

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse est certifié par la HAS "Qualité des soins confirmée"

Cette reconnaissance "Qualité des Soins Confirmée" est attribuée à l'établissement aindinois pour 4 ans. Il est à la fois gage d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des prises en charge et de l'investissement des professionnels hospitaliers.

Ces résultats très positifs traduisent aussi l'implication des professionnels du CHB.

La HAS a délivré un score de satisfaction de 95,78% au CHB sur la conformité des 125 critères retenus au regard de ses activités et des populations accueillies (mineurs, personnes âgées...).



Le rapport s'articule autour de 3 grands axes :

- **Le patient : 98% de conformité aux critères**

Extrait du rapport de l'HAS :

- ✓ "Le patient adulte est impliqué dans l'évaluation bénéfique/risque de toute décision majeure qui le concerne et l'enfant ou l'adolescent est invité à exprimer son avis sur son projet de soins. (...)
- ✓ Les futurs parents discutent d'un projet de naissance avec l'équipe soignante en coordination avec les sages-femmes de ville si possible dès le début de la grossesse. Un livret du jeune parent est remis à la sortie. (...)
- ✓ Les patients considèrent que les conditions d'accueil et les pratiques des professionnels garantissent le respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité. (...)
- ✓ L'implication des proches et des aidants dans le projet de soin est favorisée. Cela a été noté par exemple dans toute la filière gériatrique, pédiatrique, obstétricale et l'hospitalisation à domicile. En unité cognitivo-comportementale des vacances sont proposées aux aidants avec le relais de l'association France Alzheimer. (...)"

- **Les équipes de soins : 97% de conformité aux critères**

Extrait du rapport de l'HAS :

- ✓ "Les équipes se coordonnent pour la mise en œuvre du projet de soin du patient de manière pluridisciplinaire et pluri professionnel en incluant les soins de support et la médecine de Ville. (...)
- ✓ L'orientation des patients aux urgences prend en compte l'avis du patient, un éventuel handicap, une situation de dépendance ou un facteur critique de vulnérabilité et un circuit bien défini tient compte du patient mineur. (...)
- ✓ Des staffs pluri professionnels et pluridisciplinaires sont réunis dans toutes les spécialités chirurgicales et médicales y compris en hospitalisation à domicile. Des collaborations avec d'autres établissements sont développées comme les réunions de concertation pluridisciplinaires avec les HCL notamment pour la cancérologie. (...)
- ✓ Les professionnels s'attachent majoritairement à maîtriser les risques liés à leurs pratiques. Ils appliquent les bonnes pratiques d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge. (...)"

- **L'établissement et sa gouvernance : 92% de conformité aux critères**

Extrait du rapport de l'HAS :

- ✓ "Etablissement de référence et de recours dans le département de l'Ain dans certaines spécialités médicales, le CHB s'appuie par ailleurs sur l'expertise et l'activité de recours des HCL, (...) sur les filières de soins de recours telles que la neurochirurgie et la chirurgie cardiaque. (...)
- ✓ Le CHB a établi de nombreux partenariats à travers des conventions pour garantir la fluidité des parcours des patients (...)
- ✓ L'établissement fait preuve d'une dynamique en matière de recherche. Il dispose d'une unité de recherche clinique et les professionnels sont impliqués dans de nombreux protocoles de recherche

clinique nationaux. Il est par ailleurs promoteur d'un programme hospitalier de recherche infirmière et paramédicale. (...)

- ✓ La promotion de l'expérience patient est un axe du projet d'établissement qui est déployé dans la plupart des services via notamment le recueil des événements indésirables signalés par les patients. (...)
- ✓ Le recueil de la satisfaction du patient est réalisé via le déploiement des programmes d'éducation thérapeutique notamment en diabétologie et pour l'asthme et les allergies alimentaires. (...)
- ✓ Des questionnaires de satisfaction des patients spécifiques à d'autres unités comme en maternité où le taux de retour est de 80% sont également déployés. Les plaintes et réclamations sont analysées par les représentants des usagers. Le dispositif de médiation médicale est opérationnel. (...)
- ✓ Les représentants des usagers participent aux instances (...) et sont totalement intégrés dans la démarche qualité. Ils sont impliqués dans les différentes réflexions comme la signalétique et la rédaction du livret d'accueil et du livret facile à lire et à comprendre (FALC).(...)"

A noter que le rapport relève également :

- 2 critères avancés – critères de certification de demain – dans le domaine de la parentalité avec l'existence d'un projet de naissance pour les futurs parents dès le début de la grossesse et dans le domaine de la gouvernance qui impulse et soutient des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe.
- "La réactivité de l'établissement" lors de la venue des experts-visiteurs pour la mise en place des correctifs afin de "pérenniser ses actions d'amélioration".

[Consulter l'intégralité du rapport de la HAS](#)

La certification fait suite à la visite de 7 experts-visiteurs de la HAS en septembre dernier. Durant une semaine, ils ont rencontré et échangé avec les professionnels du CHB et 26 patients pour comprendre le fonctionnement de l'établissement et constater la qualité des soins et de la prise en charge.

La Direction remercie l'ensemble des professionnels du CHB car "ce résultat très positif est l'aboutissement et le fruit de [leur] très forte mobilisation et [leur] remarquable investissement, à la fois, lors de la semaine de visite très dense, mais aussi et surtout tout au long des derniers mois de préparation."

La certification, une analyse croisée pour mesurer la qualité des soins dans les établissements de santé.

Depuis une vingtaine d'années, la HAS évalue tous les 4 ans la qualité et la sécurité des soins des établissements de santé publics et privés. La certification est un référentiel – codifié à l'article L6113-3 et suivants du *Code de la santé publique* - qui vise à mesurer dans son ensemble la qualité des soins des établissements de santé et à favoriser l'appropriation de standards. Cette procédure d'évaluation est menée par experts-visiteurs, pairs mandatés par la HAS.

De nombreux critères sont évalués : des critères génériques communs à tous les établissements et des critères spécifiques relevant de la typologie des populations soignées, des modes de prises en charge ou des secteurs d'activités spécifiques.

Le rapport rendu [public sur le site de l'HAS] est structuré en 3 chapitres :

1. **Le patient** : Tout au long de sa prise en charge, ses droits sont respectés, ses besoins spécifiques pris en compte de la même façon que ses attentes et ses préférences. Au-delà, l'engagement du patient est recherché. Sa implication comme partenaire de sa prise en charge, tout comme celle de ses proches et aidants, est favorisée par l'expression de son point de vue sur son expérience et le résultat des soins.
2. **Les équipes de soins** : la certification vise à apprécier leur capacité à rechercher la pertinence, l'efficacité et la sécurité des soins, à se concerter et se coordonner tout au long du parcours du patient. Elle met également l'accent sur la maîtrise des risques liés au soin. Les analyses des événements indésirables associés aux soins, notamment les événements indésirables graves ainsi que des rapports de certification précédents conduisent à mettre un accent particulier sur le risque infectieux et le risque lié aux médicaments.
3. **L'établissement** : cet axe favorise l'insertion territoriale en lien avec les autres acteurs de l'offre de soins et médico-sociale. Elle impulse une dynamique forte d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui associe et soutient les équipes, ainsi que les patients, représentants d'usagers et associations de malades.

Contact presse :

Elise Vanzetti, Responsable communication – 04.74.45.41.05 – communication@ch-bourg01.fr

A propos du Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse

Le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse (CHB) est un établissement de Médecine-Chirurgie-Obstétrique qui compte 806 lits et places, plus de 2 000 professionnels répartis au sein de ses 7 pôles d'activités médicales : Médecine, Chirurgie, Cancérologie, Soins Critiques, Mère-Enfant, Transversal & Support et Gériatrie.

En 2022, le CHB a géré 374 751 appels entrants au SAMU 01, 120 041 consultations (hors urgences), 48 734 passages aux Urgences, 9 316 interventions au bloc opératoire. 120 lits autorisés en USLD, 169 en EHPAD et 560 patients ont été pris en charge en Hospitalisation à domicile (HAD).

www.ch-bourg-en-bresse.fr  