

## L'engagement qualité et gestion des risques

L'Hôpital de Crépy-en-Valois s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de la personne accueillie depuis de nombreuses années. Cette démarche s'appuie sur une politique qualité et gestion des risques et implique l'ensemble des acteurs de l'établissement.

Elle repose sur six axes :

- dynamiser le système de management de la qualité,
- promouvoir le respect des droits des usagers,
- développer une politique volontariste d'évaluation des pratiques professionnelles,
- assurer la maîtrise des risques,
- développer la culture sécurité des soins,
- améliorer la prise en soins des patients et des résidents.

### Certification et évaluation externe

Les établissements de santé sont régulièrement soumis à la procédure de certification. Il s'agit d'une évaluation externe et indépendante réalisée par des professionnels de santé mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle consiste à évaluer le fonctionnement et les pratiques de l'hôpital. La dernière visite de certification a eu lieu en novembre 2017.

Vous pouvez retrouver les résultats sur le site de la HAS ([lien internet](#)).

Les maisons de retraite sont également soumises à une évaluation externe. Cette évaluation consiste en la visite d'un organisme extérieur qui va évaluer l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement selon des critères prédéfinis dans le but de déterminer si l'établissement se situe dans une dynamique de bientraitance et d'amélioration de ses prestations. La dernière évaluation externe des maisons de retraite de l'établissement a eu lieu en avril 2012. L'organisme évaluateur a considéré que l'établissement attestait d'un très haut niveau de qualité.

### Indicateurs qualité

L'hôpital de Crépy-en-Valois a l'obligation tous les ans ou tous les deux ans, selon les cas, de recueillir un certain nombre d'indicateurs :

- les indicateurs IPAQSS (Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins) qui permettent d'évaluer la qualité de la prise en charge et le suivi des dossiers au cours de l'hospitalisation,
- les indicateurs sur les infections associées aux soins qui évaluent le niveau d'engagement de l'établissement dans la lutte contre les infections associées aux soins.

Les résultats de ces indicateurs sont à disposition du public sur le site internet Scope Santé ([lien internet](#)).

### L'évaluation de la satisfaction des usagers.

Parce que votre avis nous intéresse, l'hôpital de Crépy-en-Valois mesure la satisfaction des usagers au travers :

- d'un questionnaire de sortie qui est distribué aux patients du service de soins de suite et réadaptation à la fin de leur séjour,
- de l'enquête de satisfaction e-satis,
- d'enquêtes de satisfaction réalisées tous les ans auprès des usagers des maisons de retraite et de l'unité de soins longue durée.

Vous pouvez retrouver les résultats de ces évaluations sur ce site internet.

## L'engagement développement durable

Le développement durable est une réelle préoccupation pour l'établissement. Elle touche donc tous les projets que peut mettre en œuvre l'hôpital.

Au-delà des aspects écologiques, économiques, le développement durable traduit une réflexion globale de gestion et est à ce titre hissé au rang d'orientation stratégique pour la période 2017-2021.

L'hôpital de Crépy-en-Valois cherche donc à être un acteur responsable au service d'autrui au travers des axes suivants :

- Prévenir les risques psychosociaux et améliorer la qualité de vie au travail.
- Promouvoir les formes de conduite positive basées sur
  - le développement, aussi souvent que nécessaire, d'axes managériaux participatifs,
  - une implication souhaitée plus forte des usagers.
- Optimiser l'utilisation des ressources créées pour assurer la viabilité financière de l'établissement.
- Optimiser la dépense publique par des logiques de mutualisation dans l'achat, d'évitement du gaspillage (lutte contre le gaspillage alimentaire), de recyclage (filiales de tri adaptées...).
- Réduire l'impact environnemental de l'activité de l'établissement (recyclage, filière de tri, économie d'énergie...).