

Mai 2022



HORIZON Flash

*Le journal de la Clinique
et du Centre d'hémodialyse*



J-11

Certification V2020



Depuis des mois, toutes les équipes sont mobilisées pour répondre à cette nouvelle visite de certification qui se déroulera du 16 au 19 mai, à la fois à la Clinique mais également au centre d'Hémodialyse. Les 4 Experts Visiteurs de l'HAS iront à la rencontre des équipes sur ces 4 jours. L'attention portée aux parcours patients est pour cette nouvelle version de la certification encore accentuée (cf. vignettes) avec des temps d'échange réservés aux patients. L'implication des usagers est devenue au fil des années une obligation pour les établissements de santé, dans ce contexte, plusieurs rencontres avec eux sont prévues tout au long du temps de présence des Experts Visiteurs.

Le travail quotidien pour la qualité des soins est gage d'une prise en charge qui intègre les critères de l'HAS, l'implication de tous permettra de répondre favorablement aux différentes méthodes d'évaluation.

News :

Des dispositifs de contrôle d'accès ont été installés sur toutes les salles de soins, celles-ci doivent être gardées fermées en l'absence de personnels. Pour compléter le dispositif, l'installation de cale-portes est prévue dans les jours à venir.

Des travaux de réfection ont été réalisés au niveau des salles de soins ; coté Hibiscus, la salle de soins a été transformée pour répondre à l'accueil des patients d'ambulatoire : une zone est dédiée à l'accueil du patient, l'autre zone devient la salle de soins de Vétiver.

Des badges ont été remis à tous les personnels de l'établissement. En plus de permettre d'identifier les agents (identité et grade), ces badges permettront de faciliter l'accès au self pour les personnels de soins travaillant en unités de soins ou au bloc (un affichage sera bientôt réalisé dans l'espace restauration).



Nouvel accueil Vétiver

Certification V2020



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Méthodes d'évaluation mises en œuvre lors de la visite de certification

MÉTHODE DU PATIENT TRACEUR

Évaluation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge d'un patient dans l'établissement de santé.

1 IDENTIFICATION DU PATIENT

L'évaluateur choisit, en lien avec l'équipe, le patient pour lequel il souhaite mener l'évaluation. Il s'assure auprès de l'équipe que le consentement du patient a été recueilli. Le médecin présente la situation du patient.

- Le patient en charge de votre douleur ?
- Quelle implication dans vos soins ?
- Informations sur votre état de santé et vos soins ?
- Votre admission ?

2 RENCONTRE AVEC LE PATIENT (et/ou les proches)

L'évaluateur :
 - se présente, s'assure que le patient a reçu le document d'information sur la méthode du patient traceur et s'assure que le patient a donné son accord ;
 - s'entretient avec le patient sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement.

Comment avez-vous :
 - obtenu l'information au patient ?
 - perçue le risque infectieux, etc. ?

3 ENTRETEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE

(médecins, infirmiers, aides-soignants, masso-kinésithérapeutes, ...)
 L'évaluateur s'entretient avec l'équipe soignante sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en s'appuyant sur son dossier.

Cette méthode n'est en aucun cas une évaluation des décisions diagnostiques et thérapeutiques de l'équipe soignante.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

MÉTHODE DU PARCOURS TRACEUR

Évaluation de la continuité et de la coordination de la prise en charge des patients, du travail en équipe et de la culture qualité et sécurité au cours d'un parcours.

1 IDENTIFICATION DU PARCOURS

L'évaluateur choisit le parcours qui sera analysé.

- Carrière aux urgences ?
- La sortie du patient ?
- Le transfert au bloc ?
- Hospitalisation en charge ?

2 RENCONTRE AVEC LES ÉQUIPES

L'évaluateur :
 - s'appuie sur plusieurs dossiers de patients sortis de l'établissement ayant suivi le parcours identifié ;
 - réunit et s'entretient avec les équipes des différents services qui ont pris en charge les patients concernés par le parcours.

3 RÉALISATION DU PARCOURS

L'évaluateur réalise le circuit physique du patient avec un professionnel.

L'évaluateur ne rencontre pas le patient.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

MÉTHODE DU TRACEUR CIBLÉ

Évaluation de la mise en œuvre d'un processus ciblé.

1 IDENTIFICATION DE LA CIBLE

L'évaluateur choisit le traceur. Exemples : un événement indésirable grave, une prescription médicamenteuse, un transport en brancard, une transfusion, etc.

2 SURVI DU CIRCUIT DU TRACEUR CIBLÉ :

L'évaluateur reconstruit le circuit et à chaque phase :
 - s'entretient avec les professionnels impliqués ;
 - observe les pratiques ;
 - consulte la documentation.

EXEMPLE D'UN TRACEUR CIBLÉ SUR UNE PRESCRIPTION MÉDICAMENTEUSE



La méthode du traceur ciblé se différencie de la méthode de l'audit système ; elle est conduite en partant du terrain pour remonter vers le processus.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

MÉTHODE DE L'AUDIT SYSTÈME

Évaluation des organisations de l'établissement pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain.

1 CONSULTATION DOCUMENTAIRE

L'évaluateur consulte tous les documents nécessaires à son évaluation. Exemples : projet médico-soignant (convention de partenariat), politique qualité (stratégie de recueil de témoignages de patients), bilan des plaintes et des réclamations, plan de formation, plan de gestion des tensions hospitalières, etc.

2 RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE

(direction, président de la CME, direction des soins ou équivalent)
 Sur une thématique donnée, l'évaluateur analyse la politique, les activités et les actions mises en place par la gouvernance pour s'assurer de la capacité qu'a l'établissement à maîtriser et à atteindre ses résultats.

3 RENCONTRE AVEC LES PROFESSIONNELLS

L'évaluateur vérifie la bonne diffusion de la politique, des activités et des actions de l'établissement sur la thématique concernée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.

4 RENCONTRE AVEC LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Selon les thématiques, l'évaluateur s'assure de l'implication des représentants des usagers et des associations de patients dans la vie de l'établissement.

L'audit système se différencie du traceur ciblé : l'investigation est conduite en partant de l'organisation du processus jusqu'à la vérification de la mise en œuvre réelle sur le terrain.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

MÉTHODE D'OBSERVATION

Évaluation des conditions générales de qualité et de sécurité des soins.

RÉALISATION DES OBSERVATIONS

La méthode d'observation est :
 - mise en œuvre dans tous les secteurs vus ;
 - combinée avec les méthodes d'évaluation des traceurs ;
 - réalisée sur la base d'une grille d'observations.

EXEMPLES D'OBSERVATIONS

- Respect de la dignité et de l'intimité des patients :**
 - absence de patients dénudés ;
 - portes des chambres fermées ;
 - patients traités avec respect ;
 - etc.
- Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :**
 - rampes d'accès dédiées ;
 - hauteur adaptée des présentoirs et des paquets d'accueil ;
 - sanitaires adaptés ;
 - signalétique adaptée à tout type de handicap ;
 - etc.
- Affichage de l'information destinée au patient :**
 - charte du patient hospitalisé ;
 - coordonnées des représentants des usagers ;
 - messages de santé publique (maltraitance, vaccination, ...) ;
 - etc.
- Minimisation des risques infectieux :**
 - lavage des mains avant et après chaque soin ;
 - disponibilité de solutions hydroalcooliques ;
 - tenues conformes des professionnels ;
 - présence de boîtes pour objets piquants et tranchants ;
 - propreté des locaux ;
 - etc.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

La certification concerne tous les personnels de la clinique, soignants, médicaux, services techniques, pharmacie, biomédical, administration.

La Direction connaît l'engagement quotidien des équipes auprès des patients. Cette certification est aussi l'occasion de réfléchir sur les pratiques afin de les améliorer pour plus de sécurité et de qualité.