



**NEW**

## Derniers documents diffusés sur ENNOV : A consulter !

- Prise en charge d'un patient décédé COVID-19
- Réagir en cas d'attaque terroriste
- Signalement des situations suspectes - grand public
- Livret d'accueil Qualité et Gestion des Risques
- Circuit vaisselle (extrait HACCP)
- Affiche "Consignes pour les visiteurs en cas de service en isolement"
- Purge des points d'eau
- Règlement intérieur Comité Innovation
- Protocole de prescription de la vaccination de la grippe dans Easily



## Les cafés Qualité

Les « Cafés Qualité » auront pour but d'aborder une thématique sous forme ludique et pédagogique (QUIZZ, KAHOOT, etc.) et d'échanger avec les soignants pendant 30 minutes autour d'un café.

Ces cafés qualité pourront porter sur :

- les évènements indésirables
- la gestion des SSE
- la traçabilité dans le DPI
- la bientraitance,
- le droit des patients
- etc



## Le service QGR à votre écoute

**Aurélié MARTINEZ**

Responsable Qualité - Gestion des Risques  
Personne en Charge des Relations avec les  
Usagers (PCRU)

Poste : 31 58

amartinez@hds-latour.fr



**Jérôme MARGUERETTAZ**

IDE Référent QGR - présent le mardi

Poste : 35 08

jmarguerettaz@hds-latour.fr

**Sophie GALLO**

Assistante Qualité

Poste : 58 92

assistantequalite@hds-latour.fr

## Sommaire

Les derniers documents diffusés sur ENNOV

Les cafés qualité

Les Fiches d'évènements remarquables

Les usagers vous remercient

Calendrier Qualité

**Qualité et Gestion des Risques, tous concernés pour l'amélioration continue.**

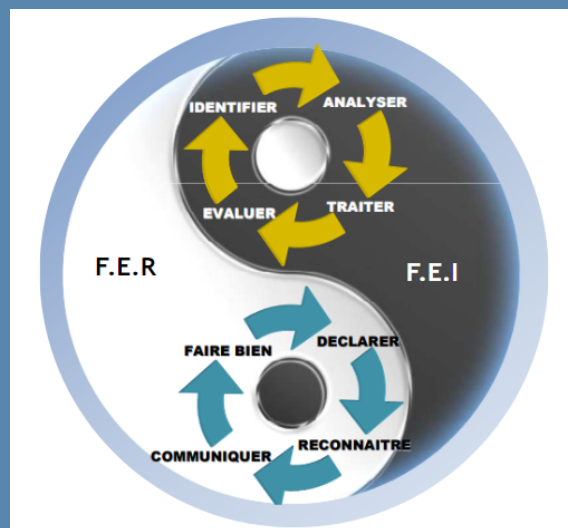
**Accomplissons de grandes œuvres par une série de petits actes au quotidien.**



# Les Fiches d'Evènements Remarquables ou FER

Elles servent à :

- Mettre en avant les bonnes pratiques qui sortent de l'ordinaire
- Valoriser le travail des professionnels
- Exploiter les évènements remarquables pour poursuivre l'approche positive de la qualité et de la sécurité des soins
- Améliorer la dynamique « humaine »



**S'améliorer en apprenant à partir des situations de succès  
(Disponible sur ENNOV début 2024)**

## Les usagers vous remercient

« J'ai été bien reçu, bien traité et très satisfaite et je suis triste de quitter le service SSR »

« Tout à été parfait. Le personnel médical et de soins sont à l'écoute. Je recommanderai aux personnes concernées de venir chez vous. Le cadre est aussi magnifique. »

« Un grand merci à toutes et à tous . »

« 2ème séjour à l'HDSS, j'ai retrouvé l'accueil et le professionnalisme dont on a besoin pour avancer. Il me sera facile de recommander votre établissement. »



« Je remercie tout le personnel soignant pour leur patience, leur amabilité envers les personnes âgées. Tous étant à l'écoute et nous servaient de leur mieux, polis et respectueux. »

« Il n'y a rien à dire, le personnel est super bien »

« Merci à toute l'équipe soignante de vos soins, de votre gentillesse. Si je dois revenir un jour ce sera sans appréhension aucune. Merci encore. »

« L'équipe est extraordinaire de dévouement, de compassion, de gentillesse. La bienveillance est dans tout le service et c'est très réconfortant. »

« Tout le personnel est exceptionnel et ne mérite que des compliments. Il est formidable »

« Très satisfaisant ! Rien à dire "tip top" et personnel formidable. »

## Le calendrier QGR

Café Qualité à 14h :

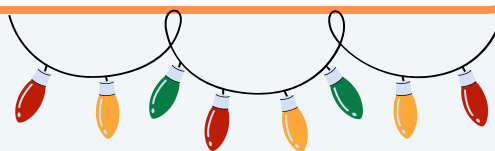
le 15 février 2023

le 30 avril 2023

le 28 juin 2023

le 23 septembre 2023

le 26 novembre 2023



**Le service QGR vous souhaite de belles fêtes de fin d'année**

