

Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

• Programme d'actions 2015/2016

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales établit tous les ans en partenariat avec l'équipe opérationnelle d'hygiène un plan d'action regroupant les priorités en matière d'hygiène.

Les principaux axes de ce plan d'action sont:

- L'hygiène des mains;
- la lutte contre les infections urinaires associées aux soins
- La préparation cutanée de l'opéré
- Les précautions complémentaires.

Ces thématiques seront accompagnées d'audits permettant de mettre en évidence d'éventuel dysfonctionnement.

Une fois ces audits réalisés, un plan d'action sera mené pour améliorer les points le nécessitant.

Comme tous les ans, la clinique participe à des enquêtes telles que l'enquête de prévalence (permettant d'établir la présence ou non d'infections nosocomiales un jour donné dans l'année), l'enquête INCISO (se déroulant sur 2 mois et permettant de calculer le nombre d'infections sur site opératoire) ainsi que l'enquête d'incidence sur les infections urinaires associées aux soins (se déroulant sur deux semaines).

Un programme de formation continue du nouveau personnel est mis en place en interne ainsi que la formation externe des membres de l'équipe opérationnelle en hygiène.

La surveillance accrue « des environnements maîtrisés » tel que le bloc opératoire et la stérilisation est poursuivie à l'aide de prélèvements d'air, d'eau et de surface réalisés à intervalles réguliers.



Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge des patients est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CRUQPC prend en considération toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions.

Membres de la CRUQPC :

- **Président** : Directeur de l'établissement
- **Représentante des usagers** : Mme Odile BASSE, Vice-présidente de la FNAIR (Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux) et Madame Khadija GUILLOT, membre de l'AFA (Association François AUPETIT)

Elles sont membres de droit de la commission et peuvent être saisies par les usagers via l'adresse mail suivante : relationpatient@clinique-tournan.fr.

- **Médiateur médical** : le Docteur Jean Louis LETHIEC, Médecin Urgentiste

Si l'usager s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils du médiateur médical via l'adresse mail suivante : mediateurmedical@clinique-tournan.fr. Ainsi, après étude du dossier suite à l'accord de l'usager, il aura pour rôles de compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels.

- **Médiateur non médical** : La Directrice des soins.

Il peut être contacté pour toutes les réclamations qui ne

sont pas liées à l'organisation des soins et au fonctionnement médical du service.

- **La personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) : La Responsable Qualité & Gestion des Risques**

Elle veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (Articles R.1112-91 à R.1112-94 : voir infra). Elle fera le lien avec la (CRUQPC). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec le médiateur médical ou non médical.

- **Code de la santé publique (extrait) :**

Article R. 1112-91.- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92.- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé

qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. Article R. 1112-93.- Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94.- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

