

LETTRE QUALITÉ

Informations & Actualités



SOMMAIRE

EDITO

L'ACTUALITÉ DE LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

FOCUS SUR...

LA CERTIFICATION DE L'HÔPITAL SAINT JOSEPH-MONTVAL

DATES A RETENIR

EDITO



François BLACHERE, Directeur de la Qualité -
Gestion des risques - Expérience Patient - Affaires Juridiques

L'Hôpital Saint Joseph-Montval s'apprête à recevoir la visite des Experts-Visiteurs dans le cadre de sa première visite de Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette démarche est une procédure d'évaluation et d'amélioration du niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé.

La visite est programmée du 26 au 29 mars 2024.

L'équipe sera composée d'un coordonnateur, d'un expert visiteur médecin et d'un expert visiteur numérique.

La nouvelle version du Manuel de Certification v2024 renforce les exigences sur le risque numérique. A cette occasion un Expert Visiteur Numérique sera présent sur une journée pour analyser et rencontrer les professionnels sur cette thématique.

La Certification de l'Hôpital Saint Joseph lui-même aura quant à elle lieu en juin 2025.

L'établissement poursuit sa démarche Qualité proactive et volontariste. Retour dans les lignes à suivre sur l'actualité de la Qualité Sécurité des Soins.



DATES A RETENIR

- **18 AU 22 MARS 2024 :**
Label IHAB
- **26 AU 29 MARS 2024 :**
Certification Hôpital Saint Joseph-Montval
- **JUIN 2025 :**
Certification Hôpital Saint Joseph

L'ACTUALITÉ DE LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

LE COORDONNATEUR DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS

Le Docteur Luc DUSSART

Le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins est une fonction clé pour la sécurité des soins.

Son rôle en matière de Qualité et de Sécurité des soins est de contribuer principalement par son expertise :

- Aux orientations stratégiques de l'établissement
- A la coordination des démarches engagées
- A l'analyse des Evènements Indésirables Graves.



Le Dr Luc DUSSART

- ➔ Le Docteur Luc Dussart est Pneumologue au sein de l'Hôpital Saint Joseph. Il occupe la fonction de coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins depuis avril 2023. Il a été Expert Visiteur et Coordonnateur de visite de Certification à la Haute Autorité de Santé.

LA NOUVELLE CHARTE DE CONFIANCE SUR LA DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

[Cliquez sur le titre pour accéder à la Charte](#)

En 2023, l'établissement a participé à la campagne nationale de mesure de la culture de sécurité des soins.

Suite à cette enquête, la Direction a souhaité renforcer son engagement vis-à-vis des professionnels pour promouvoir un système de déclaration d'évènement indésirable performant. Une nouvelle charte a été élaborée pour mettre en avant les principes suivants :

- Une déclaration basée sur les faits.
- Une « Culture juste » où l'erreur est humaine, elle doit être analysée et non pas condamnée.
- L'objectif est une connaissance des situations à risque pour les limiter.

LE NOUVEAU GUIDE PRATIQUE SÉCURITÉ DES SOINS

[Cliquez pour accéder au Guide](#)

Le guide pratique sécurité des soins a été actualisé. L'objectif de ce guide est de fournir aux professionnels de l'établissement les principes essentiels de la qualité et de la sécurisation des soins. Cette nouvelle version a été enrichie avec de nouvelles thématiques comme la protection des données (RGPD) et la personne âgée. Il est diffusé sur le portail de gestion documentaire qualité GEDOC en suivant. [5GR1002\(GEDOC\)](#)



RÉVISION DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DE L'HAS ET NOUVELLES EXIGENCES EN TERME DE SYSTÈME NUMÉRIQUE

La Haute Autorité de Santé a fait évoluer son référentiel de certification en renforçant les critères sur le système numérique.

Il est mis en avant :

- L'alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP) avec des documents du séjour d'hospitalisation.
- L'usage des messageries sécurisées de santé lors des échanges d'informations (données

- sensibles, etc.) avec les correspondants externes.
- Le renforcement de la sécurité numérique (plan de continuité d'activité et de reprise d'activité, actions de sensibilisation des professionnels, ...)

FOCUS SUR...

LA CERTIFICATION DE L'HÔPITAL SAINT JOSEPH-MONTVAL

L'Hôpital Saint Joseph-Montval a ouvert ses portes le 2 janvier dernier. Il regroupe 60 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation et 60 lits de Soins de Longue Durée.

L'établissement recevra la visite des experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé en vue de la Certification de l'établissement, du 26 au 29 mars prochains.

La démarche d'évaluation sera réalisée par des rencontres avec les équipes et la Gouvernance de l'Etablissement, en mobilisant différentes méthodes :

- **Des patients traceurs** : cette évaluation s'effectue à partir de patients pris en charge au moment de la visite. L'évaluateur choisit, en lien avec l'équipe soignante sur la prise en charge en s'appuyant sur le dossier.
- **Des parcours traceurs** : l'évaluateur choisit un parcours patient à analyser. Il rencontre les différentes équipes du parcours, avec à l'appui, un dossier patient qui illustre la prise en charge, puis réalise le circuit physique du parcours.
- **Des traceurs ciblés** : les cibles concernent le circuit du médicament, la prévention des infections associées aux soins et la gestion des événements indésirables. L'évaluateur va choisir une cible (ex. une prescription médicamenteuse, un événement indésirable déclaré), puis s'entretient avec les professionnels impliqués pour connaître les pratiques.
- **Des audits systèmes** : Il s'agit d'une évaluation des organisations de l'établissement avec d'abord une rencontre de la gouvernance puis avec les professionnels pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain. Il sera abordé les points suivant :



L'équipe de SaintJoseph-Montval



- Coordination territoriale
- L'engagement du patient
- La Maitrise des risques
- La Dynamique d'amélioration
- Le Leadership
- La QVT et le travail en équipe
- Le Risque numérique

- **Des observations** qu'effectueront tout au long de leurs évaluations les Experts Visiteurs.



Les représentants des usagers au cœur de la préparation de la visite de certification

Les représentants des usagers ont participé à la préparation de la Certification lors de l'évaluation interne. Ils étaient présents lors de différentes rencontres avec les patients, et ont été associés au Comité de Pilotage.

Les représentants des usagers composent la Commission Des Usagers (CDU).

A Saint Joseph et Saint Joseph-Montval, ils sont au nombre de 4.

La principale mission de la CDU est de **“veiller au respect des droits des usagers”**.

Instance à part entière au sein de notre Établissement, la CDU est composée du représentant légal ou de la personne désignée à cet effet, de médiateurs et de représentants des usagers.

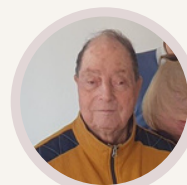
Les représentants des Usagers de l'Hôpital Saint Joseph



M. Christian FOXONET
Ligue Nationale
contre le Cancer



M. Patrick D'ANGIO
France Rein



M. André DI MARCO
Fédération
des Aveugles
et Amblyopes de
France



Mme Blaga STENGER
SOS Hépatites
PACA

Cette Commission se réunit plusieurs fois par an pour aborder des thématiques diverses en lien avec la vie des usagers et l'amélioration de la vie hospitalière.

Les Représentants des usagers siégeant au sein de la Commission, ont, quant à eux, le rôle primordial d' **“Etre le porte-parole des usagers du système de santé”** afin de garantir le respect des droits et de défendre leurs intérêts et ce, dans l'objectif d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge globale des usagers au sein de notre Établissement.

TÉMOIGNAGES

Être RU à Saint Joseph-Montval...

« Etre à l'écoute des usagers, beaucoup de présence, de réflexion, gérer les problèmes qui nous sont soumis et faire des propositions pour défendre l'intérêt des usagers »

M. Christian FOXONET

« Porter la parole des usagers et défendre au mieux leurs intérêts »

Mme Blaga STENGER

« Etre un interlocuteur privilégié entre les usagers et les structures hospitalières en vue d'une amélioration de l'accompagnement et de la prise en charge du patient et sa famille »

M. André DI MARCO

« Participer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, dans le respect des droits des patients »

M. Patrick D'ANGIO

Les entretiens patient, une nouveauté au service de l'expérience patient

Dans le cadre du recueil et de la promotion de l'expérience patient au sein de l'Établissement, la Direction a décidé de mettre en place, en collaboration avec le service Qualité et les représentants des usagers, une rencontre mensuelle avec 2 patients. L'objectif de cette rencontre est de récolter l'expérience du patient au sein de l'Établissement et de noter les axes d'amélioration qui pourrait en découler.

Depuis le début de l'année, deux patientes ont pu rencontrer nos représentants des usagers et échanger sur leurs prises en charge au sein de l'Hôpital Saint Joseph-Montval.

Retrouvez toutes les procédures et documents dans la gestion documentaire GEDOC sur le site INTRANET : <https://intranet.hopital-saint-joseph.fr/sites/services/qualite/gedoc/SitePages/Page%20accueil.aspx>

