

LA SECURITE ET LA QUALITE DES SOINS SONT AU CŒUR DE NOS PRIORITES



Chaque jour, nos équipes veillent à **anticiper, prévenir et corriger** toute situation qui pourrait présenter un risque dans le cadre de votre prise en charge. Pour cela, nous encourageons le signalement des « événements indésirables » : il peut s'agir de **situations imprévues**, même mineures, qui surviennent dans nos hôpitaux.



Grâce à l'analyse de ces retours, nous **apprenons et faisons progresser nos pratiques**. Ces actions d'amélioration concrètes nous permettent de renforcer la sécurité de tous.

Apprenons des événements indésirables, de nouvelles initiatives ont vu le jour



Faciliter l'accès aux repas

Nous avons constaté que, lors d'une admission en soirée, certains patients ne pouvaient pas toujours bénéficier rapidement d'un repas. Afin de remédier à cette situation, plusieurs mesures ont été mises en place :

- renforcement du stock de repas disponibles
- conservation des repas dans un réfrigérateur sécurisé au sein du service
- réapprovisionnement quotidien des stocks.



Optimiser le transport en ambulance

Des difficultés rencontrées avec certaines sociétés d'ambulances ont entraîné le report de consultations, d'examens médicaux et de séances de radiothérapie.

Des actions sont menées en collaboration avec les sociétés de transport, notamment l'organisation de rencontres visant à analyser les incidents rencontrés et à renforcer la qualité de la prise en charge des patients. Une information a également été diffusée aux équipes de soins pour optimiser la planification des transports, tandis que les patients disposent d'informations dédiées sur le site internet de Helora.

Vous avez l'opportunité de nous aider dans l'amélioration continue de la qualité et nous soumettre vos suggestions ou nous faire part de votre expérience dans nos hôpitaux sur notre site internet (www.helora.be), vous pouvez consulter la page internet du service qualité et compléter le formulaire disponible via le QR Code ci-contre :



Tout événement indésirable déclaré offre l'opportunité d'éviter un nouvel incident.

C'est pour chacun de nous la façon la plus concrète d'augmenter la sécurité de nos patients !

