



NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Pour des soins sûrs, coordonnés et respectueux

À l'Hôpital Bagatelle,
nous nous engageons à vous garantir :

- un parcours de soins sûr et sécurisé
- une prise en charge coordonnée et lisible
- une information claire et progressive
- le respect de vos droits et de votre autonomie
- une attention constante à votre expérience de patient

**Notre politique qualité, gestion des risques
et développement durable 2026–2028 structure
cet engagement au quotidien.**



VOTRE SÉCURITÉ EST NOTRE PRIORITÉ

Nous travaillons en permanence à :

- 】 identifier et prévenir les risques liés aux soins
- 】 sécuriser les étapes essentielles de votre parcours (identité, médicaments, chirurgie, sortie, etc.)
- 】 analyser les événements indésirables pour progresser collectivement
- 】 former régulièrement nos équipes

Notre objectif : anticiper les risques plutôt que les subir.



UN PARCOURS CLAIR ET COORDONNÉ

Nous organisons nos prises en charge autour de parcours patients structurés (urgences, chirurgie, maternité, gériatrie, SMR, HAD, etc.).

Cela signifie pour vous :

- 】 une meilleure coordination entre les équipes
- 】 une continuité entre l'hôpital, la ville et les partenaires
- 】 une préparation anticipée de votre sortie

**Notre ambition : vous offrir un parcours fluide, compréhensible
et adapté à vos besoins.**



LE RESPECT DE VOS DROITS ET DE VOTRE PAROLE

Votre consentement, votre information et votre autonomie sont essentiels.

Nous veillons à :

- 】 vous délivrer une information claire et adaptée
- 】 respecter vos choix et vos décisions
- 】 associer vos proches si vous le souhaitez
- 】 prendre en compte vos remarques et retours

**La Commission des usagers et les représentants des usagers
contribuent activement à l'amélioration continue de nos
pratiques.**



DES SOINS PERTINENTS

Nous nous engageons à vous proposer :

- 】 le bon soin
- 】 au bon moment
- 】 au bon endroit

**Nous favorisons, lorsque cela est adapté, les alternatives à
l'hospitalisation complète (HAD, hospitalisation de jour, suivi en
ville).**



UNE DÉMARCHE RESPONSABLE ET DURABLE

La qualité des soins s'inscrit aussi dans une responsabilité environnementale et sociétale :

- 】 réduction de notre impact environnemental
- 】 gestion responsable des ressources
- 】 sécurisation des données de santé
- 】 développement d'outils numériques fiables



DES ÉQUIPES ENGAGÉES

Nos professionnels sont régulièrement formés à la qualité et à la gestion des risques.

Nous développons une culture d'établissement fondée sur :

- 】 la déclaration et l'analyse des situations à risque
- 】 l'amélioration continue
- 】 le travail en équipe
- 】 le respect et la bienveillance

ENSEMBLE, construisons un parcours de soins sûr et humain.



- 】 Votre confiance est essentielle
- 】 Votre sécurité est notre responsabilité
- 】 Votre expérience compte



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

L'évaluation et la prise en charge de votre douleur constitue un des axes qualité que l'hôpital Bagatelle a choisi de promouvoir, en se dotant :

- > d'un Comité de lutte contre la douleur et pour le développement des soins palliatifs ;
- > d'équipes médicales et paramédicales formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aiguës, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques) ;
- > d'équipes mobiles pluridisciplinaires spécialisées en douleurs post-opératoires, en douleurs chroniques rebelles aux traitements et en soins palliatifs pour les patients hospitalisés ;
- > d'une consultation externe pluridisciplinaire en douleurs chroniques rebelles aux traitements, intégrée au Réseau Régional Aquitaine Douleur Chronique.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre douleur, parlons-en



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

www.sante.gouv.fr



LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les patients hospitalisés et les patients venant en consultation sont plus fragiles face aux infections, du fait de leurs maladies et des traitements liés. Ils sont susceptibles de contracter une infection au cours de leur séjour à l'hôpital, appelée « infection nosocomiale » ou « infection associée aux soins ». L'hôpital Bagatelle dispose d'un comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH). Le CLIAS, en relation avec l'EOH, pilote la politique de maîtrise du risque infectieux.

Les objectifs principaux sont de :

- 】 promouvoir la formation et l'information sur le risque infectieux nosocomial
- 】 améliorer la qualité et la sécurité des soins par la rédaction et l'actualisation des protocoles de soin et de maîtrise du risque infectieux
- 】 surveiller les infections
- 】 évaluer les pratiques et l'application des recommandations

L'équipe opérationnelle en hygiène (EOH) est composée d'un praticien en hygiène et de deux infirmier.es hygiénistes. Elle accompagne l'ensemble du personnel de la Fondation sur les thématiques suivantes :

- 】 prévention des infections associées aux soins pour les patients et les professionnels
- 】 surveillance des infections associées aux soins (signalement, investigation, surveillances épidémiologiques, indicateurs, etc.)
- 】 évaluation et amélioration des pratiques en hygiène
- 】 formation (médicale, paramédicale et technique)
- 】 communication et information (résultats d'enquêtes, d'audits, modifications de protocoles)
- 】 mise en place de nouveaux équipements, nouveaux circuits et isolement des zones en travaux

Le relais sur le terrain est assuré dans les services par des infirmier.es correspondant.es en hygiène et un correspondant médical. Le programme d'actions annuel est décliné en fonction des besoins prioritaires locaux et conformément aux programmes nationaux. Il fait l'objet d'une validation et d'une publication annuelle. Un tableau de bord, établi chaque année avec différents indicateurs de suivi, est à disposition des usagers à l'entrée de l'hôpital. Il est aussi consultable sur le site **has-sante.fr** (rubrique QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques)

Quelques rappels de mesures d'hygiène

VOUS / PATIENT

- 】 Bonne hygiène corporelle
- 】 Respect des consignes de préparation chirurgicale en cas d'intervention, douche et shampoing préopératoires avec savon doux ou antiseptique suivant la prescription
- 】 Ne pas manipuler les dispositifs médicaux tels que cathéters, sondes, perfusions
- 】 Prévenir l'équipe soignante devant toutes anomalies constatées sur vos dispositifs médicaux (pansements, cathéters, etc.)
- 】 Hygiène des mains avec une friction hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement et dès l'entrée et sortie de la chambre
- 】 Vous conformer aux instructions données par le personnel soignant

VOS VISITEURS

- 】 Reporter leurs visites en cas de maladie contagieuse (rhume, grippe, Covid-19, etc.)
- 】 Réaliser une désinfection des mains avec une solution hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement et avant toute entrée/sortie de la chambre. Les chambres sont équipées d'un distributeur de solution hydroalcoolique
- 】 Prendre les précautions nécessaires (surblouse, masque, etc.) si votre état de santé nécessite certaines mesures de protection. Dans ce cas, reportez-vous à l'affichette apposée sur la porte de la chambre
- 】 Respecter les horaires et consignes donnés par le personnel soignant

ÊTRE VIGILANT À LA QUALITÉ DE VOTRE ALIMENTATION

L'hôpital Bagatelle a à cœur d'intégrer les aspects nutritionnels à votre prise en charge globale. Les équipes médicales et paramédicales évaluent votre état nutritionnel. Elles mettent en œuvre la prise en charge la mieux adaptée à vos besoins. Le comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN) de l'hôpital contribue à améliorer l'alimentation et la nutrition. Il veille à l'application du programme national nutrition santé (PNNS) et des recommandations nutritionnelles en vigueur.

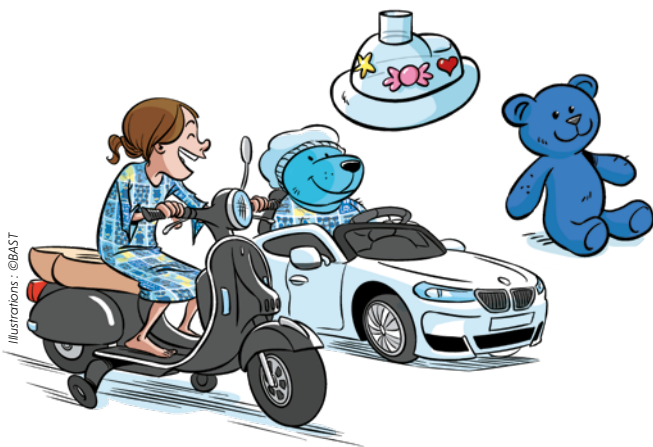
ÊTRE ÉCO-RESPONSABLE

La Fondation Bagatelle a inscrit le développement durable comme l'un des axes prioritaires dans sa stratégie managériale.

Nous participons au tri des déchets et à leur élimination selon des filières spécifiques, et notamment au bloc opératoire de l'hôpital. Cette démarche a permis la réduction du volume et de l'impact environnemental des déchets résiduels issus de notre activité.

La Fondation Bagatelle a également mis en place des filières de recyclage : biberons en verre, papiers, cartons, matériels électroniques, piles, etc.

L'association des P'tits doudous de Bagatelle, fondée il y a 5 ans par une équipe d'infirmier.es et de médecins de Bagatelle, **se mobilise également pour recycler les métaux médicaux** (fer, cuivre, inox, aluminium) **des blocs opératoires et des plateaux techniques.** Grâce à l'argent récolté, l'association se consacre à améliorer l'accueil et le bien-être des enfants hospitalisés, notamment par l'achat de doudous, voitures pour accompagner les enfants de la chambre au bloc opératoire, gommettes, etc.



ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE POUR NOUS AMÉLIORER

Informations utiles en cas de plaintes, de réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer un membre de la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous pouvez également nous écrire : Direction générale de la Fondation Bagatelle • 201, rue Robespierre • BP 50048 • 33401 TALENCE CEDEX.

La direction générale veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la **commission des usagers (CDU)** et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre le médiateur, la CDU se compose du directeur général de la Fondation, du directeur des soins et de deux représentants des usagers titulaires (liste nominative des membres de la CDU - cf. annexe 4). La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. La saisine de cette commission s'effectue en contactant le secrétariat de la direction générale.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans votre chambre. Ce questionnaire est destiné à mesurer votre degré de satisfaction pendant la durée de votre séjour (accueil, hébergement, restauration, prise en charge médicale et paramédicale). Nous vous invitons à le compléter et à le déposer à l'accueil dans la boîte aux lettres de départ du courrier. Vous pouvez également nous l'adresser par courrier. Les résultats de ces indicateurs de satisfaction sont affichés dans une vitrine près de l'accueil de l'hôpital.

e-Satis

✓ Votre expérience est utile à tous !

Nous participons à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés « **E-Satis** ». Dans ce cadre, vous êtes susceptibles d'être invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).

MESURER NOTRE POLITIQUE QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

Qualiscope
Vers des établissements de santé de qualité

L'établissement recueille de nombreux indicateurs externes ou internes afin de déterminer le niveau de qualité.

Les indicateurs qualité sont mis à votre disposition sur le site **has-sante.fr**