



FLASH'INFO
QUALITE

EDITO

Les résultats présentés dans le rapport de pré-visite des experts-évaluateurs dans le cadre de la Certification pour la Qualité des Soins en mai 2024 ainsi que ceux obtenus lors des Evaluations du Médico-Social en octobre 2023, témoignent de la forte implication de l'ensemble du personnel de l'établissement (Hôpital et EHPAD) dans la démarche qualité. Les experts-évaluateurs ont d'ailleurs ressenti, et souligné, le sentiment d'appartenance de tous les agents à la culture de l'établissement.

Nous sommes conscients du travail et de l'investissement que vous avez fourni pour faire de ces visites de certification et d'évaluation une réussite. Vous avez su prouver l'engagement de l'établissement dans la démarche qualité et sécuritaire afin de garantir aux usagers le niveau de prise en charge que nous nous devons de leur offrir.

Vous pouvez être fiers du travail accompli.

Bravo et merci à tous !

La Présidente de la CMS
Le Directeur Délégué



RETOUR SUR LA VISITE DE CERTIFICATION

Suite à la visite de certification qui s'est déroulée en mai 2024, nous avons reçu le rapport de visite des experts-évaluateurs et devons, à présent, effectuer nos observations. Celles-ci seront analysées avant la réception du rapport définitif. A ce jour, le score global de satisfaction aux attendus du référentiel est de :

94,52%

Les résultats par chapitre

CHAPITRE 1 : LE PATIENT



98%

CHAPITRE 2 : LES ÉQUIPES DE SOINS



92%

CHAPITRE 3 : L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



93%

Les critères impératifs *11 pour l'établissement*

100% pour 10 critères - **81%** pour le critère 3.6-05 « La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'établissement » = malgré notre réactivité quant au numéro d'urgence, nous n'avons pas eu le temps, avant le départ des experts-visiteurs, de tester la fiabilité de ce numéro.

Les points forts relevés

Chapitre 1 :

- **Consentement libre et éclairé**
- Patient acteur de sa prise en charge
- Préparation de la sortie
- **Intimité et dignité**
- **Douleur**
- Gestion des contentions
- Présence des proches et des aidants
- Implication des proches
- Activités/Animations USLD et UHR
- Conditions de vie

Chapitre 2 :

- Antibiothérapie
- Pertinence des décisions des PEC
- Pertinence des entrées et des séjours en SMR
- Maîtrise DPI
- Projet de soins personnalisés
- Recours aux experts (douleur, infectieux, psychiatrie ...)
- **Médicaments à risque**
- **Risque infectieux**
- Dépendance iatrogène
- **Déclaration des Événements indésirables associés aux soins**
- EPP

Chapitre 3 :

- Coordination territoriale
- Passages évitables aux urgences
- **Lutte contre la maltraitance**
- Implication des RU dans les instances
- **Management Qualité Sécurité des Soins**
- Formation managériale
- Travail en équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle
- Maintien et acquisition des compétences professionnelles
- Politique QVT
- **Appartenance à la culture de l'établissement**
- **Gestion des conflits interprofessionnels**
- Gestion des tensions hospitalières
- Développement durable
- **IQSS**
- Maîtrise des bonnes pratiques

Les écarts identifiés

1. Défaut d'appropriation par le patient de certaines informations (RU, directives anticipées, alimentation du DMP)
2. Défaut de collaboration avec l'équipe d'HAD
3. Absence d'accès au dossier pharmaceutique
4. Participation des RU au recueil de la satisfaction et de l'expérience
5. Recueil de l'expérience patient
6. Maltraitance : données PMSI
7. Démarche éthique
8. Risques numériques
9. Evaluation de la gestion des urgences vitales
10. Expérience patient/PAQSS
11. Identification des EIG (2 sources de données)

La décision de la HAS *4 niveaux*



Nouvelle visite sous 4 ans

Probablement le cas de notre établissement



Visite reprogrammée entre 6 et 12 mois



Visite reprogrammée entre 12 et 24 mois



Le bien-être au travail

Le groupe QVT de l'Hôpital organise la 6ème semaine dédiée au bien-être pour les agents de l'Hôpital et de l'EHPAD Guy malé

du 1er au 5 juillet 2024

Ateliers organisés sur le site de l'Hôpital

Lundi 1 juillet	Mardi 2 juillet	Mercredi 3 juillet	Jeudi 4 juillet		vendredi 5 juillet	
Massage des pieds au bol Kansu	Séance de REIKI 4 personnes	Découverte massage crânien ATAMA	Méditation guidée Salon des familles SSR	Massage du dos	réflexologie plantaire ou palmaire	Hypnose Espace Snozelen
Salle de Bien-être UHR	Salle de Bien-être UHR	Salle de Bien-être UHR		Salle de Bien-être UHR	Salle de Bien-être UHR	

Ateliers organisés sur le site de l'EHPAD

Lundi 1er juillet	Mardi 2 juillet	Mercredi 3 juillet	Jeudi 4 juillet		Vendredi 5 juillet
Séance de REIKI 4 personnes	Massage des pieds au bol Kansu	Hypnose		Découverte massage crânien ATAMA	Massage du dos
Salle de Kinésithérapie	Salle de Kinésithérapie	Salle de Kinésithérapie	Méditation guidée	Salle de Kinésithérapie	réflexologie plantaire ou palmaire
					Salle de Kinésithérapie

Conformément à ce qu'indique la note d'information parue le 10 juin 2024, vous devez préalablement vous inscrire auprès de :

- Secrétariat EHPAD au 04.68.96.00.88 ou poste 831 pour les ateliers organisés sur l'EHPAD
- Secrétariat QVT au 04.68.05.47.87 ou poste 357 pour les ateliers organisés sur l'Hôpital.



La semaine de la sécurité des patients

En 2024, la semaine nationale sur la sécurité des patients se tiendra du
16 au 20 septembre
sur le thème

« **Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients** »

A compter de cette année, le ministère fixe la semaine de la sécurité des patients en fonction de la date de la journée mondiale de la sécurité des patients, organisée par l'OMS, qui a lieu chaque année le 17 septembre.

Le thème choisi par l'OMS souligne l'importance cruciale d'un diagnostic correct et rapide afin d'assurer la sécurité des patients et améliorer les résultats en matière de santé : « *La sécurité diagnostique peut être considérablement améliorée en s'attaquant aux problèmes systémiques et aux facteurs cognitifs qui peuvent conduire à des erreurs de diagnostic, notamment les défaillances de communication entre les soignants ou les soignants et les patients, les lourdes charges de travail et l'inefficacité du travail d'équipe. Les facteurs cognitifs impliquent la formation et l'expérience des professionnels de santé ainsi que la prédisposition aux préjugés, à la fatigue et au stress* ».

Comme chaque année, divers ateliers vous seront proposés. Vos suggestions sont les bienvenues.



Le circuit de signalement des chutes

Lors de la visite de certification, les experts-visiteurs ont constaté un défaut dans le circuit de signalement des événements indésirables. En effet, il existe 2 circuits : 1 pour la déclaration des événements indésirables et 1 pour la déclaration des chutes.

Or, il est primordial que toutes les déclarations de chutes passent par le service qualité qui doit les traiter. Pour toutes les chutes entraînant un événement indésirable grave (conséquences : décès, mise en jeu du pronostic vital, survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent) :

- une analyse doit être réalisée avec la méthode ALARM (détermination des facteurs de cause et mise en place de mesures correctives si besoin afin d'éviter qu'il ne se reproduise)
- Une déclaration à l'ARS doit être envoyée. Le but de la déclaration à l'ARS est de démontrer la réactivité de l'établissement en cas de plainte et notre implication dans la sécurité du patient par l'analyse de l'évènement.

Par conséquent, depuis le 17 juin 2024, les chutes doivent être systématiquement déclarées sur le logiciel bluekango (formulaire disponible sur la même box que le signalement des EI). Le formulaire sur OSIRIS n'étant plus disponible, il ne faudra pas omettre de faire une transmission sur le DPI en cas de chute d'un patient/résident.

EVENEMENTS INDESIRABLES

- SIGNALER UN EI
- SUIVRE MES FEI
- DECLARER UNE CHUTE
- SIGNALER UNE NON-CONFORMITE DE DOSE UNITAIRE OU DE PILULIER