



croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Retour sur la certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Établissements :

HAD Caen visite du 13 au 15 octobre 2021

Hôpital HAD Bois Guillaume visite du 18 au 22 octobre 2021



Sommaire

- I. Le point de vue de l'établissement, le vécu de la certification
- II. Les points positifs de cette visite
- III. Les points négatifs de cette visite
- IV. Les points de vigilance afin de bien appréhender la visite
- V. Les points sur lesquels les experts visiteurs ont été le plus pointilleux
- VI. Éléments appréciés par les experts visiteurs, par les professionnels
- VII. Les documents à avoir à disposition
- VIII. Vigilance pour les HAD
- IX. Point méthodologique
- X. Implication des représentants des usagers



1

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



**Point de vue de l'établissement/ Vécu
de la certification**

Le point de vue de l'établissement/ le vécu de la certification

Le point de vue de l'établissement, le vécu de la certification:

Organisationnel :

- Difficultés sur les 2 structures concernant les plannings de visite
- Procédure toujours très chronophage mais moins de formalisation en aval

Méthodologique

- Culture du résultat: écoute la gouvernance et voit la concordance avec les professionnels de terrain
- experts visiteurs toujours en alerte et sur tous les sujets de par les évaluations constantes

Le point de vue des professionnels de terrain

- A permis aux équipes de revoir leurs pratiques quotidiennes (reprendre des habitudes perdues)
- Les professionnels du soins ont compris l'intérêt des démarches d'évaluations



2

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Points positifs de la visite

Les points positifs de cette visite

- Equipes d'experts-visiteurs qui nous ont audités avec bienveillance, pertinence et pédagogie
- Les démarches d'évaluations parlent aux professionnels : elles peuvent être utilisées pour préparer la visite de certification dans un premier temps, puis faire parties du programme d'évaluation de l'établissement
- Avoir une cartographie des risques à jour, en adéquation avec la réalité du terrain
- Rapport simplifié facilitant l'élaboration d'un plan d'action,
- Diaporama de retour des experts aux professionnels synthétique et facilement compréhensible



3

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Points négatifs de la visite

Les points négatifs de cette visite

- Calendrier adressé très tardivement, avec des typologies de patient erronés (données PMSI en 2020 : patient COVID et leurs complications !)
- La chronologie des visites se succédant immédiatement du 13 au 15/10 à Caen et du 18 au 22/10 à Rouen a contraint la gouvernance administrative et médico-soignante, et l'équipe Qualité, commune aux deux établissements, à une mobilisation excessive en durée et d'organisation difficile de l'un à l'autre des 2 sites distants de 120 km.
- Demande de choisir en phase préparatoire 3 à 5 dossiers par typologie de patient expertisée, alors que les experts-visiteurs avaient quant à eux la consigne de faire ces choix extemporanément, induisant des tensions organisationnelles le premier jour des visites, notamment sur les HAD
- Sur les HAD, durée des patients traceurs sous estimées ce qui a contraint les agendas de visite: révisions du calendrier 2 fois par jour avec ajustement des présences des équipes
- L'épidémie du COVID 19 n'a pas été prise en compte dans certaines difficultés de l'établissement (formation reportée par exemple)

4

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Points de vigilance

Les points de vigilance afin de bien appréhender la visite

- « les impératifs » : bien les évaluer et mettre des actions en place si nécessaire
- Avoir les EIO de la V2014 à jour (peuvent être demandés si fiche anomalie)
- Gestion documentaire: procédures essentielles à jour
- PAQSS à jour et connu des professionnels
- Affichage et informations à destinations des patients
- Implication des représentants des usagers, patient expert
- Formation/ information des professionnels à la démarche qualité (IQSS, IPAQSS, EPP,...)



5

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Focus des experts-visiteurs

Les points sur lesquels les experts visiteurs ont été le plus pointilleux

- Prise en charge de la douleur au-delà de la traçabilité patient douloureux: oui/non (localisation, réévaluation, anticipation)
- Que faire en cas d'urgence vitale
- PAQSS: actions dont on parle doivent se retrouver dans le PAQSS (coordonnateur expert le connaissait par cœur avant de venir)
- Revue de pertinence (admissions, sollicitation SAMU, transfusions, ...)
- **Médicaments à risques pour les HAD**
- Délai d'envoi de la lettre de liaison
- Dossier patient unique
- Messagerie sécurisée
- Autonomie du patient sur son traitement médicamenteux en HAD
- Directives anticipées



6

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



A- Éléments appréciés par les experts

Éléments appréciés par les experts

Les experts visiteurs ont appréciés

- Planning des réunions des services
- Livret des procédures en HAD
- Revues de FEI en équipe
- Minutes qualité
- Connaissance des indicateurs qualité par les professionnels
- Disponibilité des professionnels de tous les métiers lors des « venues d'experts » quelque soit le thème (même au audit système)



6

croix-rouge française

PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



B- Ressentis des professionnels

Ressentis des professionnels

Les professionnels ont appréciés:

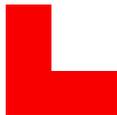
Outils:

- Le livret « Certi'quoi » de poche
- Les sensibilisations/ formations à la certification
- La création des panneaux qualité / gestion des risques

Lors de la visite:

- Avoir pu participer et partager leur pratique
- Se sentir écouté par les experts

Bien que les professionnels appréhendaient la visite, ils ont tous participé avec plaisir et avaient même parfois peur de ne pas avoir tout dit.



7

croix-rouge française

PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Les documents à avoir à disposition

Liste de documents non exhaustive

En plus des éléments à mettre sur Calista:

- Comptes rendus de la CME
- Démarche RSO
- Plan blanc
- Plan de sécurisation de l'établissement
- Classeur de la CDU
- fichier ou classeur des FEI / compte rendu de CREX
- EPP/APP/ Tableau de bord des EPP
- Plan de formation
- Classeur plaintes et réclamations
- Tableau des indicateurs
- Cartographie des risques
- Règlement intérieur de l'établissement
- RETEX COVID
- Livret d'accueil
- Accès à la gestion documentaire +++

Liste non exhaustive sera compléter par les demandes des experts visiteurs



8

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Vigilances pour les HAD

Points de vigilance HAD (1)

Pharmacie:

- Circuit des alertes ANSM/ référents matériovigilance
- Pas de médicaments déblistérés
- Médicament à risque identifiés jusqu'au lit du patient
- Autonomie à la prise en charge médicamenteuse du patient est bien tracée et réévaluée
- Formation des IDEL notamment sur les médicaments à risques

Libéraux:

- Traçabilité des libéraux
- Formation des IDEL notamment sur les médicaments à risques
- Participation aux retours d'expériences



Points de vigilance HAD (2)

Organisation:

- Lettre à la sortie du patient et remise le jour de la sortie au patient
- Retour des résultats des questionnaires de satisfaction aux patients
- Soignants doivent se présenter aux patients même s'ils ont un badge
- Informations données aux patients (livret d'accueil, fiche pharmacie à destination des patients, fiches informatives)

Qualité gestion des risques

- Attention à la réévaluation des EPP, surtout si c'est une problématique
- Suivi par indicateur si problématique (lettre de liaison, QS)

Les IDE libérales sont considérés comme des salariées par les experts visiteurs, à savoir qu'ils ont les mêmes exigences pour les formations, informations mais aussi la traçabilité dans les dossiers patients,



9

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Point méthodologique

Comment nous nous sommes préparés ?

Formations et informations

- Formation à la V2020 pour la direction, les cadres, médecins chef et représentants des usagers
- Formation aux nouvelles méthodes d'évaluations pour l'ensemble des cadres
- Élaboration d'un livret qualité de poche
- Formation / sensibilisation à la certification avec le livret
- Minutes qualité tout au long de la démarche
- Information/ ré-information sur les FEI – circuit - charte en revue de FEI

Travail avec les cadres et les équipes sur les différents processus:

- Mise à jour des risques par processus
- Mise à jour des EIO
- Mise à jour du PAQSS



Comment nous nous sommes préparés ?

Nos évaluations

- Réalisation des méthodes d'évaluation de la HAS: patient traceurs (utilisation de la grille Qual'va qui permet une présentation plus compréhensible pour les professionnels), traceur ciblés, parcours traceurs, audit système (RAQ + DSI+ cadres)
- Adaptation de la grille d'observation de la HAS à notre établissement (rajouter des éléments qui ont été vu non conforme lors des patients traceurs)
- Audit journaliers par les cadres des services pour réajuster avec pédagogie

Pour les experts-visiteurs

- Réalisation d'un diaporama de présentation de l'établissement (5 diapos maximum)
- Pour les audits systèmes, réalisation d'une diapositive
- Préparer l'accueil des experts visiteurs (Salle dédiée, restauration,...)

**Implication de tous les professionnels d'encadrement et de terrain
à toutes les étapes de la préparation**



10

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Implication des représentants des usagers

Comment les RU sont intégrés dans la démarche ?

En amont de la certification (2016-2020)

- Formation de l'ensemble des membres de la CDU à la gestion des plaintes et des réclamations, à la médiation
- Formation d'un RU au patient traceur
- Mise à disposition d'un local pour les permanences des usagers
- Participation RAQ+ 1 membre de la CDU à un groupe de travail sur la sémantique « le jeu des mots » avec Qual'va

Préparation de la certification (2021)

- Formation à la V2020
- Informer sur le PAQSS, les indicateurs qualité
- Audit système « représentant des usagers » et « engagement patient » fait avec les RU
- Retour d'expérience de nos évaluations aux représentants des usagers ; participation au plan d'actions

Conclusion

Et après...

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Et après...

1 – Réception du questionnaire de satisfaction de la HAS

Sur le déroulement de la visite et l'évaluation du ressenti de l'établissement sur les experts visiteurs

2 - Réception du rapport 15 jours après la fin de la visite

3 – Observations à faire dans un délai d'un mois après réception du rapport...

...même s'il n'y a pas de fiche anomalie

4 - Le coordonnateur valide ou non la réponse apportée par l'établissement

5 - Décision de certification ou non par le collège de la HAS

