

## La visite des experts de la Haute autorité de Santé a eu lieu 22 au 26 janvier 2018.

Globalement la visite s'est bien déroulée ; les experts étant dans une démarche plutôt constructive.

**10 thématiques ont été investiguées en détail par les experts :** Management de la Qualité et de la Gestion des Risques, Droits des Patients, Parcours patient, Gestion du dossier patient, Prise en charge médicamenteuse, Gestion du risque infectieux, Prise en charge des Urgences et Soins non programmés, Prise en charge au Bloc opératoire, Prise en charge en Salle de naissance, Prise en charge en endoscopie. **9 « patients traceurs » ont été réalisés avec des équipes multidisciplinaires :** Patient de chirurgie digestive en ambulatoire, Patient d'hémodialyse, Patient d'endoscopie, Patient de SSR, Patiente ayant accouché par voie basse, Patiente ayant eu une césarienne en urgence, Patient pris en charge aux urgences puis en chirurgie orthopédique, Patient de médecine SC avec pneumopathie, Patient d'USLD.



Les experts sont passés dans tous les services de soins du CH4V (même si quelquefois rapidement et en dehors des EHPAD qui ne font pas l'objet de la même certification) ; ils ont rencontré des professionnels directement ou en présence des cadres et des médecins ainsi que les représentants des usagers et les pilotes désignés sur les thématiques. **Ils ont tenu à remercier les personnels pour leur accueil, leur disponibilité et la transparence des échanges.**

Les experts ont trouvé dans notre projet d'établissement 2017-2021 une réponse stratégique sur l'ensemble des axes souhaitables et nos organisations adaptées y compris dans les collaborations avec nos partenaires extérieurs (Comités de liaison, conventions...). Ils ont globalement salué les locaux, équipements et matériels mis à disposition. Le dossier patient largement informatisé et la formation des professionnels à son utilisation ont été remarqués. La bienveillance à l'égard des patients a été ressentie au long de la visite (douleur, fin de vie, accueil, intégration des familles...). Les règles de bonnes pratiques sur les sujets à risques comme la transfusion, le risque infectieux, le médicament sont définies et globalement mises en œuvre avec un relais efficace de l'encadrement.

Ils ont constaté une démarche qualité et de gestion des risques dynamique, partagée avec l'ensemble des professionnels notamment au sein de nombreuses instances ou groupes de travail, s'appuyant sur une gestion documentaire complète, mise à jour et connue et un système de signalement et d'analyse déployé. La méthodologie d'élaboration, de validation et de suivi de notre PAQSS (Programme d'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins) a également été jugée bien articulée avec le Compte Qualité exigé par l'HAS.

Ont été mises en avant les nombreuses évaluations de pratiques réalisées dans les services (patients traceurs, RMM, EPP diverses, audits dossiers, Indicateurs cliniques...) et une démarche originale de patient traceur ville-hôpital en 2016.





Chaque jour, les experts nous ont restitué les principaux constats puis au final, lors de la séance de restitution, ils ont mentionné 9 écarts. Ceux-ci ont été qualifiés en 7 points sensibles et 2 non conformités dans le rapport provisoire reçu fin février. Ceux-ci concernent :

- le fonctionnement de la commission de soins (les sujets des instances n'y sont pas toujours abordés),
- la réévaluation des antibiotiques à 48/72h : dispositif d'alerte peu explicite, traçabilité non systématique
- un manque de formation au risque suicidaire des personnels,
- une traçabilité non exhaustive de la visite pré-anesthésique (écart vus dans plusieurs dossiers)
- un délai de transmission suite aux demandes de dossiers médicaux de moins de 5 ans > à 8 jours
- la traçabilité de l'information et accord du patient dans son projet de soins pas toujours réalisée
- une anomalie isolée de non-respect de bonnes pratiques pour l'administration d'un médicament
- un document de politique institutionnelle manquant sur l'endoscopie



Nous avons un mois pour formuler d'éventuelles observations sur le rapport provisoire puis nous parviendra le rapport définitif portant la décision de certification de la Haute Autorité de Santé.

A bientôt donc pour le résultat final et en attendant, poursuivons notre démarche avec l'analyse du bilan 2017 et les priorités 2018.

**Merci encore à tous les professionnels et aux représentants des usagers mobilisés à cette occasion !**