

## La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de la Polyclinique Francheville reconnue par la Haute Autorité de Santé (HAS)

---

En juillet 2008, la Polyclinique Francheville a obtenu le meilleur niveau de certification reconnu par la Haute Autorité de santé.

En France, moins de 6% des établissements publics et privés sont certifiés avec un tel niveau de décision. En Aquitaine seuls trois établissements privés ont obtenu un tel résultat dont la Polyclinique Francheville.

Ce résultat est le fruit de la mise en place d'une démarche qualité pérenne et d'une forte implication des professionnels (médecins et personnels).

### 1. La politique qualité

La démarche qualité fait partie intégrante du management de la clinique depuis 10 ans. Elle place les patients au centre du système de soins.

**Cette politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**, est d'autant plus complexe à mener, qu'elle se conduit dans tous les domaines d'activité pluridisciplinaire de la clinique (9 spécialités chirurgicales), un service d'urgences et en médecine, avec deux secteurs de référence : le traitement de l'insuffisances rénale (dialyse) et la cancérologie.

L'établissement a défini avec les professionnels des axes de travail prioritaires :

- ⇒ l'accueil du patient et sa prise en charge dans les secteurs d'hospitalisation
- ⇒ le programme de surveillance et de prévention du risque infectieux,
- ⇒ La traçabilité des médicaments et des dispositifs médicaux,
- ⇒ La sécurité et la maintenance des infrastructures et des matériels.

### 2. Qu'est ce que la certification ?

La certification (version 2), anciennement appelée accréditation\* (version 1), est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé français. Elle est menée par des professionnels de santé, appelés experts visiteurs, sous l'autorité d'un organisme national indépendant : la HAS (Haute Autorité de Santé).

Elle a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité de la prise en charge des patients. C'est un moyen d'inviter l'ensemble des professionnels des établissements de santé à analyser leur organisation et à améliorer leur processus.

Cette procédure de certification est obligatoire et doit être renouvelée tous les 4 ans.

Pour rappel, l'établissement avait déjà obtenu le meilleur niveau d'accréditation \* (sans réserve et sans recommandation) en avril 2004.

*\* La dénomination "accréditation des établissements de santé" n'existe plus depuis la loi du 13 août 2004, remplacée par la certification des établissements de santé. Le terme accréditation est désormais réservé à une autre procédure concernant les médecins et équipes médicales.*

La visite de certification de la Polyclinique FRANCHEVILLE, par des experts visiteurs, a eu lieu au mois de mars 2008.

Le rapport de certification de la HAS a été remis en juillet 2008.

La Polyclinique Francheville a obtenu le meilleur niveau de certification. La dynamique qualité de l'établissement a été soulignée et **l'implication** de tous les professionnels a été particulièrement appréciée.

Pour les niveaux inférieurs de certification (certification avec suivi et certification conditionnelle), les établissements doivent fournir un rapport de suivi sur les points à améliorer cités par les experts-visiteurs. Dans certains cas une nouvelle visite est organisée dans les établissements.

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

### **3. Ce qu'il faut retenir de cette dynamique**

#### **Les attentes des patients sont prises en compte dans les priorités de l'établissement**

Un membre de l'équipe de direction se rend auprès des patients qui en font la demande pendant leur séjour afin de répondre à leurs interrogations/réclamations.

##### Le dossier patient

Les actions sur la démarche d'amélioration de tenue du dossier se poursuivent depuis la première accréditation, notamment en matière de contenu et exhaustivité des informations, confidentialité des données, respect des droits (personne de confiance).

La Polyclinique a pour objectif l'informatisation progressive de l'ensemble du dossier patient.

##### La prise en charge de la douleur

L'équipe soignante reste très attentive à la prise en charge de la douleur par son évaluation systématique.

#### **La politique de gestion des risques**

Depuis 2000 l'établissement a mis l'accent sur la formation et la sensibilisation du personnel à la gestion des risques et à la pratique du signalement afin d'instaurer une véritable culture de signalement des événements indésirables chez l'ensemble des professionnels de santé. Un suivi des actions de prévention a été mis en place.

Un système informatisé de déclaration des événements indésirables est déployé depuis 2006. Il est accessible à tous les professionnels.

#### **4. Les points forts et les pôles d'excellence**

Seul établissement du département à bénéficier d'un plateau technique comprenant sur son site :

- ⇒ 2 accélérateurs linéaires de particules
- ⇒ 2 caméras de scintigraphie
- ⇒ 1 IRM, 1 scanner
- ⇒ 1 centre d'hémodialyse

Un service de médecine d'urgences accueille 24H/24, 7J/7, 365J/365 tous les patients et offre une prise en charge multidisciplinaire.

Des équipements performants et des moyens humains ont été mis en place pour être au plus près des besoins des patients.

- L'établissement accorde une place primordiale au patient et à son entourage :
  - ⇒ Un accueil personnalisé des patients pour les séjours programmés,
  - ⇒ Une assistante sociale, une diététicienne, une psycho-oncologue, une socio-esthéticienne sont à la disposition des malades et des familles sur place,
  - ⇒ Le patient et s'il y a lieu son entourage, sont associés au suivi d'un projet thérapeutique personnalisé avec l'objectif de soins ou traitements les plus adaptés à chaque maladie. Dans le cadre la prise en charge en cancérologie, un attaché de recherche clinique participe à la mise en œuvre de nouvelles thérapeutiques,
  - ⇒ Une équipe de 3 médecins spécialisés en gériatrie est disponible 24h24, 7J/7 pour tous les patients hospitalisés présentant des troubles cognitivo-comportementaux à la demande des praticiens.
  
- Notre service biomédical qui gère le parc des dispositifs médicaux utilisés dans l'établissement est certifié depuis juillet 2008 (ISO 9001 version 2000).

Toujours soucieux d'apporter le meilleur service à ses patients, la direction, l'équipe médicale et le personnel de la Polyclinique Francheville mettent tout en œuvre pour répondre à cet objectif. A cet effet l'établissement participe à un certain nombre de partage d'expérience au niveau régional et national pour le bénéfice du patient et l'amélioration de sa prise en charge.

Contact :

M. MALTERRE – Directeur Général  
[p.malterre@clinique-francheville.com](mailto:p.malterre@clinique-francheville.com) 05 53 02 12 93