NOUVELLE
CLINIQUE
BONNEFON

PROJET
DES USAGERS

2019-2023

Sommaires

Introduction 4
LE PROJET DES USAGERS 2019-2023 6
AXES ET OBJECTIFS SYNTHETIQUES 7
AXE 1 - Renforcer la place de l'usager au cœur du parcours de soins 7
Objectif 1 : Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers et des familles dans le parcours de soins 8
a. Mise en conformité pour l'accueil des personnes vulnérables et en situation d'handicap. 8
b. Mise à disposition d'outils d'information : Développement d'outils d'information et amélioration de la qualité de l'écoute des usagers 9
c. Information des patients et sensibilisation des professionnels 11
Objectif 2 : Promouvoir les droits des patients auprès des professionnels 12
a. Renforcer la place des représentants des usagers 12
b. Renforcer la démarche et la réflexion éthique : 13
c. Participer au label droits des usagers 14
Objectif 3 : Développer des partenariats pour favoriser les parcours de soins sans rupture de prise en charge. 15
Axe 2 : Maintenir une dynamique de développement de la culture de la qualité et de la sécurité pour offrir un parcours de prise en charge optimale aux usagers. 17
Objectif 1 : Inscrire l'évaluation dans la démarche d'amélioration continue de la qualité 17
a. Améliorer la qualité des soins en développant en continu l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) 17
b. Réaliser en continu des patients "traceur" 18
Objectif 2 : Respecter les engagements de la clinique pour l'amélioration de la qualité des soins 19
Objectif 3 : Renforcer la sécurité des biens et des personnes 20
a. Préparer l'établissement à faire face aux menaces de crise 20
b. Sécurité du personnel 21
c. Sécurité des usagers 21

Objectif 4 : Développer les parcours de soins afin d'optimiser la prise en charges des usagers 22
a. Infirmière coordinatrice (IDEC) et renforcement de la prise en charge ambulatoire..... 22
b. Projet parcours 23
CONCLUSION : 24
LEXIQUE..... Erreur ! Signet non défini.
Bibliographie 26

Introduction

Le projet d'établissement 2018-2022 de la Nouvelle Clinique Bonnefon propose, à côté du projet social et du projet médical, un volet supplémentaire le « Projet des Usagers », mettant au cœur de ses engagements et de ses préoccupations pour les 4 années à venir, la prise en charge du bien-être et du bien-vivre des patients au sein de l'établissement et de ses structures.

La Loi Hôpital, Patient, Santé et Territoire (HPST) et la Loi de Modernisation du système de santé renforcent le positionnement de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) et de la Commission Des Usagers (CDU) en termes de la qualité de prise en charge des usagers, de la sécurité des soins et des conditions d'accueil. Il existe donc une forte volonté d'implication de la communauté médicale dans la qualité de prise en charge des usagers afin de développer celle-ci comme un outil d'amélioration des pratiques et non comme une charge de travail supplémentaire imposée.
C'est cette même volonté qui anime la Nouvelle Clinique Bonnefon à intégrer ce volet au projet d'établissement en faisant de cette démarche un appui, un outil méthodologique à la réalisation du projet médical et plus globalement, des autres volets du projet d'établissement.

La volonté affirmée de la clinique de prendre en compte, par un projet clairement identifié, «*l'environnement du soin* » c'est-à-dire, ce qui ne relève ni du domaine médical, ni du domaine paramédical, donne toute son importance à l'accompagnement éthique, humaniste, social et matériel du soin afin de garantir pleinement la qualité de la prise en charge des patients. Par ailleurs une charte sur la promotion de la bienveillance et la prévention de la maltraitance est diffusée auprès du personnel.

Tout patient pris en charge est transporté de son univers habituel vers un lieu à la fois de soins (univers technique) et de vie, où il effectuera un passage plus ou moins long. Le parcours de chaque patient se présentera donc autant comme un parcours de soins qu'un parcours de vie où il apportera avec lui non seulement sa pathologie mais aussi tout ce qu'il est, en tant qu'individu : sa psychologie, ses croyances, ses craintes, son mode de vie, son expérience de la maladie et son environnement familial etc. Reconnaitre cette globalité, c'est prendre en compte le besoin pour le patient d'être accueilli tel qu'il est, écouté, encouragé et soutenu ainsi que le besoin quasi vital qui est le sien, de s 'appuyer sur des personnes avec lesquelles il pourra nouer cette relation si particulière de patient à médecin, de soigné à soignant, où il puisera son désir et sa volonté de vivre et donc de se battre contre la maladie.

Les orientations choisies sont en adéquation aussi avec la règlementation, les objectifs nationaux de santé publique, les attendus de la Haute Autorité de Santé (HAS) en termes de qualité et de sécurité des

soins, ainsi que la prise en compte continuelle de toutes les évolutions techniques, règlementaires, organisationnelles et notre nécessaire adaptation à celles-ci.

L'efficacité du projet des usagers est fortement liée à l'importance d'une part ; de l'engagement de la direction, et des représentants des usagers, qui se traduit notamment par leurs participations régulières et fréquente à la CDU ainsi qu'aux autres comités de l'établissement et d'autre part de l'engagement de l'équipe de soins par leur implication sur le terrain dans les actions définies.

LE PROJET DES USAGERS 2019-2023

Il s'articule avec les orientations stratégiques et la politique des droits des patients de la Nouvelle Clinique Bonnefon.
Il est porté par la CDU, dont les missions sont de « formaliser un projet des usagers qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers ».

Ce projet est décliné en deux axes qui font la synthèse et le tour des exigences et évolutions auxquelles sera confronté l'établissement au cours des prochaines années :

Axe n°1 : Renforcer la place de l'usager au cœur du parcours de soins.
Cet axe exprime les attentes des usagers et leur implication dans la vie de la clinique dans les différents domaines qui les concernent. Il est porté par la CDU, en lien avec la CME.

Axe n°2 : Maintenir une dynamique de développement de la culture de la qualité et de la sécurité pour offrir un parcours de prise en charge optimale aux usagers

Cet axe définit l'amélioration du dispositif global de management de la qualité et de la sécurité des soins.
Il est porté par la CME et la Direction avec la contribution de la CDU.

Ces deux axes, répondent à une volonté unique : Placer l'usager au cœur de nos pratiques et donner aux professionnels les moyens d'assurer une prise en charge des usagers en instaurant la qualité et la gestion des risques comme socle de valeurs.
Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits en respectant leurs devoirs, mais également de soutenir les professionnels dans des démarches parfois complexes et leur permettre ainsi de se consacrer au cœur de leur métier : le soin.

AXES ET OBJECTIFS SYNTHETIQUES

AXE 1 - Renforcer la place de l'usager au cœur du parcours de soins

Depuis la loi du 4 mars 2002, la volonté du législateur n'a pas été simplement de renforcer les droits des patients mais de modifier profondément les mentalités en faisant du patient un acteur à part entière de sa prise en charge et des décisions qui le concerne.
Il a fallu pour cela passer d'une conception passive à une véritable expression de la volonté du patient.

La Nouvelle Clinique Bonnefon a placé le patient au cœur de sa démarche d'accueil et de soins depuis plusieurs années déjà, en renforçant l'expression des droits des usagers. Une charte éthique (ETH-CH-002-V2) et de la prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance a été rédigée et diffusée au personnel soignant. Elle sensibilise également son personnel autour de thématiques de réflexion professionnelles (directives anticipées, parcours de soins…)

La participation des usagers est consolidée par la mise en œuvre des patients traceurs au sein de l'établissement qui a pour objectif d'évaluer, au travers de l'expérience de soins d'un patient et/ou de son entourage, les modalités de sa prise en charge ainsi que les organisations qui s'y rattachent.

Ainsi, pour renforcer l'implication du « patient co-acteur » de sa prise en charge, trois objectifs ont été déterminés dans le cadre du projet des usagers 2019 - 2023 :

1. Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers et des familles dans le parcours de soins ;
2. Promouvoir les droits des patients auprès des professionnels ;
3. Développer des partenariats pour favoriser les parcours de soins sans rupture de prise en charge.

Objectif 1 : Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers et des familles dans le parcours de soins

La Nouvelle Clinique Bonnefon accueille et prend en charge les patients, et accompagne parfois les familles dans leur rôle/fonction d'accompagnant.

A travers l'accueil, la mission de notre établissement consiste à recevoir les personnes et à les guider tout au long de leur prise en charge. Elle s'évalue via la qualité d'accueil.

La qualité de l'accueil et de l'orientation des usagers sont essentielles car il s'agit du premier contact avec la clinique. Ils supposent :

a. La mise en conformité de l'établissement pour l'accueil des personnes vulnérables et en situation d'handicap (AdaP, charte roman Jacob)
b. La mise à disposition d'outils d'information ; point accueil (livrets, association)
c. L'information et la formation des professionnels ; (projet social, plan de formation)

a. Mise en conformité pour l'accueil des personnes vulnérables et en situation d'handicap

La Nouvelle Clinique Bonnefon a signé la charte Romain Jacob, car elle prend en charge des personnes présentant parfois un handicap nécessitant une adaptation de l'accueil et de l'accessibilité des locaux, répondant à des besoins spécifiques : personnes à mobilités réduites, déficients visuels, auditifs et cognitifs.

Depuis la loi du 11 février 2005 et L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées ;

La clinique a fait un diagnostic des zones à mettre en norme en 2010 et élaboré son agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) sur 6 ans comme suit :

- Année 1 : mise en conformité accessibilité signalétique en 2015
- Année 2 : mise en conformité accessibilités déficients mobilité et auditif (1 ascenseur) en 2016
- Année 3 : mise en conformité accessibilités déficients mobilité et visuel (4 escaliers) en 2017
- Année 4 : mise en conformité des sanitaires pour les personnes à mobilités réduites en 2018
- Année 5 et 6 : Mise en conformité accessibilité des niveaux 1, 2, 3 avec une modernisation des ascenseurs (changement de câble, mode vocal intégré, détecteur d'obstacle).

Actions envisagées

Mettre en conformité l'accessibilité des niveaux 1, 2, 3 avec une modernisation des ascenseurs (commande vocale)

Moyens

Budget Ad'Ap année N

Responsable

Direction, Responsable technique

Echéance

Planning projet Ad' AP

Indicateurs

Ascenseurs / escaliers / couleurs de circulation, conformes

Aménagement chambres

b. Mise à disposition d'outils d'information : Développement d'outils d'information et amélioration de la qualité de l'écoute des usagers

La clinique, soucieuse de la qualité de l'accueil et garante de l'information sur les droits des usagers, formalise et met à la disposition des professionnels et des usagers des outils d'information tels que les procédures, affiches, autres documents d'informations (ex : livret d'accueil, fiche CDU, liste des comités de la NCB). Certains documents doivent être réactualisés, d'autres à créer au regard de l'évolution de la législation et des besoins.

b.1. Développement des outils existants, version papier

Différents outils sont à la disposition des usagers en matière d'information. La clinique met régulièrement ces documents à jour ou en créer de nouveaux selon les besoins.

Actions envisagées :

Rédiger les conditions de séjours en plusieurs langues (Anglais, espagnol, Italien) pour les usagers ne comprenant pas ou moyennement le français.

Actualiser et diffuser une liste d'interprètes au personnel pour accompagner les patients étrangers

Mette en place l'affichage sur le règlement général sur la protection des données (RGPD)

Moyens

Ordinateur, affiches

Responsable

Direction, Assistant qualité, Ressources humaines

Echéance

31/12/2020

Indicateurs

Les conditions de séjours existent en plusieurs langues

Une liste d'interprète est disponible

Affichage RGPD dans la clinique

b.2. Développement des outils informatiques

En parallèle des documents d'informations classiques (supports papiers), la clinique souhaite s'inscrire dans une démarche de dématérialisation de ces outils afin de les rendre plus accessibles.

La mise en place d'un affichage dynamique dans les lieux d'attente, contribue à atteindre cet objectif.

Aussi, un exemple plus significatif serait celui du recueil et de la mesure de la satisfaction des patients. Ce recueil prévu par la réglementation, et organisé par l'établissement, doit permettre de mieux connaître les patients et pouvoir répondre à leurs besoins et à leurs attentes.

Le questionnaire de satisfaction a été réactualisé afin de tenir compte des exigences de la HAS ; mais ces outils sont devenus obsolètes avec de moins en moins de patients qui y répondent. La Clinique s'est dotée de nouveaux moyens de recueil (tablettes tactiles). Ces nouveaux outils sont effectifs dans deux services de soins : En ambulatoire et aux urgences.

Ces outils peuvent également être utilisés pour la réalisation des évaluations ciblées de la satisfaction des usagers, en privilégiant certaines thématiques spécifiques (ex : prise en charge de la douleur, satisfaction du plateau repas…).

Compte-tenu de l'accroissement et de l'intérêt grandissant pour les nouvelles technologies, il est indispensable d'explorer des pistes qui permettent une amélioration du confort des usagers pendant leur séjour à la Nouvelle Clinique Bonnefon. La piste d'un accès internet patient est à étudier.

La Nouvelle Clinique Bonnefon porte également un intérêt majeur à la protection de la vie privée et des données personnelles des patients. Elle compte donc informer les usagers sur la façon dont ces données sont traitées dans le cadre de l'organisation des soins et de ses activités. Un affichage dynamique est prévu à cet effet.

Actions envisagées :

Mise à disposition des tablettes tactiles pour le recueil de la satisfaction des patients

Mettre en place une borne WIFI pour les patients

Mettre en place l'affichage dynamique sur l'utilisation et la protection des données

Moyens

Tablettes tactiles, internet, TV

Responsables

Direction, Responsable informatique, Responsable service communication, Assistant qualité

Echéance

31/12/2019 - Tablettes tactiles

31/12/2019 – Affichage dynamique RGPD

31/12/2020 – Wifi patient

Indicateurs

Borne avec tablette tactile installée

Borne wifi installé

Affichage dynamique effectif

c. Information des patients et sensibilisation des professionnels

- Les directives anticipées

Les Directives anticipées sont un indicateur qui fait souvent défaut dans le dossier du patient. Après une actualisation de ce document en début d'année, un travail d'information des usagers sur cette notion et une sensibilisation auprès des équipes de soins est indispensable pour pouvoir informer et répondre aux sollicitations des patients sur ce sujet.

Action envisagées :

Sensibiliser le personnel de l'établissement

Formation sur les directives anticipées sous forme de jeux de rôles

Moyens

Journée d'intégration, affiche, réunion pool, formation

Responsables

Directrice des soins, RUS

Echéance

31/12/2019

Indicateurs

Journée d'intégration, affiche d'information disponible, émargement formation

Objectif 2 : Promouvoir les droits des patients auprès des professionnels

Il s'agit de promouvoir et de s'assurer de l'effectivité de la participation des représentants usagers, tant aux groupes de travail, qu'aux projets de l'établissement.

a. Renforcer la place des représentants des usagers

La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, puis le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, sont venus renforcer les missions de la commission.

La commission des usagers a pour missions fondamentales de :

- Veiller au respect des droits des usagers;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge;
- Faciliter les démarches des personnes et veiller à ce qu'elles puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement.

L'orientation principale de ces 4 prochaines années est d'affirmer le rôle de la commission au sein de la clinique en la plaçant au centre des débats concernant la politique d'accueil et de prise en charge de personnes malades et de leurs proches.

<u>Actions envisagées :</u>

Elaborer un projet des usagers qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge, et du respect des droits des usagers ;

Renouveler les membres des RU pour ne pas avoir de ruptures, en se rapprochant des associations agrées et en lien avec les activités de la clinique ;

Faire participer les RU à l'élaboration, puis au suivi régulier du présent projet des usagers ;

Faire participer les RU à la démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients à travers le dispositif du patient traceur;

Faire participer les RU aux comités et commissions de la clinique.

<u>Moyens</u>

Temps de travail RU, RUS, salle de réunion

<u>Responsables</u>

Direction, RUS, RU, Assistant qualité, Assistante de direction

<u>Echéance</u>

31/10/2019 Projet des usagers validé

30/11/2019 Election des RU

31/12/2020 Suivi du projet

31/12/2019 Patient traceur

31/12/2019 Participation aux comités

Indicateurs

Fiche synthèse patient traceur

Emargement réunion

Projet des usagers

b. Renforcer la démarche et la réflexion éthique :

En articulation avec la CDU, il s'agit de redynamiser le comité éthique. Après la démission de la présidente, la clinique a trouvé un remplaçant afin de continuer à faire vivre ce comité, car l'éthique est placée comme le socle de toutes les actions de l'établissement. (cf. Bluekango, charte éthique de la Nouvelle Clinique Bonnefon ETH-CH-002-V2)

Action envisagées :

Faire vivre le comité qui explore et propose des actions d'amélioration en tenant compte

- Du refus de soins ;
- De la réflexion bénéfice/risque ;
- Des droits et attentes des usagers ;
- De la dimension relationnelle et humaine ;
- De la place de la famille et des aidants ;
- Du respect de la confidentialité ;
- De l'hospitalité.

Moyens

Salle de réunion

Responsables

Présidente comité d'éthique, Directrice des soins, Directeur

Echéance

31/12/2019

Indicateurs

Nombre de réunions dans l'année

Compte rendu réunions

Bilan comité d'éthique

Emargements

c. Participer au label droits des usagers

Depuis 2011 est reconduit chaque année par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) et la Direction Générale de la Santé (DGS) le dispositif du label et concours « droits des usagers de la santé » afin de valoriser les expériences et les projets innovants.

Il est important pour la Clinique de valoriser les projets menés à l'échelle des services et en faveur des droits des patients et de leurs familles. A cet effet, elle a pour ambition en collaboration avec les services de soins de participer au label « droits des usagers » par la proposition, la définition d'un projet innovant ou la valorisation d'une prise en charge déjà établit dans la clinique et qui favorise le bien être des usagers. Car il est important de valoriser les projets menés à l'échelle des services et en faveur des droits des patients et de leurs familles.

Action envisagées :

Thème retenu : Œuvrer au quotidien pour la bientraitance

Convention avec l'association ALMA

Organiser des formations pour le personnel soignant et non soignant

Faire participer les soignants et non soignants au comité éthique

Moyens

Equipe de soins, RUS, RU, salle de réunion

Responsables

Equipe de soins, RU, DSI, assistant qualité gestion des risques

Echéance

31/12/2019

Indicateurs

Résultat concours « label droit des usagers »

Objectif 3 : Développer des partenariats pour favoriser les parcours de soins sans rupture de prise en charge.

Dans le cadre du projet territorial de santé et en adéquation avec le projet médical partagé, proposé par la CME, le développement et le renforcement des partenariats favorisent la prise en charge et l'accompagnement du patient dans son milieu de vie ordinaire tout en permettant une structuration du parcours de proximité et une coordination de cette offre de prise en charge.

Il est important pour la clinique ainsi que pour le territoire Gardois d'améliorer la production de soins. Cette amélioration passe par des liens entre les établissements de santé et les soins de proximité.

En lien avec l'axe n°2 de notre orientation stratégique, la collaboration ville-hôpital est un enjeu incontournable pour nos patients. Il faut une filière de soins structurée s'appuyant sur un réel réseau, regroupant l'ensemble des intervenants médicaux et sociaux.

La Nouvelle Clinique Bonnefon s'organise avec ses partenaires afin d'offrir une prise en charge optimale à ses patients.

<u>Actions envisagées :</u>

Une réflexion est en cours pour le remplacement du système VH manager par l'outil «Entr'Actes ». Cet outil permet à un professionnel de santé de solliciter les compétences d'un ou plusieurs professionnels de santé dans un secteur défini, via une plateforme numérique, pour une prise en charge coordonnée du patient. Les demandes peuvent s'effectuer directement sur le smartphone du médecin prescripteur. Cet outil permet de préparer et de sécuriser le retour à domicile après l'hospitalisation du patient et d'améliorer sa prise en charge sur son lieu de vie.

Aussi, la clinique intègre également le dispositif PRADO qui a été mis en place par l'assurance maladie depuis 2010. Ce dispositif a été initié pour anticiper les besoins du patient liés à son retour à domicile après l'hospitalisation et permet ainsi de fluidifier le parcours hôpital-ville.

Depuis 2008 la clinique a signé une convention dans une optique de coordination de la prise en charge de cancérologie sur le bassin Alésien, comme le recommande le plan régional de santé 2018 (PRS). C'est un contrat en tripartite avec le CHAC, Oncogard et NCB et constitue le 3C du bassin Alès Cévennes. Cette convention est maintenue pour les années à venir.

De plus, la nouvelle Clinique Bonnefon va mettre des dispositifs pour accompagner les patients oncologiques notamment dans la réflexologie plantaire, la socio esthétique (conseil à l'image) et l'hypnose. Un dépôt de perruque va être également mis en place.

Moyens

Conventions/partenariats

Responsable

Direction

Echéance

31/12/2020

Indicateurs

Application disponible pour les médecins et équipe de soins

Nombre de patients pris en charge par le dispositif PRADO

Nombre de patients pris en charge par l'outil Entr'Actes

Nombre de réunions de coordination 3C

Nombre de patients pris en charge en HAD

Nombre de patients pris en charge en réflexologie

Nombre de patients pris en charge en socio esthétique

Nombre de dépôt de perruque

Nombre de patients pris en charge en hypnose

Axe 2 : Maintenir une dynamique de développement de la culture de la qualité et de la sécurité pour offrir un parcours de prise en charge optimale aux usagers.

La Nouvelle Clinique Bonnefon souhaite renforcer et structurer sa démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et des soins prodigués, ainsi que la maîtrise de l'ensemble des risques. A cet effet, 4 objectifs sont définis :

- Inscrire l'évaluation dans la démarche d'amélioration continue de la qualité
- Respecter les engagements de la clinique pour l'amélioration de la qualité des soins
- Renforcer la sécurité des biens et des personnes
- Développer les parcours de soins afin d'optimiser la prise en charges des usagers

Objectif 1 : Inscrire l'évaluation dans la démarche d'amélioration continue de la qualité

a. Améliorer la qualité des soins en développant en continu l'analyse des pratiques professionnelles (APP)

L'analyse des pratiques professionnelles (APP) dans la quatrième itération de la certification V2014 s'inscrit dans la continuité de la version V2010 et comporte des exigences renforcées sur :

- La mise en œuvre des démarches de pratiques professionnelles (critère 28a[1])
- La pertinence des soins (critère 28b) ;
- Les démarches APP liées aux indicateurs de pratiques cliniques (critère 28c).

La clinique poursuit son engagement de mener des évaluations de pratiques professionnelles qui est un élément clé de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques. Cette année ces évaluations ont été réalisées par les étudiants de l'IFSI de Nîmes qui est en partenariat avec la clinique depuis 2016.

Cette dynamique se poursuivra pour les prochaines années, afin de renforcer la culture qualité gestion des risques au sein des pôles et des unités.

[1] Manuel de certification de la HAS

b. Réaliser en continu des patients “traceur”

Le patient traceur est une méthode d’amélioration de la qualité et de la sécurité des soins par l’analyse rétrospective du parcours d’un patient de l’amont de son hospitalisation jusqu’à l’aval. Elle évalue les processus de soins, les organisations et les systèmes qui concourent à sa prise en charge. Elle a une double originalité : prendre en compte l’expérience du patient et réunir les professionnels de l’équipe autour des prises en charge.

Cette approche permet aussi d’identifier de manière transversale les bonnes pratiques et les pistes d’améliorations pour l’ensemble des processus de l’institution en reprenant les étapes de prise de charge.

Actions envisagées :

Assurer un programme annuel d’audit patient traceur pour les unités de soins ;

Faire participer les représentants des usagers à l’évaluation

Expérimenter des patients traceurs sur un parcours de santé avec les soins de ville en lien avec les professionnels concernés.

Moyens

Equipes de soins

Responsables

Directrice des soins, RUS, Assistant qualité

Echéance

31/12/2020

Indicateurs

Fiche synthèse patient traceur

Emargement

Objectif 2 : Respecter les engagements de la clinique pour l'amélioration de la qualité des soins

- Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficience des Soins (CAQES)

Le CAQES a été signé en Novembre 2018, il apporte des éléments sur la qualité de soins de façon à compléter le CPOM. Un avenant a été signé actualisant les engagements et obligations de la NCB en 2019.

La clinique s'engage ainsi auprès de l'ARS à améliorer et à sécuriser le circuit du médicament et des produits et prestations ainsi qu'à garantir le bon dosage pour éviter les risques iatrogènes. Elle divulgue une politique de qualité de prescription auprès des praticiens de façon à promouvoir une prescription de produits génériques notamment avec une action de formation du pharmacien et des praticiens. Elle développe également un programme portant sur l'Amélioration de la pertinence des prises en charge en chirurgie bariatrique de l'obésité de l'adulte dans le cadre d'une mission territoriale de soins confiée par l'ARS. Des fiches «suivi patient» ont été mises en place en 2018 avec des bilans préopératoires de 3 jours. Elle participe aujourd'hui au recueil des données patients en chirurgie bariatrique demandées par l'ARS via la plateforme AVIITAM.

Actions envisagées :

Evaluer la pertinence de la chirurgie bariatrique

Evaluer le circuit du médicament

Evaluer les prescriptions médicamenteuses

Remplir et compléter la fiche AVIITAM

Moyens

Ordinateur / logiciels dédiés

Responsables

Direction, Responsable pharmacie, Assistant qualité

Echéance

2021

Indicateurs

Résultats revue de pertinence

Résultats audit sécurité et prescriptions médicamenteuses

Nombre fiches Aviitam complétées

Objectif 3 : Renforcer la sécurité des biens et des personnes

La sécurité des biens et personnes est l'une des priorités de la clinique qui en a fait le deuxième axe de son programme qualité sécurité environnement 2018 – 2020.

a. Préparer l'établissement à faire face aux menaces de crise

Le Plan Blanc et le plan de mobilisation interne sont un dispositif réglementaire qui contient des mesures d'organisations destinées à faire face à une situation sanitaire exceptionnelle ou une activité accrue d'un hôpital. Il permet d'organiser l'accueil et la prise en charge d'un afflux massif de victimes d'un accident, d'une catastrophe, d'une épidémie, d'un événement climatique grave, meurtrier et durable ou d'une attaque terroriste (plan Vigipirate).

Le plan blanc et plan de mobilisation interne et ses annexes doivent être régulièrement mis à jour. Son évaluation sous forme d'exercices doit être réalisée à minima une fois par an.

Si un Plan Blanc a été élaboré, ce dispositif n'a été que très peu expérimenté. Avec la mise à jour du guide de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles en 2019, il est nécessaire de mettre en pratique régulièrement des exercices des plans d'urgence, pour garantir leur opérationnalité face aux situations réelles.

Actions envisagées:

Maintenir à jour le plan de sécurisation de l'établissement ;

Maintenir à jour la convention santé police-justice

Maintenir à jour le plan blanc et ses annexes ;

Poursuivre la mise en œuvre d'exercice de mise en situation de crise ;

Evaluer le plan blanc.

Moyens

Guide de gestion de crises

Responsables

Directeur, Directrice des soins, Assistant qualité, Responsables unités de soins, Ressources humaines.

Echéance

12/2020

Indicateurs

Compte rendu exercice plan blanc

Plan blanc et annexes à jour

Nombre d'exercices de situation de crise

Convention santé police-justice signée

b. Sécurité du personnel

Les missions principales d'un établissement de santé à savoir fournir à des patients en toute sécurité des soins de haute qualité, sont renforcées par une approche globale de la gestion des risques qui s'étend à toutes les activités de l'établissement.

A ce titre, l'évaluation des risques professionnels contribue à une meilleure analyse des risques et de fait des actions d'améliorations à mettre en œuvre.

Actions envisagées :

Maintenir à jour le document unique document unique d'évaluation des risques professionnels (DU) en partenariat avec les membres du CSE, du STEP et la médecine du travail.

Moyens

Bluekango

Responsable

Assistant qualité, ressources humaines

Echéance

Tous les ans

Indicateurs

DUERP à jour

c. Sécurité des usagers

Comme énoncé plus haut, la clinique est engagé dans la démarche d'agenda Ad'AP (Agenda d'accessibilité programmée) pour la réalisation de travaux d'amélioration de l'accessibilité.

Un plan de sécurisation de l'établissement a été réalisé à partir d'un diagnostic réalisé pour les forces de l'ordre. Une demande pour le renforcement du système de vidéosurveillance a été introduite dans le programme CLACT de 2019.

Actions proposées :

Renforcer la vidéo surveillance

Moyens

Programme CLACT

Responsable

Responsable technique

Echéance

12/2020

Indicateurs

Vidéo surveillance installée

Objectif 4 : Développer les parcours de soins afin d'optimiser la prise en charges des usagers

a. Infirmière coordinatrice (IDEC) et renforcement de la prise en charge ambulatoire

En s'inscrivant dans une démarche qualité visant à optimiser le suivi et l'accompagnement au quotidien des patients intégrant les différentes composantes du soin, la Nouvelle Clinique Bonnefon à créer un poste d'infirmière coordinatrice (IDEC).

L'IDEC joue un rôle d'intermédiaire entre les différents spécialistes en charge du patient et s'assure de la bonne transmission des informations et de l'évaluation des besoins des patients. C'est aussi une opportunité pour le patient d'échanger avec un soignant en plus du médecin responsable de la prise en charge. Cette démarche a pour objectif de favoriser l'écoute du patient et ou de son entourage.

En plus de la création de ce poste, la clinique compte ouvrir deux postes de préadmissions à la consultation d'anesthésie, pour favoriser la complétude des dossiers (surtout pour les enfants et les personnes sous tutelles) en amont de l'hospitalisation et ainsi réduire le temps administratif à l'admission et optimiser la préparation préopératoire.

<u>Actions proposées :</u>

Créer 1 poste IDEC

Créer 2 postes de préadmissions

<u>Moyens</u>

Bureau/local

<u>Responsable</u>

Direction, Directrice des soins, Responsable technique

<u>Echéance</u>

Réalisé

<u>Indicateurs</u>

2 postes, crées

1 poste IDEC crée

b. Projet parcours

La clinique a signé une convention avec Studio Santé pour le suivi de plaie chronique. Elle a aussi pour objectif de créer une unité plaie et cicatrisation sur site.

Action proposée

Créer une unité plaie et cicatrisation

Moyens

Médecin DU, infirmière DU

Responsable

Direction, Directrice des soins

Echéance

A définir

Indicateurs

Unité crée

Nombre de patients inclus

CONCLUSION :

Le projet des usagers ainsi que son évaluation périodique contribuent à son évolution d'une manière générale.

La Commission des usagers s'engage pour 4 ans, en partenariat avec la CME et la Direction.
La mise en œuvre du projet des usagers 2019-2023 constitue un réel enjeu pour l'établissement. Par-delà, l'engagement de la CDU, la Direction et les instances, elle ne pourra être menée à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Elle ne pourra également pas se développer sans que l'établissement ne l'accompagne sur une réflexion prospective sur ses métiers, ses compétences, ses pratiques professionnelles, son organisation globale, ainsi que sur les attentes des patients.

GLOSSAIRE

ARS : Agence régionale de santé

AD'AP : Agenda d'accessibilité programmée

CAQES : Contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficience des soins

CDU : Commission Des Usagers

CHAC : Centre Hospitalier d'Alès Cévennes

CLACT : Contrats Locaux d'Amélioration des Conditions de Travail

CME : Commission Médicale

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et Moyens

CSE : Comité Economique et Social

DGS : Direction Générale de la Santé

DGOS : Direction Générale de l'Offre de Soins

EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles

HAD : Hospitalisation à domicile

HAS : Haute Autorité de Santé

IDEC : Infirmière Coordinatrice

NCB : Nouvelle Clinique Bonnefon

PRS : Projet Régional de Santé

RGPD : Règlement général sur la Protection des Données

RU : Représentant des Usagers

RUS : Responsable Unité de Soins

Bibliographie

- Charte éthique de la Nouvelle Clinique Bonnefon (ETH-CH-002-V2)
- Charte prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance (NCB-CH-001-V2)
- Charte Romain Jacob, 16 décembre 2014
- Projet d'établissement Nouvelle Clinique Bonnefon 2018-2022
- Projet social Nouvelle Clinique Bonnefon 2018-2022
- Politique qualité gestion des risques 2018-2020
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées
- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé
- Label droit des usagers de la santé www.occitanie.ars.sante.fr
- HAS - Guide méthodologique à destination des établissements de santé Certification V2014