

La Qualité une priorité au CRF Bretegnier



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 (tous les ans) 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 des données de la dernière campagne de mesure - 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
A	A	A	A	A
97/100	95/100	96/100	93/100	83/100

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.

Axes de travail prioritaires

- **Maintenir les scores de l'établissement en classe A**
- **Renforcer les évaluations des pratiques professionnelles en hygiène**
- **Développer la politique de signalement des infections associées aux soins**

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

Année 2012 et 2013

ICALIN.2	ISCHA.2	ICATB	ICABMR
A	A	A	A
75/100	105/100	84/100	100/100

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 : indicateur de bon usage des antibiotiques.
- ICABMR : 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.



La visite de certification du CRF Bretegnier a eu lieu en juin 2010. Elle a permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint. **En effet, 100% des critères d'évaluation ont obtenu une note de A ou B** (échelle allant de A à D).

Cette troisième certification pour l'établissement intègre de nouvelles thématiques concernant la bientraitance et le développement durable.

Elle 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 11 critères prioritaires, 10 sont cotés en A et 1 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 au CRF.

Le CRF Bretegnier a obtenu la certification qualité 2010 (sans observation)

* 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 et de la qualité de la prise en charge (CRUQ) 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 A. Noé, médecin
- médiateur non-médical : Mme C. Guerisec, infirmière

Représentants des usagers :

- M. Maréchal, représentant de la FNATH
- M. Richard, représentant de France AVC
- M. Lambert, représentant de l'association « Une chance pour tous »

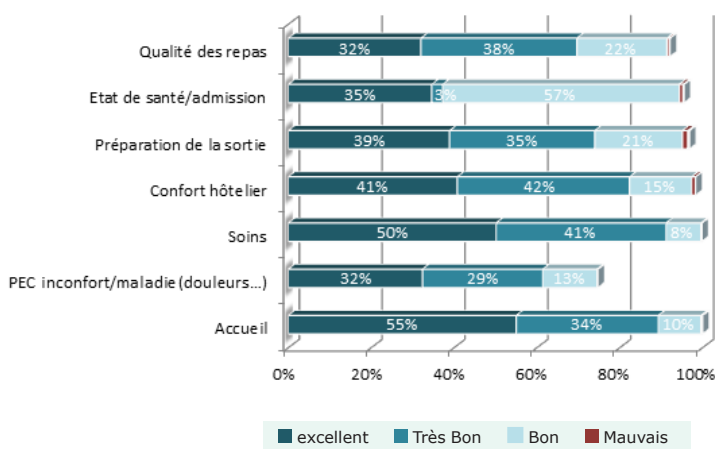
Les questionnaires de sortie

Le CRF Bretegnier a mis en place depuis une dizaine d'années une enquête permanente auprès des patients sous forme d'un questionnaire de sortie.

En 2014, 537 questionnaires remplis ont été reçus. Les résultats sont analysés par la CRUQ (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

Repas : qualité des repas

État de santé : comment se sent le patient par rapport à son admission

Préparation sortie : information du patient et préparation de la sortie

Confort hôtelier : tout ce qui est lié aux locaux

Soins : qualité de la prise en soins

Inconfort : prise en charge de tout ce qui est lié à la maladie (douleur, nausées...)

Accueil : processus complet (à l'accueil, dans les services, sur les plateaux techniques)

Demande de rendez-vous

**Vous rencontrez un problème ou vous souhaitez nous faire part de votre avis.
Détachez ce coupon et déposez-le à l'accueil**

NOM : **Prénom :** **Chambre :**

Cochez ci-dessous le correspondant que vous souhaitez rencontrer :

- directeur
- directeur de la qualité et de l'organisation
- coordinatrice des soins
- responsable hôtelier
- chef cuisinier
- médecin spécialiste de la douleur

En cas de litige, vous pouvez rencontrer aussi :

- médiateur médical
- médiateur non-médical
- représentant des usagers
- représentant de la lutte contre les infections nosocomiales

Héricourt, le

Signature :