

Les Indicateurs Qualité Sécurité des Soins sont des outils qui permettent d'évaluer la qualité des soins ainsi que la sécurité et la satisfaction des patients. Ils sont définis par la Haute Autorité de Santé (HAS). Leur recueil est obligatoire pour tous les établissements de santé. Les résultats sont présentés ci-dessous. Résultats disponibles sur QUALISCOPE.



**THÈME**

	Année	Résultats
<b>Infections du site opératoire 3 mois après pose de prothèse totale de hanche (hors fracture) (ISO-PTH)</b>	2024 sur données 2023	<b>0%</b>
<b>Infections du site opératoire 3 mois après pose de prothèse totale de genou (ISO-PTG)</b>	2024 sur données 2023	<b>0.68%</b>
<b>Mesure des évènements thrombo emboliques après pose de prothèse totale de hanche (hors fracture) (ETHE-PTH)</b>	2024 sur données 2023	<b>0%</b>
<b>Mesure des évènements thrombo emboliques après pose de prothèse totale de genou (ETHE-PTG)</b>	2024 sur données 2023	<b>0%</b>
<b>ICSHA</b> - Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcooliques.	2024 (données 2023)	<b>55%</b>
<b>Qualité de la lettre de liaison en MCO</b>	2023 sur données 2022	<b>66%</b>
<b>Evaluation et prise en charge de la douleur en MCO</b>	2023 sur données 2022	<b>92%</b>
<b>Qualité de la lettre de liaison en Ambulatoire</b>	2024 sur données 2023	<b>73%</b>
<b>Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention</b>	2024 sur données 2023	<b>76%</b>
<b>Anticipation de la prise en charge de la douleur</b>	2024 sur données 2023	<b>20%</b>
<b>Évaluation du patient pour la sortie de la structure</b>	2024 sur données 2023	<b>94%</b>
<b>Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3</b>	2024 sur données 2023	<b>60%</b>

**LA CLINIQUE DU TER EST CERTIFIÉE,  
 QUALITÉ DES SOINS CONFIRMÉE**





## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Service Ambulatoire



### • QUESTIONNAIRES INTERNES DE SATISFACTION

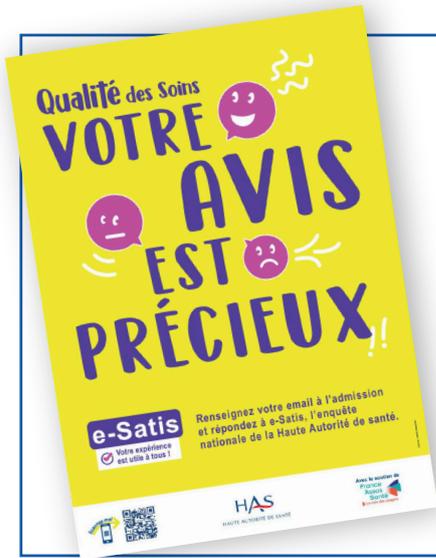
Afin d'améliorer au quotidien votre prise en charge, votre avis sur votre séjour est essentiel. Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre séjour. Tous les questionnaires sont ensuite analysés. Alors n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions !

### • ENQUÊTES NATIONALES DE SATISFACTION E-SATIS

La Clinique du Ter participe également à l'enquête nationale e-satis (mesure de la satisfaction et de l'expérience patient).

Deux types d'enquêtes existent pour les patients hospitalisés :

- En Chirurgie (séjour de plus de 48h)
- En Chirurgie Ambulatoire
- Cette enquête vous sera envoyée 15 jours après votre sortie si vous avez communiqué votre adresse mail lors de vos formalités d'admission. Elle prend 10 min et est anonyme. Elle permet de noter les établissements sur différentes thématiques (accueil, prise en charge). Ce score est ensuite consultable publiquement sur QualiScope, le service d'information en ligne de la HAS, accessible sur [www.has-sante.fr/QualiScope](http://www.has-sante.fr/QualiScope)



## E-SATIS 2024

### SATISFACTION GLOBALE DE NOS PATIENTS

79% HOSPITALISATION

83% AMBULATOIRE

#### HOSPITALISATION



85%

82%



87%

Par les médecins chirurgiens

86%

Par les IDE/AS

87%



88%

Chambre

79%

Repas

57%



80%

72%



78%

#### AMBULATOIRE



# VOS DROITS

## CDU : La Commission des Usagers

Composée du Directeur, du Président de la Commission Médicale d'Établissement, du Médecin médiateur, des Représentants des Usagers, de responsables médicaux et soignants et du Responsable Qualité en charge des relations avec les usagers, la CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite également les démarches des usagers en cas de griefs auprès des responsables de l'établissement. Si vous souhaitez saisir cette Commission, nous vous demandons de bien vouloir vous adresser par écrit au Responsable Qualité en charge des relations avec les usagers. La Commission a un droit d'accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée. De plus, les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel. Vous pouvez également contacter les représentants des usagers, membres des associations suivantes, pour vous accompagner dans vos démarches :

# 5bis



APF France Handicap  
M. Thierry LE ROUZO  
Email : [representants.usager@cliniqueduter.bzh](mailto:representants.usager@cliniqueduter.bzh)



UFC QUE CHOISIR 56  
Maison des familles  
M. Gérald GUILLEMIN  
Email : [representants.usager@cliniqueduter.bzh](mailto:representants.usager@cliniqueduter.bzh)



Association pour le Droit  
de Mourir dans la Dignité  
M. Hugo LUCAS  
Email : [representants.usager@cliniqueduter.bzh](mailto:representants.usager@cliniqueduter.bzh)



Association UDAF 56  
Mme Arlette PIRIOU  
Email : [representants.usager@cliniqueduter.bzh](mailto:representants.usager@cliniqueduter.bzh)

## Personne de confiance / Personne à prévenir

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, il vous est possible de désigner une personne de confiance (parent, ami, médecin traitant), librement choisie par vous et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et dans les décisions à prendre. Cette désignation se fait par écrit, elle est révocable à tout moment. La personne de confiance qui vous accompagne dans votre parcours de soins peut être différente de la personne à prévenir. Cette dernière est la personne qui sera contactée en cas d'événement particulier au cours du séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert, sortie...).

## Directives anticipées

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées au sens de l'article R.1111-17 du Code de la Santé Publique. Vous pouvez les confier à votre médecin traitant, à votre personne de confiance ou demander à les insérer dans votre dossier médical. Signalez-nous dès votre admission si vous en avez rédigées.

## Patient sous tutelle / Patient mineur

En priorité, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et recherchera son consentement aux décisions le concernant. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle seront également délivrées, sauf opposition du patient à ses représentants légaux. Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les deux parents ou le représentant légal.

## Confidentialité

Vous avez le droit à ce que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée. Si c'est le cas, veuillez le signaler dès votre admission dans l'établissement.

## Accès à votre dossier

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande écrite auprès de la Direction de la clinique. Vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit en recevoir une copie par courrier. Dans ce cas, les frais de copie et d'envoi vous seront facturés. En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

## Informations sur votre état de santé

Le praticien responsable de votre prise en charge vous apportera, lors de ses visites régulières, toutes les informations souhaitées sur les bénéfices et les risques des investigations et traitements proposés, ainsi que sur l'évolution de votre état de santé. Vous et votre famille pouvez également solliciter un rendez-vous auprès de ce médecin, ou de son secrétariat, pour tout complément d'information que vous jugerez nécessaire.

## Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à en faire part au responsable de service ainsi que dans le questionnaire de sortie. Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur de l'établissement, à l'adresse de la Clinique (5 allée de la Clinique du Ter 56270 PLOEMEUR) ou à la Commission des usagers. L'ensemble des courriers et analysé par le Responsable Qualité en charge des relations avec les usagers et fait l'objet d'une analyse par les Représentants des Usagers. Chaque courrier reçoit une réponse adaptée avec des éléments factuels ou si besoin un rendez-vous ou une médiation.

En dernier recours et si ces démarches ne vous ont pas apporté satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation à l'ARS Bretagne.

## Signaler un événement indésirable associé aux soins

Si vous pensez avoir été victime d'un événement indésirable impactant votre santé, vous pouvez le déclarer sur la plateforme : [Accueil-Portail de signalement des événements sanitaires indésirables \(social-santé-gouv.fr\)](https://www.social-santé-gouv.fr)

Si cela est possible, adressez-vous au professionnel de santé qui vous a pris en charge : il pourra évaluer avec vous le lien entre état de santé et les soins qui vous ont été prodigués et signaler cet événement indésirable.

## Informatique et libertés

Le GCS Clinique du Ter utilise des fichiers informatisés contenant des informations administratives et médicales vous concernant et permettant la continuité de votre prise en charge. Ces informations sont protégées par le secret professionnel. En application de la loi « Informatique et libertés », vous pouvez consulter les données vous concernant et demander à ce qu'elles soient corrigées si nécessaire.

Par ailleurs, conformément au Règlement Général pour la Protection des Données, le GCS Clinique du Ter dispose d'un délégué à la protection des données déclaré auprès de la CNIL. Pour toutes questions relatives aux données à caractère personnel, vous pouvez le contacter en utilisant l'adresse suivante : [dpd@ghbs.bzh](mailto:dpd@ghbs.bzh)