



# La QUALITÉ, une priorité à la Clinique Médicale Brugnon Agache

## Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS)

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

**La prise en charge clinique** désigne la totalité des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.



**Prise en charge de la douleur**

Source : IQSS dossier  
→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau



**La coordination des prises en charge** désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.



**Qualité de la lettre de liaison à la sortie**

Source : IQSS dossier patient - 2022  
↗ en progrès



**Projet de soins, projet de vie**

Source : IQSS dossier patient - 2023

Répartition nationale des établissements par niveau



Répartition nationale des établissements par niveau





# Les infections associées aux soins

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 chargée de l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins.

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



## Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Source : IQSS questionnaire établissement - 2023

→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau



# La certification qualité

La certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu tous les 4 ans.

La dernière visite de certification de la Clinique Médicale a eu lieu en 2022. Elle a permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint.

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 a obtenu la certification qualité V2020\*

\* 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 Des Usagers (CDU) est à votre disposition.

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 de représentants des usagers en plus des responsables de l'établissement.

*La liste des médiateurs et des représentants est affichée dans l'établissement.*



 **Votre expérience est utile à tous !**

L'établissement participe au recueil de la satisfaction des patients au travers du dispositif national e-Satis.



# 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 2024, 291 questionnaires remplis ont été reçus. Les résultats sont analysés par la CDU (Commission Des Usagers) 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 auprès des patients



## 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.

Données disponibles sur [has-sante.fr](http://has-sante.fr).

[www.fondation-arcenciel.fr](http://www.fondation-arcenciel.fr)   

PERSONNES ÂGÉES

MÉDICO-ÉDUCATIF & HANDICAP

SANTÉ

DOMICILE