



QUALITÉ & RISQUES



Nous sommes engagés dans une démarche de management qualité pour l'amélioration continue des prises en charge. Afin de suivre ces procédures de management, votre établissement passe des certifications. L'une d'elles est celle de la Haute Autorité de Santé que vous pouvez consulter sur son site (<http://www.has.fr>).

◆ Management qualité & environnemental

Les établissements du Groupe Saint-Gatien sont engagés dans une politique de qualité et de gestion des risques exigeante dont l'objectif est de maîtriser ces deux indicateurs à tous les instants de votre séjour. Afin d'aller plus loin dans la garantie de cet objectif, nous nous sommes volontairement impliqués dans une démarche de certification ISO. Cette implication s'est traduite, pour plusieurs de nos établissements par la certification ISO 9001 pour le management qualité et la certification ISO 14001 pour le management environnemental. Nous engageons dès que possible l'ensemble de nos établissements dans cette politique qualité.

◆ L'avis du patient :

La Clinique propose un questionnaire pour recueillir le niveau de satisfaction des patients hospitalisés. Elle participe par ailleurs au dispositif national « e-Satis » qui évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés. Vous trouverez toutes les informations complémentaires sur le site internet de la clinique.

◆ Exprimez vos griefs et satisfactions

Conformément aux articles R.1112-91 et R.1112-94 du code de la santé publique : Oralement, en cours d'hospitalisation, vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service et/ou au responsable du service qualité en charge des relations avec les usagers. Par écrit, en adressant votre courrier au service qualité de la clinique. Dès réception de votre plainte, réclamation, le service qualité la transmet à la direction, qui en accuse réception, diligente une enquête, vous apporte une réponse. Il peut vous être conseillé de rencontrer un médiateur, ou le saisir directement. La commission des usagers est informée des réclamations. Vous trouverez toutes les informations utiles sur le site internet de la clinique.

◆ Contrat d'engagement contre la douleur :

La prise en charge de la douleur est prioritaire pour l'établissement. Nous nous engageons à reconnaître, prévenir, soulager et évaluer votre douleur. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) travaille en liaison avec les équipes de soins. L'évaluation de la douleur par l'outil (échelle numérique) et l'évaluation humaine sont primordiales pour adapter les doses de calmants en fonction de l'évolution de votre douleur. Votre participation est essentielle pour évaluer l'intensité de la douleur et l'efficacité des traitements.

◆ Programme de lutte contre les infections nosocomiales :

Notre établissement dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), pluridisciplinaire qui met en œuvre le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement en impliquant toute la collectivité soignante :

- En formant et informant les personnels au travers de protocoles d'hygiène et de soins.
- En surveillant l'environnement des zones à risques.
- En réalisant des enquêtes ponctuelles ou continues.
- En les maîtrisant dès leur apparition pour les stopper et empêcher la propagation grâce à des traitements et des soins appropriés : Bannir les infections contractées durant un séjour est impératif.

Vous trouverez plus d'informations utiles sur notre site internet.

◆ Transfusion & hémovigilances :

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation, de globules blancs. L'hémovigilance est l'ensemble des moyens utilisés pour assurer la surveillance de l'état de santé du patient après la transfusion en assurant la traçabilité complète de l'acte.

◆ Dossier Médical Partagé :

Votre établissement participe à la mise en œuvre et à l'administration de vos DMP selon le décret n°2016-914 du 4 juillet 2016 relatif au dossier médical partagé. A l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez, peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.

Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la brochure d'information du DMP le site dmp.gouv.fr.)

Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli pour certaines pathologies que vous ne souhaitez plus conserver au sein de votre DMP dont vous êtes propriétaire.