Lettre d'information Qualité Hygiène et Gestion des Risques du Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin - Juillet 2015

Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin

Lettre d'information n°14

Sommaire

Page 1 :
Introduction
Page 2 et 3
Patient Traceur
Audit de Processus
Traceur Système
Page 4
Le Compte Qualité

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

SPÉCIAL CERTIFICATION

EN ROUTE VERS LA V2014 …

Comme annoncé dans le Quali-Risques du début d'année, de nouvelles modalités de visite sont mises en œuvre pour la prochaine **visite de certification** en **MARS 2016** pour le GHIV.

Si le manuel de certification reste celui de la V2010, la Haute Autorité de Santé (HAS) a modifié les modalités de visite pour cette 4ème procédure de certification.

La HAS souhaite en effet :

- mieux évaluer la réalité des prises en charge et des organisations ;
- impliquer les professionnels de terrain dans la certification ;
- intégrer de façon plus concrète le regard patient ;
- s'adapter aux spécificités des établissements ;
- mieux s'aligner avec la démarche qualité déployée sur l'établissement ;
- valoriser les établissements (actions innovantes ou remarquables mises en œuvre).

La certification sera personnalisée en fonction des enjeux et des risques de chaque établissement, au regard d'un profil de risque déterminé par la HAS.

Certification V2014 :

Concrètement, la visite se déroulera selon 3 modalités complémentaires :

1) Méthode du « patient traceur »

L'objectif est d'évaluer, lors d'une rencontre avec les professionnels et à partir du dossier d'un patient, les modalités de sa prise en charge, ainsi que les processus et les organisations qui s'y rattachent.
L'expérience du patient est ensuite recueillie lors d'un entretien.

Cette méthode place le regard des experts-visiteurs au cœur des parcours de soins, au contact des équipes au sein des unités de soins.
Elle permet d'observer les interfaces et la collaboration pluridisciplinaire tout au long de la prise en charge et implique l'ensemble des acteurs qui y contribuent.
Il ne s'agit pas d'évaluer la pertinence de la stratégie diagnostique et thérapeutique du patient mais de répondre à une question :

Comment l'établissement est-il garant d'une prise en charge de qualité pour des patients accueillis ?

2) Audit de processus

21 thématiques ont été retenues par la HAS, explorant différents processus :

• managériaux ou de pilotage (management de l'établissement, de la qualité et de la gestion des risques, des ressources humaines...)

• de prise en charge (gestion du dossier patient, prise en charge médicamenteuse, éducation thérapeutique du patient, continuité et coordination de la prise en charge, sortie…)

• supports (fonctions logistiques, gestion du système d'information…)

Trois modalités complémentaires

3) Traceur système

Cette méthode consiste à se faire expliquer le suivi d'un événement, un service, une problématique relevée lors d'un parcours du « patient traceur » ou lors de l'investigation d'un processus (suivi d'une plainte, d'un événement indésirable…).

Dans l'objectif de préparer les équipes du GHIV à ces nouvelles dispositions, la Direction Qualité a prévu de septembre à décembre 2015 :

☞ de réaliser les audits de processus dans différents services :

- Parcours patient
- Management de la qualité et des risques
- Gestion du risque infectieux
- Droits des patients
- Dossier patient
- Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- Management de la prise en charge médicamenteuse du patient
- Qualité de vie au travail
- Prise en charge des urgences et soins non programmés (pour le service des urgences)
- Gestion du système d'information

☞ de réaliser au moins 3 patients traceur dans chaque service :

- Urgences
- Médecine
- SSR neurologie
- SSR locomoteur
- SSR pneumologie
- SSR diabétologie
- SSRG
- USLD

Le Compte Qualité

Le « Compte Qualité » : qu'est-ce que c'est ?

Remplaçant l'autoévaluation autrefois exigée, le compte qualité est un aspect essentiel des nouvelles modalités, puisqu'il est dorénavant le support de communication et de suivi de la démarche qualité entre la HAS et le GHIV.

Ce compte qualité, qui se veut un outil de pilotage de la certification et de dialogue entre l'établissement et la HAS, rassemblera dans un même document tous les éléments de mise en œuvre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques.

Mettant en avant les données clés de l'établissement et les plans d'actions ciblés, il sera constitué par :

- **des données administratives (identification, activités, typologie de patients accueillis…), sur le contexte, l'environnement et les relations externes ;**
- **des informations sur l'engagement dans une démarche d'amélioration de la qualité et de management des risques, le pilotage de la démarche (gouvernance et organisation), le management opérationnel et le niveau de mobilisation ;**
- **les résultats des analyses de processus, des cartographies des risques des services réalisés afin de démontrer que l'établissement connaît ses risques et a mis en place des dispositifs pour les contrôler : audit, évaluation des pratiques professionnelles, indicateurs de pratique clinique, IPAQSS (Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins), IGEQSI (Instrument Global d'Evaluation de la Qualité des Soins Infirmiers) …**
- **un récapitulatif des actions d'amélioration définies, précisant les modalités de mise en œuvre, de suivi et d'avancement.**

Le GHIV réalise ces derniers mois l'analyse des grandes thématiques retenues par la HAS afin d'identifier et de prioriser les risques relatifs à notre activité. Ces risques, ainsi que ceux issus des cartographies des risques, des démarches d'audits, complétés par un plan d'actions et de suivi, alimentent les différentes rubriques du compte qualité adressé à la HAS en septembre 2015.

L'étape suivante consiste à mettre en œuvre les actions d'amélioration définies et continuer la préparation de la visite, notamment par la réalisation des audits de processus et patients traceurs.

C'est grâce à l'implication de l'ensemble des professionnels dans cette démarche que nous pourrons valoriser nos valeurs et savoir-faire, mais aussi mieux prendre conscience de nos marges d'amélioration.