

Qualité et sécurité

Notre priorité est que vous vous sentiez en sécurité chez nous, au niveau des soins comme au niveau de votre environnement. Aussi, nous avons mis en place des commissions et organisations internes pour évaluer et améliorer en continu la qualité de nos prestations et la prévention des risques inhérents à votre prise en charge. Nos établissements appliquent la **Charte Qualité du Réseau des Etablissements Mutualistes** et s'attachent à mettre en œuvre le **parcours de santé mutualiste** assurant la continuité des soins entre établissements et avec la médecine de Ville, sans reste à payer pour les patients. Nos personnels ont accès à l'ensemble de la documentation applicable (procédures, protocoles, réglementation) par **intranet**, et sont régulièrement formés dans leurs domaines de compétences.

■ Accréditation/Certification

Les trois établissements du Groupe Hospitalier Mutualiste de Grenoble : Clinique des Eaux Claires, Clinique des Bains (nouvelle clinique d'Alembert), Institut Privé de Cancérologie ont été accrédités par L'Agence Nationale pour l'Amélioration et l'Evaluation en Santé (ANAES). Ils préparent une Certification commune par la Haute Autorité en Santé (HAS) pour fin 2007. Certaines activités du GHM, comme le laboratoire, ont acquis la certification ISO 9001 V2000. **L'évaluation des Pratiques Professionnelles** est mise en œuvre dans l'établissement.

■ Evaluation de la satisfaction et écoute des usagers

• Enquêtes de satisfaction

Les établissements évaluent la Qualité perçue par les patients au moyen des outils suivants. Merci de consacrer quelques instants pour nous donner votre avis, afin de faciliter notre amélioration continue.

- **Questionnaire de sortie** : présent dans le livret d'accueil, il permet au patient de s'exprimer en fin de séjour sur l'ensemble de l'établissement
- **Enquête par un organisme extérieur** : les établissements mutualistes font appel à une société de sondage nationalement reconnue pour recueillir l'opinion de nos patients à leur retour à domicile.
- **Questionnaires par services** : certains services réalisent des enquêtes spécifiques à leur prise en charge : maternité, urgences, long séjour...

• Ecoute des usagers

Nous organisons régulièrement des **réunions d'expression** avec les patients ayant séjourné dans nos cliniques afin de recueillir de façon directe leur vécu sur des thèmes précis. Par ailleurs, la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de prise en charge (CRU) comporte des représentants associatifs des usagers.

Les plaintes et réclamations adressées à la Direction sont analysées par la CRU afin d'apporter une réponse appropriée aux usagers, faciliter leurs démarches, et engager des actions correctives.

■ Coordination des Risques et de l'évaluation

Nos établissements coordonnent leurs actions pour l'évaluation et la prévention des risques dans le cadre du **CORISEV (Coordination des Risques et de l'Evaluation)**. Ce fonctionnement, piloté par le **Département Qualité**, comprend :

- **Un signalement unique et coordonné des événements indésirables**, qu'ils concernent les vigilances sanitaires, les risques liés aux soins, ou ceux liés à la vie hospitalière.
- Un suivi coordonné des plans d'actions de prévention, des actions correctives et de l'évaluation des résultats

■ Lutte contre les Infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont les infections qui sont contractées dans un établissement de soins. Elles peuvent être directement liées aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** a pour mission de prévenir les infections nosocomiales par l'élaboration et la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène hospitalière. Le CLIN travaille au sein d'un Réseau Inter-hospitalier de Prévention des Infections Nosocomiales (RIPIN). Il s'appuie sur des **Equipes Opérationnelles d'Hygiène** et des **référents hygiène** au sein des établissements, chargés de former et d'informer le personnel. Un indicateur existe au niveau national pour mesurer la conformité du fonctionnement du CLIN et des résultats de chaque établissement, l'indicateur ICALIN (Indicateur Composite d'Amélioration de la Lutte contre les Infections Nosocomiales).

■ Maîtrise du circuit du médicament

Les établissements du GHM sont engagés à maîtriser les risques liés aux médicaments dans le cadre d'un **Contrat de Bon Usage des Médicaments** et spécialités (CBUM), qui porte notamment sur la conformité des prescriptions, l'informatisation, le système qualité de la pharmacie, le bon usage des médicaments. Les structures de **pharmacovigilance et matériovigilance** sont en place : elles ont pour objet la surveillance des incidents ou risques d'incidents résultant de l'usage des médicaments et des dispositifs médicaux. Le **Comité des médicaments et dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)** est une commission interne, composée de médecins, pharmaciens, et soignants visant à apporter des recommandations de prescription et de bon usage aux médecins et professionnels de santé.

Le **Comité des Antibiotiques**, est plus spécialisé dans la lutte contre la résistance microbienne, par un choix coordonné des antibiotiques.

■ Hémovigilance et sécurité transfusionnelle

L'hémovigilance est l'ensemble des procédures de surveillance organisées depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition. Le **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance**, composé de médecins, biologistes, soignants, représentants de l'Etablissement Français du Sang, définit les bonnes pratiques de transfusion, de stockage, de distribution du sang, et signale les incidents transfusionnels.

■ Lutte contre la douleur

Dans le cadre du **Contrat d'engagement de lutte contre la douleur**, nos établissements ont mis en place une démarche conçue pour les établissements Mutualistes, le **PAQ douleur**.

Un référentiel de bonnes pratiques est respecté et des évaluations régulières sont menées. Les professionnels de santé sont régulièrement formés à la mesure d'intensité de la douleur grâce aux échelles analogiques et numériques de la douleur. La consommation des médicaments et l'utilisation des équipements nécessaires au traitement de la douleur sont évaluées.

Des protocoles de prescription permettant une prise en charge systématique de la douleur sont appliqués. Les patients sont questionnés systématiquement quant à leur douleur et à son traitement. Un **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** anime ces actions et apporte une dynamique d'amélioration continue grâce à la présence de référents douleurs dans les services. Par ailleurs, une **Unité d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (UETD)** existe à la Clinique des Eaux Claires,

pour apporter une réponse spécifique et coordonnée aux patients souffrant de douleur chronique (consultation et traitement au sein d'une unité d'hospitalisation). Cette structure fonctionne en **réseau avec l'association ALGOS** au niveau Régional.

■ Sécurité incendie, sécurité des biens et des personnes

L'établissement a mis en place une équipe sécurité assurant une présence permanente 24h/24 pour garantir la prise en compte rapide et efficace de tout incident ou accident : incendie ou départ de feu, malveillance ou intrusion, dégâts matériels, mauvais fonctionnement des ascenseurs...

Une **Commission Sécurité des biens et des personnes** se réunit régulièrement pour aborder les dysfonctionnements éventuels et mettre en place des actions correctives.

■ Alimentation et nutrition

L'alimentation fait partie des soins. Une diététicienne est présente à la Clinique des Eaux Claires pour les patients nécessitant une prise en charge nutritionnelle spécifique. Par ailleurs, tous les patients hospitalisés dans un établissement du GHM peuvent choisir leur repas chaque jour, en fonction du régime à respecter. Un Comité de **Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)** est en place pour évaluer et améliorer la prise en charge nutritionnelle, conformément au **Plan National Nutrition Santé (PNNS)**. Une **Commission Hôtelière** aborde les questions de distribution et qualité des repas, ainsi que d'entretien des locaux, en relation avec nos partenaires dans ce domaine.

