

La Qualité une priorité

à la Clinique Médicale Brugnon Agache



Les indicateurs qualité

Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé, les établissements de santé mesurent un certain nombre d'indicateurs, choisis pour leur fiabilité, leur reproductibilité et leur représentativité de la qualité.

Il a été démontré que la mesure régulière de ces indicateurs et la prise en compte des résultats contribuent à l'amélioration de la qualité.

Depuis 2009, ce recueil est rendu obligatoire aux établissements de soins de suite et de réadaptation.

Résultats de la dernière campagne de mesure 2014 - données 2013

La lettre A exprime l'atteinte de l'objectif national fixé à 80%

COURRIER DE FIN D'HOSPITALISATION	TENUE DU DOSSIER PATIENT	TRACABILITÉ DE L'ÉVALUATION DE LA DOULEUR	DÉPISTAGE DES TROUBLES NUTRITIONNELS	TRACABILITÉ DE L'ÉVALUATION DU RISQUE D'ESCARRE*
C	A	A	A	A
65/100	85/100	99/100	100/100	81/100

Données disponibles sur Scopesanté.fr : site d'information sur la qualité et la sécurité de l'ensemble des hôpitaux et des cliniques en France



Les infections nosocomiales

Il s'agit de prévenir la survenue des infections associées aux soins, dites « nosocomiales », en incitant l'établissement à mesurer ses actions et ses résultats dans ce domaine. Un bilan annuel est transmis aux autorités, celles-ci définissent les scores de chaque établissement et les rendent publics.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est l'instance officielle de la clinique chargée de l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales.

Le rôle du CLIN consiste à organiser, planifier et animer cette lutte dans l'établissement. Il définit la politique que l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène et l'ensemble des personnels médicaux, paramédicaux, techniques et logistiques mettront en application.

Un fort niveau d'engagement dans la lutte contre les infections

Année 2013

ICALIN.2	ICSHA.2*	ICATB.2	ICA-BMR
A	A	B	A
75/100	98/100	77/100	92/100

Légende :

- **ICALIN.2** : indicateur d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement.
- **ICSHA.2** : indicateur de consommation des solutions hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains des professionnels de santé, ainsi que des patients.
- **ICATB.2** : indicateur de bon usage des antibiotiques.
- **ICA-BMR** : indicateur de lutte contre les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques.

La certification qualité

La certification* concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu au minimum tous les quatre ans.

CERTIFICATION DE
L'ÉTABLISSEMENT

B

La visite de certification de la Clinique Médicale Brugnon Agache a eu lieu en décembre 2012. Elle a permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint. En effet, **99 % des critères d'évaluation ont obtenu une note de A ou B (échelle allant de A à D).**

Cette troisième version de la certification intègre également une liste de critères servant de socle commun à l'évaluation de l'ensemble des établissements de soins français, appelés « pratiques exigibles prioritaires ». Sur ces 12 critères prioritaires, 8 sont cotés en A et 4 en B.

La certification de l'établissement à ce niveau vient valider les efforts déjà entrepris, et nous encourage à poursuivre et développer notre politique d'amélioration continue de la prise en soins des patients.

La Clinique Médicale Brugnon Agache a obtenu la certification qualité 2010 (avec une recommandation)

* Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), elle consiste en une évaluation externe de l'établissement. Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels de santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.

La relation avec les usagers

La Commission de Relation avec les Usagers (CRU) est à votre disposition.

SATISFACTION
DES USAGERS

A

Elle a pour fonction d'intervenir en cas de litige, d'orienter et de conseiller. Elle veille à la qualité des soins et examine les questionnaires de sortie. Elle se compose des personnes suivantes (en plus des responsables de l'établissement) :

- médiateur médical : Dr Jean Farret, médecin
- médiateur non-médical : Isabelle Carmantrand, cadre de santé

Représentants des usagers :

- M. Alliot, représentant ARUCAH*
- Mme Simon-Chapotier, représentante ARUCAH

**Association des Représentants des Usagers dans les Cliniques, les Associations et les Hôpitaux de Franche-Comté.*

- Mme Grimaud, représentante UDAF 70

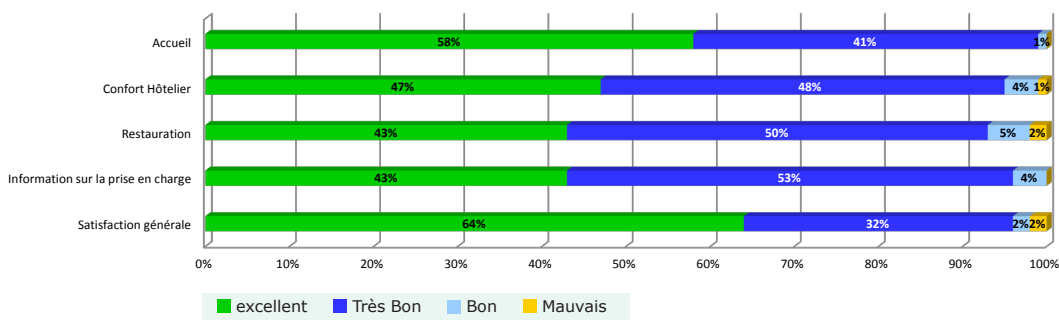
Les questionnaires de sortie

La Clinique Médicale Brugnon Agache a mis en place une enquête permanente auprès des patients sous forme d'un questionnaire de sortie.

En 2014, 194 questionnaires remplis ont été reçus. Les résultats sont analysés par la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge qui examine non seulement les données chiffrées, mais étudie avec attention l'ensemble des observations formulées.

Les données ci-dessous concernent les questions-clé de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Résultats de l'enquête de sortie 2014 auprès des patients



Légende du graphique

Accueil : processus complet (à l'accueil et dans les services)

Confort hôtelier : tout ce qui est lié aux locaux (confort, sécurité, équipement, propreté...)

Restauration : qualité des repas, quantité, présentation, respect des régimes...

Information sur la prise en charge : information sur la pathologie, le projet de soins, les médicaments

PRISE EN CHARGE
DE LA DOULEUR

97/100

INFORMATION SUR LES
DROITS DES PATIENTS

94/100

À votre écoute

Vous rencontrez un problème ou vous souhaitez nous faire part de votre avis, n'hésitez pas à solliciter les professionnels qui auront à cœur de trouver la solution appropriée.