

Actualité

CERTIFICATION V2010 DE L'ÉTABLISSEMENT FERNANDE BERGER

Préparation à la visite de la Haute Autorité de Santé

Du 15 au 17 mars, c'est au tour de notre établissement de soins de suite et réadaptation Fernande Berger, d'accueillir les experts visiteurs dans le cadre de la Certification V2010. Cette visite est la dernière étape de la démarche de certification entreprise depuis près de 11 mois dans l'établissement.

Deux groupes de travail pluri-professionnels ont été constitués permettant de préparer l'auto-évaluation transmise à la Haute Autorité de Santé en octobre dernier.

Le bilan de cette auto-évaluation comptabilise dans le chapitre 1 « référence au management de l'établissement » 17 cotations A et 27 cotations B, et dans le chapitre 2 « la prise en charge du patient » 4 cotations A et 30 cotations B.

De ce premier bilan, un programme d'actions a été élaboré autour de certains critères devant être obligatoirement améliorés. Il s'agit, notamment, de la prise en charge du patient en fin de vie, de la réalisation quotidienne d'une analyse pharmaceutique, de la dotation d'un second équipement de prise en charge des urgences vitales, d'une mise en application de l'identitovigilance, du développement de l'éducation thérapeutique, de la formalisation des pratiques...

Dans ce même cadre, une commission d'évaluation des pratiques professionnelles a été instaurée avec, pour objectif, d'orienter et de suivre les EPP relatives à Fernande Berger.

CERTIFICATION V2010 DE L'HÔPITAL

Un très bon résultat à étendre à l'HAD

L'Hôpital Saint Joseph a obtenu, en juillet dernier, la Certification V 2010 de la Haute Autorité de Santé.

Du 26 au 29 janvier 2010, les experts de la HAS avaient visité l'Hôpital dans le cadre de la Certification V2010.

Les 800 lits MCO de l'hôpital obtiennent la Certification sans aucune observation.

Seules trois recommandations relatives à la prise en charge en Hospitalisation à Domicile (HAD) ont été formulées par la Haute Autorité de Santé.

Considérée comme une structure jeune, ce service (que peu d'établissements gèrent

directement) n'entrait pas dans le champ de la Certification V2.



A ce jour, le service qualité en lien avec l'équipe HAD, se concentre sur la levée de ces trois recommandations qui concernent : l'information du patient en cas de dommage lié aux soins, la gestion du dossier patient et l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.

Le délai de neuf mois accordés par la HAS, pourrait permettre ainsi à notre établissement d'obtenir une certification sans recommandation.

RELATION USAGERS

Des droits pour le patient, acteur de sa santé

Le Ministère de la Santé a déclaré l'année 2011, "année des patients et de leurs droits".
Retour sur le dispositif mis en place à l'Hôpital pour organiser et favoriser les relations avec les usagers.

UNE CRUQPC POUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS

La loi du 4 mars 2002 institue la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

Sa principale mission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle est composée principalement :

- du **Directeur Général**, représentant légal de l'Hôpital, M. Bernard MONIER
- du **Médiateur médical**, le Docteur Bernard POL
- du **Directeur des Soins**, Mme Geneviève NOBLE
- du **Médiateur non médical** Mme Dominique CARVIN,
- du **Directeur qualité**, Mme Muriel TOUBOUL

- et de 3 représentants des usagers, tous soumis à la confidentialité.

Le service qualité, en collaboration avec la Chargée des relations avec les usagers, sert d'interface entre cette Commission et les Usagers de l'établissement, en organisant tout au long de l'année, des réunions permettant de traiter et d'analyser les dossiers en cours.

Chaque établissement de santé rend compte auprès de l'ARS du bilan annuel de son activité ■

CHIFFRES 2010

Nombre de participants à la CRUQPC

Restreinte : 10

Plénière : 21

Nombre de réunions

Restreinte : 5

Plénière : 1

LE REPRÉSENTANT DES USAGERS : UN PORTE-PAROLE OFFICIEL

Le représentant des usagers appartient à une association ayant une action effective et réelle dans le domaine de la santé.

L'Hôpital Saint Joseph compte à ce jour 3 personnes affiliées à ce rôle :

- **Madame Jeanne LEENKNECHT** représentante de l'association **ANDAR** (Association Nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde)
- **Monsieur François VALERY** membre de l'association de la **Ligue contre le cancer**

- **Monsieur Philippe BRUN** trésorier pour la région PACA du **CISS** (Collectif Inter associatif Sur la Santé).

Depuis 2005, l'implication des représentants d'usagers s'accroît au sein de l'établissement. Dans de nombreux domaines nous sollicitons leur présence : CRUQPC, Certifications, médiations, CLIN, CLUD. Leur champ d'action s'étend jusque dans leur participation aux groupes de travail en lien avec le projet de soins : bientraitance et éducation thérapeutique ■

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS DES USAGERS

En 2005, paraît un décret sur la réglementation des applications des droits des usagers en vue d'informer

au mieux le patient sur les voies de conciliation et, cas échéant, de recours.

Conformément à ce décret, le patient non satisfait de sa prise en charge peut l'exprimer auprès de la Direction de l'établissement et/ou des médiateurs.

Pour chaque plainte exprimée une enquête est réalisée afin d'élaborer une synthèse objective du litige.

Les éléments recueillis auprès des professionnels, permettent la rédaction d'un courrier de réponse circonstancié, que le

Directeur Général adresse à l'auteur de la réclamation.

La prise en considération des plaintes et des réclamations est une source d'amélioration de la qualité de la prise en charge de la personne malade ou de ses proches ■

Chiffres clés	2010
Nombre de médiations	3
Satisfactions exprimées	44
Plaintes et réclamations exprimées	274