



QUALITÉ DES SOINS ET SÉCURITÉ

Le CNP Saint-Martin s'inscrit dans des programmes d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité du-de la patient-e, dans le cadre du plan pluriannuel du SPF Santé publique et d'une démarche d'accréditation.

▪ DÉMARCHE QUALITÉ

La qualité des soins est au cœur des préoccupations quotidiennes.

La démarche qualité traite différentes thématiques : la communication, la continuité des soins, les restrictions et privations de liberté, la qualité d'accueil des usager-ères, l'alimentation, etc. Elle engage généralement une réflexion collective, incluant professionnel·les et usager-ères.

Si vous souhaitez être associé-e aux réflexions, faites-le savoir à l'équipe de soins qui vous accompagne. Elle prendra contact avec la Coordinatrice Qualité de l'institution.

▪ DÉMARCHE SÉCURITÉ

Par « sécurité des soins donnés aux patient-es », on entend le fait « d'éviter à l'utilisateur tout dommage résultant des soins ».

Autrement dit, il s'agit d'éviter tout incident lié aux soins, toute atteinte à la sécurité de l'utilisateur au cours d'un processus de soins, tout dommage aux usager-ères, qu'il soit physique et/ou psychologique.

La sécurité concerne tout le monde au sein de l'institution : professionnel·les, patient-es et personnes extérieures. Et tout le monde peut veiller à la sécurité.

Si vous repérez un problème de sécurité, que ce soit au niveau des infrastructures, des processus de soins, ou encore par rapport aux biens et aux personnes, vous pouvez le signaler : une déclaration d'incident est à votre disposition ci-jointe ainsi qu'au sein de l'unité de soins, à l'accueil ou auprès du service de « médiation droits des patients ».

Cette déclaration est utile : elle permet de prendre connaissance du problème, mais surtout elle permet par la suite de l'analyser pour faire en sorte que des incidents ne se produisent plus.

▪ VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Votre avis compte beaucoup pour nous.

Le jour précédant la fin de votre séjour, nous vous proposerons de remplir un questionnaire de satisfaction.

Les données recueillies seront traitées de manière anonyme et nous permettront de poursuivre nos objectifs d'amélioration de la qualité d'accueil, des soins et de séjour de chaque patient-e.

D'avance nous vous remercions pour votre participation.

