

LES **INCOLLABLES** DE LA **CERTIF'**



60 QUESTIONS*

pour tester vos connaissances
et préparer la visite de la HAS !

LES **INCOLLABLES** DE LA **CERTIF'**



60 QUESTIONS*

pour tester vos connaissances
et préparer la visite de la HAS !

LES **INCOLLABLES** DE LA **CERTIF'**



60 QUESTIONS*

pour tester vos connaissances
et préparer la visite de la HAS !

LES **INCOLLABLES** DE LA **CERTIF'**



60 QUESTIONS*

pour tester vos connaissances
et préparer la visite de la HAS !



****Kit de démarrage***
Direction Qualité - Décembre 2025



****Kit de démarrage***
Direction Qualité - Décembre 2025



****Kit de démarrage***
Direction Qualité - Décembre 2025



****Kit de démarrage***
Direction Qualité - Décembre 2025

Question 1

Droits du patient

C'est quoi

E-Satis ?



Question 2

Droits du patient

VRAI ou FAUX ?

Le patient peut changer de personne de confiance pendant l'hospitalisation.



Question 3

Droits du patient

Comment expliquer les rôles de la personne de confiance au patient ?



Question 4

Droits du patient

Comment expliquer au patient le rôle :

- de la Commission des Usagers (CDU)

- des Représentants des Usagers (RU)



Réponse 2

VRAI

Il est possible de changer de personne de confiance à tout moment.

Le formulaire doit être signé par le patient et la personne qu'il a désignée.

Il faut tracer l'information dans le dossier informatique.

Réponse 1

Critère impératif

E-Satis est l'indicateur national de mesure de la **satisfaction des patients**, grâce à un questionnaire adressé **par e-mail** (si le patient l'a donné lors de son admission) après son hospitalisation en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Ambulatoire ou Soins Médicaux et de Réadaptation.

Les **verbatim (expression libre)** sont régulièrement diffusés aux services concernés.

Suite à l'analyse des réponses, un plan d'action est mis en oeuvre.

Réponse 4

La **Commission des Usagers (CDU)** est une commission réglementaire qui veille au respect des droits des usagers en examinant les plaintes, réclamations et éloges adressés à l'hôpital. Elle se prononce sur la démarche Qualité de l'établissement, notamment en analysant les résultats des questionnaires de satisfaction patient.

Les **représentants des usagers (RU)** sont des bénévoles, membres d'associations de santé agréées et désignés par le Directeur Général de l'ARS pour 3 ans. Ils font partie de la vie de l'établissement en siégeant en conseil de surveillance et autres instances.

Réponse 3

La personne de confiance peut être un proche-aidant, le médecin traitant ou toute autre personne désignée par le patient.

Elle est **désignée par écrit** et **révocable** à tout moment.

Elle peut assister le patient dans ses entretiens médicaux et l'accompagner dans ses démarches **pour l'aider à prendre ses décisions**.

Lorsque que le patient ne peut exprimer sa volonté, elle est consultée et rend compte de la volonté de la personne.

Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Elle s'exprime au nom du patient et non à titre personnel.

Elle a un devoir de confidentialité.

Son rôle est distinct de celui de la personne chargée de la protection juridique du patient.

Question 5

Droits du patient

C'est quoi cette manip' ?



Question 6

Droits du patient

Que puis-je faire pour assurer la confidentialité de la prise en charge des patients ?



Question 7

Identitovigilance

VRAI ou FAUX ?

Tous les patients de mon service ont un bracelet d'identification.



Question 8

Droits du patient

Citez différents moyens permettant de respecter l'intimité et la dignité du patient, et de veiller à son consentement.



Réponse 6

Je n'évoque pas d'informations confidentielles concernant le patient :

- **dans les parties communes** (couloirs, ascenseurs)
- **au téléphone** sans identifier clairement le correspondant
- **sur les réseaux sociaux** ou en photos...

Je parle à voix basse si un autre patient est à proximité.

Je suis vigilant(e) quant aux informations qui peuvent être visibles par l'intermédiaire des écrans de PC.

Réponse 5

Une astuce pour occulter rapidement la page sur laquelle je travaille, et ainsi éviter d'afficher les informations du patient qui pourraient être visibles des visiteurs et des autres patients.

Réponse 8

Critère impératif

Frapper à la porte avant d'entrer.

Utiliser **les paravents** lors des soins, des toilettes et des examens.

Couvrir le patient si nécessaire pour respecter son intimité.

Cacher le hublot de la porte si nécessaire.

Ne pas infantiliser le patient (ex : "mon petit Monsieur", "vous voulez faire pipi ?"...)

Ne pas crier dans le couloir.

S'adresser au patient **pour lui expliquer les différentes étapes** de sa prise en charge (sans oublier les enfants en pédiatrie)

Réponse 7

Observez dans le service :

5 patients au hasard.

Question 9

Droits du patient

Quelles sont les différentes étapes de mise sous contention d'un patient ?



Question 10

Droits du patient

Une patiente me demande si elle peut rédiger ses directives anticipées. Que dis-je ?



Question 11

Droits du patient

Quels sont les scores de satisfaction du patient dans mon service ?



Question 12

Droits du patient

A quoi penser quand on parle de bientraitance du patient ?



Réponse 10

Je l'informe sur les directives anticipées.

Toute personne **majeure** peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle ne pourrait pas exprimer sa volonté.

Elle indique **ce qu'elle est prête à accepter ou refuser comme traitement** en fonction de l'évolution prévisible de sa maladie.

Elle peut rédiger ses directives sur papier libre, en indiquant ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Elle peut les diffuser et les modifier selon sa convenance.

Il existe aussi un formulaire-type en ligne.

Si la patiente formalise ses directives anticipées, **je trace dans le dossier l'existence des directives anticipées**. Si elle n'en a pas rédigé ou ne le souhaite pas, **je trace leur absence**.

Réponse 9

Critère impératif

1 - Prescription obligatoire.

2 - Mise sous contention avec le matériel adapté.

3 - Traçabilité dans le dossier du patient de la mise sous contention et des mesures mises en œuvre au préalable sans succès.

4 - Information du patient et/ou des proches.

5 - Traçabilité de la surveillance du patient et la réévaluation de la contention.

Réponse 12

Critère impératif

Respecter l'**autonomie** du patient lors des soins.

Apporter une réponse aux **besoins fondamentaux** du patient (hydratation, nutrition, accompagnement aux toilettes, hygiène).

Aider le patient si celui-ci est en difficulté.

Réponse 11

Critère impératif

Je peux me référer à l'affiche des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) présente dans mon unité.

Indicateur	Score	Deviation
Niveau de Certification HAS	100 Qualité des soins certifiée	
Satisfaction et expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures en MCO	72/100 (C)	=
Satisfaction et expérience des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire	82/100 (A)	=
Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention en chirurgie ambulatoire	98% (A)	
Anticipation de la prise en charge de la douleur en chirurgie ambulatoire	10% (C)	
Évaluation du patient pour la sortie de la structure en chirurgie ambulatoire	78% (B)	
Contact entre la structure et le patient entre +/-1 et +/-3 en chirurgie ambulatoire	96% (A)	
Événements thromboemboliques après la pose de prothèse totale de genou	✓	
Événements thromboemboliques après la pose de prothèse totale de hanche	✓	
Alimentation du dossier médical partagé (DMP) pour les patients disposant d'un DMP lors de leur admission	✓	
Usage d'un service de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance MS Santé	✓	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoire	78/100	↗
Consommation de DMA (solutions hydro-alcooliques)	53% (C)	=
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	4% (C)	=
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou	✓	
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	✓	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en MCO	65/100 (C)	=

Question 13

Droits du patient

Carte spéciale

EN ROUTINE

Trouvez la procédure de signalement de suspicion de maltraitance.

Question 14

Démarche Qualité



Quelles sont les actions d'amélioration mises en place dans mon service suite à une déclaration d'événement indésirable ou une plainte ?



Question 15

Droits du patient

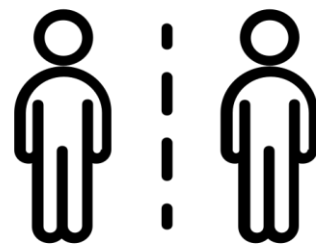
Un patient me demande s'il peut accéder à son dossier médical.
Que dis-je ?



Question 16

Droits du patient

VRAI ou FAUX ?
Toutes les chambres à deux lits de mon service disposent de paravents.



Réponse 14

Exemples :

un nouveau matériel, une nouvelle procédure, une nouvelle organisation...

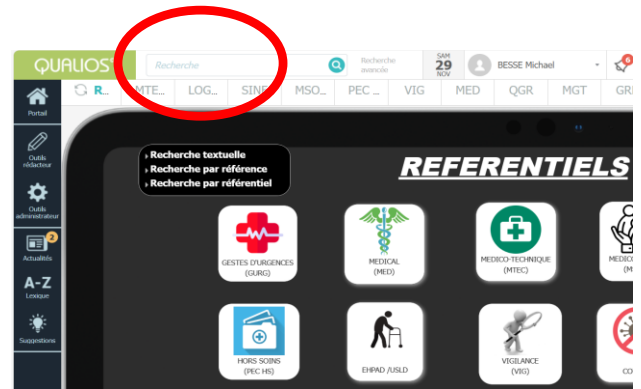
Réponse 13

Critère impératif

Allez dans la gestion documentaire :

Intranet puis **QUALIOS**

Astuce : cherchez par mots-clés



Réponse 16

Critère impératif

Observation
dans le service

Réponse 15

Il faut faire une demande écrite au directeur de l'établissement (formulaire disponible sur le site internet de l'établissement) ou au service des Relations avec les Usagers.

Consulter ou obtenir une copie de son dossier médical est un droit.

La loi permet à une personne hospitalisée, son représentant légal, ou ses ayants-droit en cas de décès, d'avoir accès au dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire d'un praticien qu'ils désignent.

Question 17

Identitovigilance

L'erreur de patient est très fréquente.

Avant un examen, une administration de médicament ou un soin, comment puis-je sécuriser la prise en charge ?



Question 18

Identitovigilance

Quels sont les mots-clés à utiliser pour expliquer au patient l'intérêt du bracelet d'identification ?



Question 19

Identitovigilance

Pour ne pas inverser deux tubes de prélèvement sanguin entre deux patients, quelles règles dois-je appliquer ?



Question 20

Identitovigilance

Pour éviter de sélectionner le mauvais patient lors de mes recherches informatiques, quel réflexe dois-je adopter ?



Réponse 18

"Le bracelet d'identification est nécessaire pour votre sécurité..."

"car beaucoup de professionnels vont vous prendre en charge, et dans plusieurs secteurs."

"D'ailleurs, pouvez-vous vérifier l'identité inscrite sur votre bracelet ?"



Réponse 20

Recherche informatique en commençant par le NOM, le PRÉNOM et la date de naissance du patient.

Réponse 17

Critère impératif

Vérification de l'identité inscrite sur **le bracelet du patient.**

Vérification de l'identité du patient en posant **une question ouverte** : ("quel est votre nom, votre prénom et votre date de naissance")

Recherche informatique en commençant par NOM, PRÉNOM et affiner avec la date de naissance du patient.

Réponse 19

Toujours étiqueter le tube lors de la réalisation de l'acte.

Question 21

Douleur

Qui est le référent Douleur de mon service ?



Question 22

Douleur

Quel comité s'occupe de la douleur dans l'établissement ?



Question 23

Douleur

A quel moment dois-je évaluer la douleur du patient ?



Question 24

Douleur

Quelles sont les différentes échelles d'évaluation de la douleur dont dispose mon service ?



Réponse 22

Critère impératif

Le CLUD

(Comité de Lutte
contre la Douleur)

Réponse 21

Critère impératif

Trouvez-le
et demandez-lui
en quoi consiste
sa mission !

Réponse 24

Critère impératif

Echelle Visuelle Analogique (EVA),

Echelle Numérique (EN),

Echelle Verbale Simple (EVS),

Algoplus,

Doloplus,

Echelle des Visages...

Réponse 23

Critère impératif

A l'entrée.

En cas de manifestations de la
douleur chez le patient
(expression du patient).

Après le traitement de la
douleur, pour évaluer son
efficacité (réévaluation).

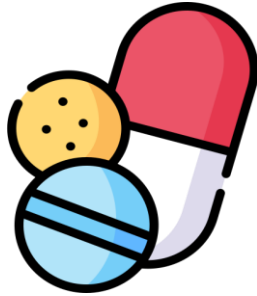
**Je trace les évaluations dans le
dossier.**

Question 25

Médicament

Les erreurs médicamenteuses surviennent le plus souvent lors de :

- a) la prescription
- b) la dispensation
- c) l'administration
- d) à toutes les étapes



Question 26

Médicament

Les principes actifs contenus dans les médicaments évoluent et peuvent s'altérer avec le temps.

Administer un médicament périmé expose le patient à de potentiels effets indésirables.



Connaissez-vous la fréquence de contrôle des armoires à pharmacie et des frigos dédiés au stockage des médicaments ?



Question 27

Médicament

VRAI ou FAUX ?

Dans mon établissement, il existe une commission qui analyse les erreurs médicamenteuses déclarées.



Question 28

Médicament

Pouvez-vous donner des exemples de médicaments à risques identifiés dans votre service ?



Réponse 26

Le contrôle des dates de péremption des médicaments est programmé selon la planification prévue dans chaque service.

Selon les recommandations, le contrôle doit s'effectuer une fois par mois.

Le contrôle des frigos dédiés est quotidien.

Réponse 25

Critère impératif

Les erreurs médicamenteuses surviennent à toutes les étapes, mais le plus souvent lors de l'administration (60% des cas).

Elles surviennent dans 14% des cas au moment de la préparation et dans 9% au moment de la prescription.

Réponse 28

La liste des médicaments à risques est propre à chaque établissement et doit être revue régulièrement.

La dernière révision de cette liste date de Novembre 2024.

Elle a été validée lors du dernier CAIMEDIMS (Comité des Anti-infectieux, des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles).

Exemples : Insulines, AVK, AOD, POTASSIUM

Réponse 27

Critère impératif

VRAI

Issu des méthodes de sécurité pratiquées dans l'aéronautique, le CREX PECM (Comité de Retour d'Expérience sur la Prise en Charge Médicamenteuse) analyse les erreurs médicamenteuses déclarées.

A partir de vos déclarations d'erreurs médicamenteuses, ce CREX propose de tirer des enseignements, trouver des solutions, sans jugement, dans un climat constructif et bienveillant.

Question 29

Médicaments

Carte spéciale

EN ROUTINE

Pouvez-vous accéder à la liste des médicaments que l'on peut écraser ou ouvrir ?

Question 31

Médicaments

Le traitement personnel du patient hospitalisé est l'ensemble des traitements médicamenteux que prend le patient chez lui, avant son admission en hospitalisation.



Que dois-je faire afin de limiter les risques liés à l'arrêt brutal d'un médicament, de surdosage, de sous-dosage ou d'interactions par automédication ?

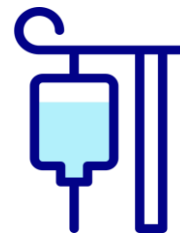


Question 30

Médicaments

Afin de prendre en charge le patient en toute confidentialité, je ne colle pas l'étiquette du patient sur les poches à perfusion.

Est-ce une bonne pratique ?



Question 32

Médicaments

Dans votre service, deux patients sont diabétiques et gèrent eux-mêmes leurs injections. Vous vous apercevez qu'ils ont inversé leurs stylos à insuline au moment de l'injection.



Selon vous, quelles actions pouvez-vous mettre en place en équipe, avec votre cadre de santé, pour éviter que cela ne se reproduise ?



Réponse 30

NON

La sécurité du patient doit être privilégiée par rapport à la confidentialité.

Le produit perfusé doit mentionner :

- L'identité du patient (étiquette)
- Le nom de la spécialité
- La dose prescrite
- La date et l'heure de pose
- La durée
- Le débit

Réponse 29

Critère impératif

La décision de modifier la forme galénique d'un médicament (écraser un comprimé ou ouvrir une gélule) ne doit pas être prise à la légère étant donné les risques potentiels associés (erreurs de dosage, risques de toxicité ou de perte d'efficacité).

La liste est accessible directement sur DXCare dans "Autres fonctions" : "Liste Médicaments à Ecraser".



Réponse 32

Vous pouvez déclarer cet événement indésirable sur le logiciel Signal Web, afin de partager votre expérience avec l'ensemble de l'établissement.

Vous pouvez l'exploiter en équipe : vous insistez sur la vérification de l'identité du patient et la pose d'étiquette sur les stylos à insuline. Vous expliquez que la vérification de l'identité du patient est prioritaire sur la confidentialité.

Vous expliquez régulièrement aux patients au sein de votre unité qu'ils sont aussi acteurs de leur prise en charge et doivent gérer, à leur niveau, les risques liés à l'utilisation des médicaments. Ils doivent vérifier que le stylo qu'ils utilisent est bien le leur.

Réponse 31

Si des médicaments sont apportés par des proches au patient pendant son hospitalisation, ils lui sont retirés de la même manière.

Les médicaments constituant le traitement personnel du patient sont :

- soit conservés dans l'armoire de stockage des médicaments de l'unité de soins, dans un tiroir dédié aux traitements personnels, et identifiés au nom, prénom et date de naissance du patient (étiquette).
- soit restitués à la famille.

Cette action est tracée dans le dossier de soins du patient

Tous les traitements médicamenteux personnels sont retirés au patient.

Question 33

Médicaments

Connaissez-vous les règles de gestion des stupéfiants ?



Question 34

Médicaments

Les médicaments sont des molécules qui doivent être mises en sécurité et ne doivent être accessibles ni aux patients ni aux visiteurs.



Pouvez-vous citer les différents endroits à l'hôpital où les médicaments doivent être stockés sous clé ?



Question 35

Médicaments

La commande de médicaments vient d'arriver dans mon service.



Quelles sont les règles de sécurité à suivre ?



Question 36

Médicaments

Où sont stockés les traitements personnels des patients de mon service ?



Réponse 34

- *L'armoire à Pharmacie du service*
- *Les chariots de soins transportant des médicaments*
- *La salle de soins*
- *Le chariot d'urgence vitale (scellé)*
- *La Pharmacie*

Les caisses de transport de médicaments doivent être fermées, entreposées dans un lieu non accessible au public.

Réponse 33

*Les stupéfiants sont impérativement conservés dans un endroit **ne contenant rien d'autre**, fermé à clé.*

La clé doit être détenue par un(e) IDE et transmise à un(e) IDE lors du changement d'équipe après contrôle contradictoire

La traçabilité de l'administration doit s'effectuer dans le logiciel, juste après l'administration.

*La vérification et la traçabilité des stocks doivent se réaliser **à chaque changement d'équipe**.*

Réponse 36

Les traitements personnels doivent être conservés :

- dans l'armoire de stockage des médicaments de l'unité de soins fermée (ou au frigo si produit thermosensible),
- dans un emplacement dédié aux traitements personnels,
- et identifiés aux nom, prénom et date de naissance du patient (étiquette).

Réponse 35

Je trace la réception.

Je m'assure que les médicaments réceptionnés sont entreposés en sécurité avant leur rangement dans l'armoire à pharmacie du service.

Le rangement dans l'armoire à pharmacie du service doit être réalisé exclusivement par un professionnel habilité (ex : IDE).

Question 37

Médicaments

VRAI ou FAUX ?

Dans mon unité, les médicaments sont reconnaissables et conformes jusqu'à leur administration (malgré le découpage, le blister...)



Question 38

Médicaments

VRAI ou FAUX ?

Mon établissement propose une formation sur la prévention des erreurs médicamenteuses, articulée autour de cas concrets, issus des déclarations d'événements indésirables ?

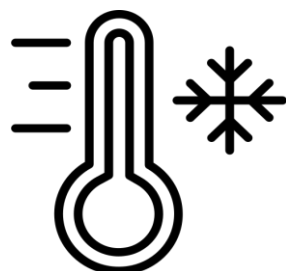


Question 39

Médicaments

VRAI ou FAUX ?

Dans mon unité, la traçabilité de la température du frigo à médicaments est réalisée tous les jours, même le week-end.



Question 40

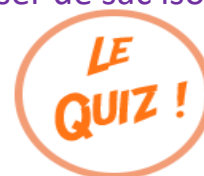
Médicaments

VRAI ou FAUX ?

Je dois transporter un médicament thermosensible et la pharmacie à usage intérieur (PUI) est à quelques mètres de mon service.



Le temps de trajet est relativement court, je transporte le médicament sans utiliser de sac isotherme.



Réponse 38

VRAI

Une formation DPC validante, intitulée "*Sensibilisation à l'amélioration de la qualité de la prise en charge médicamenteuse*" est proposée à l'ensemble des IDE et cadres (3 sessions par an).

Réponse 37

Observation dans le service

Réponse 40

FAUX

Réponse 39

Observation dans le service

Question 41

Médicaments

Que dois-je faire
si la prescription médicale
est incomplète ou s'il y a des difficultés
pour l'exécution de la prescription ?



Question 42

Médicaments

A quel moment dois-je
tracer l'administration des
médicaments dans le dossier
patient ?



Question 43

Gestion des risques

Question 44

Médicaments

Carte spéciale

EN ROUTINE

Trouvez la réponse qui a été
apportée à votre dernier
événement indésirable.

Carte spéciale

EN ROUTINE

Montrez l'affiche présente dans le
poste de soins de l'unité, relative
aux médicaments à risques.

Réponse 42

Juste après l'acte d'administration.

En cas de non-administration au patient, il faut saisir le motif : refus, vomissements, pas de douleurs...

Réponse 41

Il s'agit d'une situation de

NO GO

Vous ne devez pas continuer tant que vous n'avez pas tous les éléments pour assurer la sécurité de la prise en charge de votre patient.

Il est essentiel de développer la culture du doute et du NO GO.

Réponse 44

Critère impératif

L'affiche se trouve en général sur la porte de l'armoire à médicaments.

Réponse 43

Critère impératif

La réponse apportée à votre signalement se trouve sur la fiche : il faut vous connecter à la fiche et accéder à l'onglet "Analyse".

Une réponse peut aussi vous avoir été envoyée par mail.

Question 45

Système d'Information

Carte spéciale

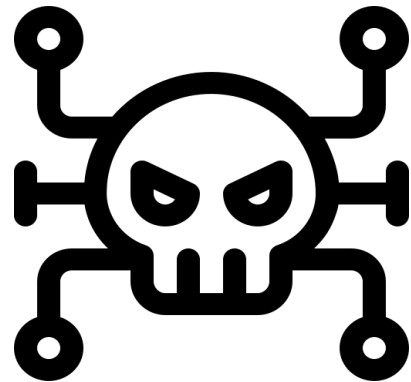
EN ROUTINE

Trouvez la charte de bon usage
du système d'information.

Question 46

Système d'information

Quels sont les sources les plus fréquentes
d'infection informatique ?



Question 47

Plans de crise

En cas d'indisponibilité du
logiciel "Dossier Patient" à cause
d'une panne informatique ou
électrique, que dois-je faire ?



Question 48

Plans de crise

Quels doivent être mes réflexes
en cas d'attaque informatique ?



Réponse 46

Les clés USB.

Certains mails : avant de cliquer sur un lien, je positionne le curseur de la souris sur ce lien pour vérifier la vraisemblance de l'adresse de l'expéditeur.

Réponse 45

Carte En Routine

La charte se trouve dans QUALIOS et fait l'objet d'un article du règlement intérieur des HBT.

Réponse 48

En cas d'attaque informatique :

- Je déconnecte la machine du réseau.
- Je n'éteins ou ne redémarre pas la machine.
- Je préviens le support informatique.

Réponse 47

La procédure d'accès dégradé au dossier patient, en cas de panne informatique ou électrique, se trouve dans le service, dans un classeur, avec des supports papier à utiliser le temps que la situation revienne à la normale.

Question 49

Formation

Quelles sont les formations proposées dans l'établissement ?



Question 50

Carte spéciale

EN ROUTINE

Trouvez la procédure ET le Kit de prise en charge des Accidents par Exposition au Sang (AES)

Question 51

Urgences vitales

Carte spéciale

EN ROUTINE

Quel est le numéro à appeler en cas d'urgence vitale ?

Question 52

Urgences vitales

VRAI ou FAUX ?

Il existe un chariot d'urgence dans mon service ou à proximité.



Réponse 50

La procédure est disponible dans QUALIOS et en version papier à côté du kit AES, localisé en général dans le poste de soins.

Réponse 49

Entretien professionnel

Il existe un Plan de Formation dans l'établissement, consultable sur l'intranet.

Il est également possible de demander des formations à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation.

Le Service Formation est à votre disposition pour vous renseigner.

Réponse 52

Critère impératif

VRAI

Selon la localisation et la nature de votre service, il existe un chariot d'urgence, vérifié régulièrement.

S'il n'y en a pas, pensez à repérer le chariot ou le défibrillateur le plus proche !

Réponse 51

Critère impératif

Le numéro est affiché dans le service.

Selon la localisation de votre service, il s'agit du **6 21 40** ou du **15**.

Question 53

Plans de crise

Carte spéciale

EN ROUTINE

Trouvez le Plan Blanc.

Question 54

Gestion des risques

Quel outil utilisez-vous
pour signaler un
événement indésirable ?



Question 55

Gestion des risques

Carte spéciale

EN ROUTINE

Montrez la Charte
de signalement des
événements indésirables.

Question 56

Gestion des risques

VRAI ou FAUX ?

Signaler un événement
indésirable ne sert à rien.



Réponse 54

Critère impératif

Il existe un outil informatique accessible à tous les agents, depuis tous les PC : **SIGNAL WEB**.

Il permet de signaler tout type d'événement (agression, chute, complication liée aux soins, erreur de médicament...) avéré, mais aussi **les presque accidents** (ex : une erreur rattrapée à temps).

Réponse 53

Critère impératif

Le Plan Blanc est un ensemble de fiches pratiques qui permettent de gérer une **situation de crise** (afflux massif de victimes, épidémie, accident grave, panne durable, importante tension sur les lits...).

Il est coordonné par la **Cellule de Crise**.

Il est diffusé sur l'**Intranet**.



Réponse 56

Critère impératif

FAUX

Les événements indésirables sont automatiquement adressés à la Direction Qualité, la Direction des Soins, les responsables du service concerné et les référents thématiques.

Les plus importants sont lus en CREX et analysés avec la méthode ORION. L'objectif est de mettre en place des actions correctives.

Les plus graves (EIG) sont déclarés à l'ARS.

Réponse 55

Critère impératif

La Charte est disponible sur l'intranet (*onglet "Qualité", rubrique "événements indésirables"*) ou sur QUALIOS.



Question 57

Démarche Qualité

VRAI ou FAUX ?

Il existe une "Politique Qualité" dans l'établissement.



Question 58

Démarche Qualité

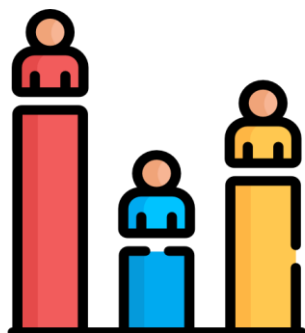
Par quels moyens êtes-vous informé(e)s des actions Qualité et Sécurité des Soins dans votre service ?



Question 59

Culture Qualité

Avez-vous participé à une enquête sur la Culture Qualité et Sécurité ?



Question 60

Culture Qualité

Carte spéciale

EN ROUTINE

Trouvez le dernier numéro de la lettre QUARAMEL.

Réponse 58

Entretien professionnel

Il existe plusieurs canaux de diffusion de l'information :

- l'intranet (rubrique "Qualité"),
- la lettre QUARAMEL,
- les réunions d'équipes ("Café Qualité", "Staff Qualité", "Mardis de l'info", etc...),
- l'affichage dans le service...

Réponse 60

Entretien professionnel

La lettre QUARAMEL est diffusée tous les mois :

- par mail,
- sur l'intranet,
- en format papier,
- à la Qualité (RDC St-Clair).



Réponse 57

VRAI

Il existe une politique "*Qualité, Sécurité des Soins et Hospitalité*", validée par les instances.

Elle expose les 7 grands axes stratégiques de la Qualité pour la période 2026-2030.

Elle est disponible sur Intranet et dans le numéro 20 de la lettre QUARAMEL.

Réponse 59

Les HBT réalisent une enquête sur la Culture Qualité et Sécurité entre décembre 2025 et janvier 2026.

Il s'agit d'une enquête en ligne, **anonyme, sur la base du volontariat**, qui a pour objectif de mesurer notre niveau de maturité.

Scannez le QR Code pour participer :