

### **Qu'est-ce que la qualité ?**

Il existe de nombreuses définitions de la qualité. Parmi les plus reconnues, on peut citer celle de l'Organisation Mondiale de la Santé selon laquelle un soin de qualité *“doit permettre de garantir à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui leur assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène, et pour sa grande satisfaction, en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins”*.

Pour la Haute Autorité de Santé, la qualité d'un système de santé augmente lorsque les soins prodigués sont aussi efficaces, sûrs et accessibles que possible, dans des conditions aussi équitables et efficaces que possible.

### **Une évaluation par la Haute Autorité de Santé**

Afin d'évaluation la conformité au référentiel de qualité national, la Haute Autorité de Santé effectue tous les 4 ans environ une visite au sein des établissements.

L'Hôpital Bicêtre a obtenu la note B lors de sa dernière visite de Certification en 2016. La prochaine visite est prévue en octobre 2023.

### **Les indicateurs qualité sécurité des soins**

Les **indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)** sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un événement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année et disponibles ci-après et dans les vitrines patients de l'hôpital.

[Mettre ici le lien vers l'affiche Bicêtre](#)

### **Le label hospitalité**

Ce label permet aux usagers de l'hôpital d'être mieux informés sur le niveau de qualité de prise en charge, incluant le soin et le prendre soin. Les services engagés dans la démarche doivent satisfaire une liste de critères fondée sur les attentes du patient comme l'accueil, la propreté, le confort, les prestations de service, de même que la qualité de la relation. Il valorise le travail des équipes qui se sont mobilisées à la fois dans la démarche de mise en place du processus de labellisation en collaboration avec des représentants d'usagers et en se portant candidates pour l'obtention du label « Hospitalité ».

8 services sont labellisés à Bicêtre dont 6 services de la Maternité