

FLASH'INFO QUALITE



La promotion de la Bientraitance au sein de l'établissement

EPP (Evaluation des pratiques professionnelles) « Promouvoir la Bientraitance » en cours sur l'établissement :

- Pilotage de l'EPP par les psychologues de l'établissement et une assistante sociale,
- Formations en place et régulières (44 agents formés en 2023),
- Protocole « Circuit de signalement d'un acte maltraitant » mis à jour en décembre 2023 et disponible sur le logiciel de gestion documentaire bluekango,
- Charte de la bientraitance (disponible sur BlueKango) et affichage dans les services,
- Nomination de référents par service,
- Affichage du numéro « Allo Maltraitance » dans les services,
- Insertion d'un flyer dans le livret d'accueil à l'attention des usagers.

Cartographie des risques de maltraitance réalisée avec mise en place d'un plan de prévention et de gestion des risques de violence et de maltraitance réalisé en collaboration entre les pilotes de l'EPP, les cadres et le service qualité. La cartographie sera prochainement disponible sur BlueKango.

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles en lien avec la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance disponibles sur chaque ordinateur de chaque service.

En réponse aux critères de la certification :

- **Critère 3.2-04** « L'établissement veille à la bientraitance » => formations - EPP - cartographie des risques de maltraitance - plannings des agents - prise en charge des usagers : respect de la dignité, de l'intimité, communication, soins...
- **Critère 3.2-05** « L'établissement participe au repérage et à la prise en charge des maltraitements éventuelles subies par les patients » => Protocole - RBPP - cartographie des risques de maltraitance - signalement auprès du cadre, de l'assistance sociale et/ou FEI (=circuits d'alerte) - référents par services - psychologues
- **Critère 3.2-06 IMPERATIF** « L'établissement lutte contre la maltraitance en son sein » => RBPP - Protocole - circuits d'alerte - charte de confiance - psychologues - référents par service



Sensibilisation au Développement Durable

L'hôpital de Prades, engagé dans le développement durable depuis de nombreuses années avec la mise en place d'une organisation en 2011 : politique, comité, référents, continue à intégrer dans son fonctionnement les considérations environnementales. Dans sa manière d'agir et d'influencer les comportements il s'inscrit tout simplement dans une logique RSE. (Responsabilité Sociétale des Entreprises) :

- **Management du développement durable** : politique inscrite dans le projet d'établissement, référents développement durable, comité DD x 2/an, plan d'action, indicateurs de performance...
- **Bien-être et santé** : semaines de bien-être du personnel, participation au mois sans tabac, sensibilisation à la vaccination anti-grippe...
- **Achats responsables** : par exemple approvisionnement en circuit court et/ou local sur le plan alimentaire (Loi EGALIM) ou achats de véhicules électriques...
- **Préservation des ressources** : intégration des critères Haute Qualité Environnementale (HQE) dans les projets de l'établissement...
- **Gestion des déchets** : collecte, tri, recyclage, valorisation (piles, papier, batteries, cartouches d'encre...)
- **Mobilité durable** : véhicules électriques
- **Projets phare** : ombrières photovoltaïques
- **Gestes éco responsables** : trier les déchets, miser sur le numérique (non gaspillage du papier, impression recto/verso...), éteindre les équipements avant de quitter le poste quand c'est possible, utiliser un éclairage écologique (éteindre les lumières...), économiser les déplacements (covoiturage, visioconférences...), adapter le chauffage et la climatisation, signaler un robinet qui goutte...

Notre sort est indissociable de celui de l'environnement. Arrêtons de nous croire au-dessus ou au-dehors »

Pierre Rabhi



Le logiciel qualité et de gestion documentaire BLUEKANGO

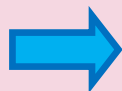
Depuis sa mise en place le 1er février 2024, le nouveau logiciel qualité et de gestion documentaire Bluekango emporte la satisfaction d'une grande partie des agents de l'établissement : facilité d'accès, page d'accueil attrayante, documents classés par version et par date...

Toutefois, des points négatifs sont soulevés : obligation de rentrer son mot de passe pour valider les documents, pas d'accès direct anonyme, les FEI d'un service sont visibles par tous les agents donc problème de confidentialité.

Si rien ne peut être fait quant à la validation des documents, la technicienne qualité de l'établissement met tout en œuvre pour résoudre les autres problèmes. Nous vous tiendrons informés.

N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des outils mis à votre disposition.

La Certification pour la qualité des soins



Certification : M - 2



Le DMP (Dossier Médical Partagé)

Les professionnels de santé peuvent accéder au Dossier Médical Partagé (DMP) de leurs patients de plusieurs manières :

- Logiciel métier DMP-Compatible : Ils peuvent se connecter au DMP via leur logiciel métier DMP-Compatible.
- Internet : Ils peuvent également accéder au DMP en ligne via Internet.

Le DMP est un véritable carnet de santé numérique qui permet aux professionnels de santé :

- De renforcer la collaboration entre tous les professionnels de santé, en partageant les données de soins essentielles d'un patient au sein d'un même espace ;
- D'avoir accès immédiatement aux informations médicales d'un patient lors d'une hospitalisation ou d'une première consultation ;
- De faciliter le suivi des patients nécessitant des soins et un accompagnement dans la durée : femmes enceintes, personnes âgées ou souffrant de maladies chroniques ;
- D'éviter les interactions médicamenteuses ;
- D'éviter de prescrire des examens ou traitements déjà demandés par des confrères.

Les professionnels de santé doivent informer le patient de l'alimentation de son DMP. Le patient peut s'opposer en cas de motif légitime qui reste à l'appréciation du professionnel de santé. **Tout consentement ou tout refus doit être traçé dans le DPI.**

Le patient peut s'il le souhaite : bloquer un ou plusieurs professionnels, masquer tous ses documents ensemble ou unitairement, clôturer son profil sur mon espace santé.



Les formations prévues

Dates	Libellé
22/03/2024	Maîtriser l'analyse des causes et les méthodes de retour
26/03/2024	Exercice de mise en situation d'urgence médicale (3
03/04/2024	Annnonce d'un dommage associé aux soins

Les 6 et 7 mars, la société LBDA a réalisé sur site une **visite à blanc** de la certification des établissements de santé. Un retour de cette visite sera fait dans le prochain numéro.

Quick audits « Prise en charge médicamenteuse »

Les quick audits ont été réalisés début mars par notre pharmacienne dans tous les services sanitaires de l'établissement. Les points audités :

- Locaux de stockage
- Identitovigilance
- Affichage
- Stockage des médicaments
- Chariot d'urgence
- Administration des médicaments

MEDECINE et SMR

Bonne maîtrise du process d'administration observé

Tri à faire régulièrement dans les traitements multidoses présents dans le chariot : à retirer du chariot quand le traitement est arrêté ou quand le patient sort.

Uniformiser l'étiquetage des formes multidoses (étiquettes jaunes) et des injectables (étiquettes

USLD

Bonne maîtrise du process d'administration observé

Chariot propre et bien rangé

Toujours des coupures de connexion OSIRIS en arrivant à l'infirmierie

UHR

Très bonne maîtrise du process observé

Chariot propre et bien rangé

Analyse des Questionnaires de Satisfaction

MEDECINE

Taux de retour 16%

Taux de satisfaction 97%

ACCUEIL DE JOUR

Taux de retour 84,4 %

Taux de satisfaction 100%

SMR

Taux de retour 21%

Taux de satisfaction 92%

SSIAD

Taux de retour 66%

ESA

Taux de retour 97%

USLD/UHR

Taux de retour 77,5%

Taux de satisfaction 100%

EHPAD CENTRE VILLE

Taux de retour 70%

Taux de satisfaction 97%

EHPAD HOPITAL

Taux de retour 60%

Taux de satisfaction 83%

Indicateurs Qualité (disponibles sur BlueKango)

Indicateurs qualité et sécurité dans les soins (IQSS) - résultats SSR 2022

Qualité de la lettre de liaison

Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de sortie au jour de la sortie du patient

Score de 86/100

Projet de soins, projet de vie

Cet indicateur évalue dans le dossier du patient la traçabilité d'un projet de soins

Score de 100/100

Indicateurs HAS 2023

Vaccination antigrippale Du personnel

16,78 %

Evaluation et prise en charge de la douleur

Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier du patient

Taux de conformité 96 %

Indicateurs de consommation de solutions hydroalcooliques (ICSHA)

Score de 65 %
Classe C