommandations** évoquées lors de la visite V1 et des conclusions précédentes :

1. renforcer les actions contribuant au respect de **l'intimité** du patient et de la **confidentialité** des données le concernant
2. définir, mettre en œuvre et contrôler le **circuit du linge** et le **stockage des déchets**, en garantissant le respect des règles d'hygiène
3. formaliser et évaluer un **programme de gestion des risques**
4. structurer et poursuivre la mise en œuvre de la **politique de vigilance sanitaire**
5. formaliser et évaluer la politique de **maîtrise du risque infectieux** en impliquant tous les professionnels

L'ensemble de ces points a fait l'objet d'un plan d'amélioration entre 2006 et 2009, afin de garantir une qualité et une sécurité optimales proposée aux résidents accueillis.

Par ailleurs, l'établissement avait également fait l'objet de **points forts** lors de la visite V1 des experts :

- la politique **d'accueil** centrée sur les attentes, les besoins et la satisfaction des résidents permettant le respect des droits et de l'information
- la recherche de la **satisfaction** de l'utilisateur
- la mise en place des **référents hôteliers**
- la diversité des moyens de **communication**
- la délégation de **budgets par service**.

La démarche continue de la qualité permet de s'appuyer sur nos points forts, de repérer nos faiblesses et développer de meilleures pratiques.

C'est une dynamique de motivation qui fédère l'ensemble des professionnels autour des enjeux communs que sont la sécurité, le soin et le confort des Personnes Agées qui sont en séjour à BELLEVAUX.