

## Démarche qualité

# C'Top

Je dis ce que je fais  
Je fais ce que je dis  
Je dis que je l'ai fait  
et je le prouve



Le SSR Le Brassat s'est engagé dans une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Les axes stratégiques sont définis par la Direction et le président de **Commission Médicale de l'Etablissement** en collaboration avec la **Cellule Qualité Risque**. Ils sont orientés vers l'accueil et l'information du patient, l'organisation du parcours de soins et l'évaluation de la prise en charge et de la satisfaction du patient.

Les objectifs prioritaires sont de :

- Garantir des soins de qualité avec un engagement pérenne des professionnels,
- Sécuriser les prises en charge à travers une gestion des risques globale et coordonnée.

### Les instances : Un dynamisme collectif

Cette démarche d'assurance qualité et de gestion des risques est portée par l'ensemble des professionnels dans leur pratique au quotidien. Les professionnels soignants s'impliquent dans les comités de réflexion tels que le **CLUD** (Comité de Lutte contre la Douleur), le **CLIN** (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), le **CLAN** (Comité de Liaison Nutritionnelle) qui établissent et mettent en œuvre des plans d'actions d'amélioration de la qualité des soins. Des professionnels sont référents dans les secteurs de soins afin de promouvoir les actions sur des thèmes spécifiques comme le chariot d'urgence, la prévention des escarres, la manutention, l'hygiène...

## Le label de qualité du SSR : la certification



La procédure de certification obligatoire pour tous les établissements de santé vise à garantir et à améliorer la qualité de la prise en charge des usagers et la sécurité des soins tout au long du parcours du patient. La **Haute Autorité de Santé** évalue le niveau de la qualité des organisations et des pratiques et celui de la sécurisation des prises des charges dans les établissements de santé.

La **Haute Autorité de Santé** a certifié le SSR Le Brassat **pour la 4<sup>ème</sup> fois en Juin 2017**.

Le rapport de certification est consultable sur le site : [has-sante.fr](http://has-sante.fr).

## Le suivi de la qualité : les indicateurs

Les indicateurs sont des outils de suivi de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils déterminent les actions à mener pour s'assurer d'une prise en charge efficace et conforme aux attentes du résident et des directives ministérielles.



Pour le Brasset, ces indicateurs concernent la lutte contre les infections nosocomiales entreprises par l'établissement. Elles sont présentées dans le tableau de bord des infections nosocomiales (TBIN).

Ces indicateurs sont publics, mis à la disposition des usagers et disponibles sur le site du ministère : **Scope Santé** (<https://www.scopesante.fr/#/etablissements/770701225/fiche-detaillee/>)

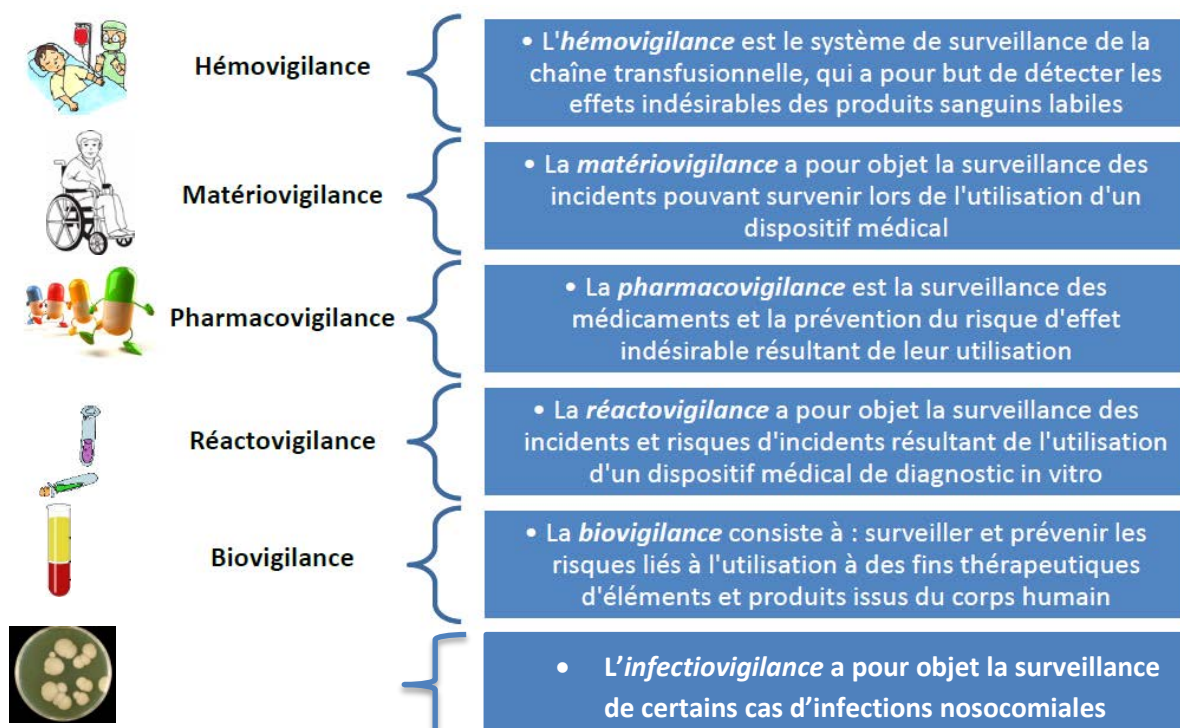


## La satisfaction des patients

Le SSR attache une attention particulière à la satisfaction de ses résidents et aux avis qu'ils émettent concernant leur séjour et leur prise en charge. Une enquête de satisfaction est menée tous les ans sur des thèmes précis (douleur, information...). Les résultats sont présentés à la Commission des Usagers (CDU) et partagés dans chaque secteur. Le résultat de l'analyse intègre un plan d'amélioration continue de la qualité.

## Les vigilances

Elles ont pour objet la surveillance des événements indésirables liés à l'utilisation de produits et biens thérapeutiques par un processus continu de recueil, d'enregistrement, d'identification, de traitement, d'évaluation et d'investigation.



## Infectiovigilance



## Cosmétovigilance

- La *cosmétovigilance* est l'activité officielle consistant à surveiller et analyser les effets délétères ou toxiques éventuels des cosmétiques



## Identitovigilance

- L'*identitovigilance* est le système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients.



## Cybervigilance

- La *cybervigilance* s'intéresse à la sécurité des systèmes d'information et qui a pour objectif de gérer les cyberattaques.

# Hygiène



## Prévention des infections nosocomiales et liées aux soins

Le SSR met en œuvre un programme d'actions pluriannuel visant à prévenir et à surveiller les infections contractées éventuellement pendant le séjour. L'organisation repose sur un CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et une équipe opérationnelle d'hygiène.

Le CLIN et l'équipe opérationnelle :

- surveillent les infections, les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques ;
- mesurent périodiquement le niveau de qualité de l'environnement conformément aux recommandations (qualité de l'eau, de l'air) ;
- assurent la formation régulière des équipes médicales et soignantes ;
- réalisent des enquêtes, des audits et des contrôles ;
- définissent les protocoles d'hygiène et les actualisent autant que nécessaire ;
- veillent au respect de l'hygiène des mains.

## Nos résultats

Scope Santé (<https://www.scopesante.fr/#/etablissements/770701225/fiche-detaillee/>)

# La douleur

La prise en charge de la douleur est une **préoccupation quotidienne** et l'une des **priorités** de tous les acteurs de soins du SSR Le Brasset

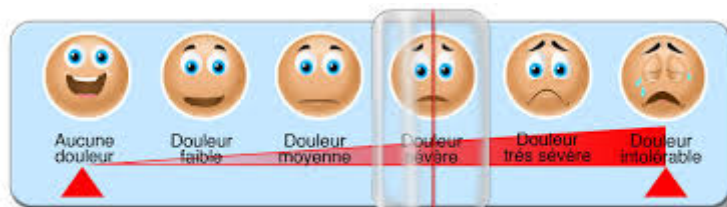
Le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**, composé de médecins, personnels soignants, représentant des usagers, direction, définit une véritable stratégie en la matière, élabore les protocoles de soins et coordonne les actions d'évaluation de la douleur. La formation régulière du personnel permet un maintien des compétences dans la prise en charge de la douleur.

## Prévenir la douleur

Les équipes soignantes sont à l'écoute des résidents et prennent en charge leurs douleurs durant le séjour.

Des traitements préventifs contre la douleur peuvent être utilisés à chaque fois qu'un soin risque d'être pénible ou sensible. En étant plus détendu, l'acte est moins douloureux et plus facile à réaliser.

## Evaluer et traiter la douleur



Pour prendre en charge la douleur, l'équipe soignante sollicite la participation du résident, en recueillant un maximum d'informations sur sa douleur afin de mieux la traiter.

Des outils de mesure adaptés à l'état physique et cognitif du résident sont utilisés. Ces mesures sont répétées à plusieurs reprises au cours de son séjour afin de permettre d'ajuster le traitement.

Des moyens complémentaires sont proposés pour réduire les douleurs, améliorer le confort et le bien-être comme la relaxation, le snoezelen (technique de relaxation) et la méthode Alexander.

## Développement durable



Le développement durable est la convergence des préoccupations économiques, sociales et environnementales.

Aussi, le SSR Le Brasset s'est engagé dans une **démarche de développement durable**.

Outre l'introduction progressive de critères de développement durable dans la rédaction des marchés publics, l'effort a porté dans un premier temps sur les **émissions de gaz à effet de serre** induites par le bâti qui représente globalement 45% des émissions (immobilisations, énergie...).

### **La sensibilisation auprès du personnel**

Le SSR le Brasset a rédigé un guide afin de sensibiliser le personnel sur les pratiques à mettre en œuvre afin de minimiser ses impacts sur l'environnement et privilégier les interactions de l'homme avec son milieu.