



NOVEMBRE/DECEMBRE 2022 – N°3



La semaine de la Sécurité des Patients

La semaine de la sécurité des patients est une campagne lancée chaque année depuis 2011 par le ministère chargé de la santé. Elle est organisée avec la participation de tous les acteurs de santé volontaires, à tous les échelons territoriaux et dans tous les secteurs d'activité (ville, établissements sanitaires et médico-sociaux).

Chaque année, l'objectif de cette campagne est de promouvoir l'implication des patients, des résidents et usagers et des professionnels de santé autour de thématiques fortes en faveur de la sécurité des patients.

Cette année, la semaine de la sécurité des patients sera organisée du 21 au 25 novembre sur le thème :

« EIAS (événements indésirables associés aux soins) : les déclarer, les gérer pour progresser »

Ainsi, ce thème général permettra de mettre l'accent sur quelques axes, non limitatifs :

- Comprendre et agir sur la culture de sécurité, dimension préalable incontournable pour mener des actions efficaces d'amélioration de la sécurité des patients ;
- Augmenter la déclaration des EIAS tout au long du parcours du patient, formateur pour tous les professionnels de santé quel que soit le secteur de prise en charge (sanitaire ou médico-social) dès lors qu'un signalement est dénué de la crainte d'un jugement ou d'une sanction ;
- Prendre en compte le témoignage, le récit des patients et/ou de son entourage, approche complémentaire pouvant leur permettre, à leur manière et avec leurs propres mots, d'apporter des éléments qui n'ont pas été mis en évidence et donc des actions d'amélioration ;
- Améliorer la qualité des analyses des EIAS afin d'identifier les causes sur lesquelles il faut agir afin d'éviter que l'évènement ne se reproduise ;
- Se servir des retours d'expérience, démarche fédératrice qui permet aux professionnels de partager leurs connaissances, et conduit à apprendre et à progresser individuellement et collectivement ;
- Favoriser la transmission d'informations tout au long du parcours, enjeu majeur pour réduire le déficit de communication entre professionnels pouvant nuire à la sécurité des prises en charge et augmenter le risque de survenue d'EIAS.

Que l'on soit soigné ou soignant, la mobilisation de tous est décisive pour, d'année en année, inciter les acteurs à s'engager davantage encore dans des démarches de sécurité maximale, de qualité et de coordination des soins. D'autant plus qu'il est désormais acquis qu'un dialogue régulier avec les usagers sur la sécurité de leurs soins permet d'améliorer directement les pratiques professionnelles.

Le programme de la semaine de la sécurité des patients 2022 est affiché dans chaque service.



Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)



Depuis 2008, la HAS organise des mesures régulières d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé.

Depuis 2009, les établissements ayant une activité de soins de suite et de rééducation (SSR) à temps complet doivent transmettre à la HAS un ensemble de données qui lui permettent de calculer les indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de suivre leur évolution dans le temps. Ce recueil est obligatoire, contrairement aux services de médecine pour lesquels il est facultatif.

Le recueil consiste en une enquête rétrospective portant sur un échantillon de séjours tirés au sort. Il s'est déroulé du 15 avril au 30 septembre. Il s'agissait du 3^{ème} recueil national pour les trois indicateurs suivants (résultats pour le SSR gériatrique de l'hôpital de Prades) :

➤ **Qualité de la lettre de liaison :**

- 70 dossiers évalués.
- Résultat de l'indicateur : 86 % de conformité.
- Causes de non-conformité : 1 lettre dont la date était postérieure à la date de sortie – 1 lettre pour laquelle il n'y a pas de traçabilité de remise au patient ou traçabilité de son refus – 68 lettres pour lesquelles il n'y a pas de traçabilité qu'elles aient été adressées au médecin traitant.



➤ **Projet de soins, projet de vie :**

- 70 dossiers évalués.
- Résultat de l'indicateur : 100 % de conformité.



➤ **Evaluation et prise en charge de la douleur :**

- 50 dossiers évalués.
- Résultat de l'indicateur : 96 % de conformité.
- Cause de non-conformité : 2 évaluations faites sans échelle.



Les résultats des IQSS en établissements de santé sont publiés chaque année. Cette publication est annoncée par communiqué de presse et les résultats sont en accès libre sur Scope Santé, site internet d'information des usagers et des professionnels de santé, piloté par la HAS.

La mise à disposition des résultats des IQSS a pour objectif de fournir des outils pour :

- Informer les usagers sur la qualité des prises en charge hospitalières
- Aider les établissements de santé au pilotage de la qualité et de la sécurité des soins pour l'amélioration interne
- Eclairer les décisions des pouvoirs publics à l'échelon régional et national.



La Certification pour la qualité des soins

Les méthodes d'évaluation utilisées par les experts

psst...

Partie 1

On connaît la date des Evaluations pour le secteur social et médico-social : Février 2024 !
Pourquoi ne pas décrire aussi les méthodes utilisées pour les évaluations ?

La Certification pour la qualité des soins et Les Evaluations du secteur médico-social : Les méthodes d'évaluation utilisées—Partie 1



La Loi Organisation et transformation du système de santé du 24/07/2019, fait évoluer les missions de la HAS concernant les évaluations du secteur médico-social. Ainsi, 3 enjeux sont définis : Permettre à la personne d'être actrice de son parcours, Renforcer la dynamique qualité au sein de l'établissement et Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les établissements médico-sociaux.

De ce fait, la fréquence d'évaluation passe de 7 à 5 ans et un nouveau référentiel commun à tous les établissements est construit. La méthodologie devient proche de celle de la procédure de certification :

Evaluation des établissements médico-sociaux

Chapitre 1 : la personne = méthode de l'accompagné traçeur
Chapitre 2 : les professionnels = méthode du traçeur ciblé
Chapitre 3 : l'établissement = méthode de l'audit système

Certification pour la qualité des soins

Chapitre 1 : le patient = méthode du patient traçeur
Chapitre 2 : les équipes de soin = méthode du traçeur ciblé et méthode du parcours traçeur
Chapitre 3 : l'établissement = méthode de l'audit système

Patient-traçeur VS Accompagné-traçeur

Méthode du Patient-traçeur

1—Identification du patient :

L'évaluateur choisit, en lien avec l'équipe, le patient pour lequel il souhaite mener l'évaluation. Le médecin présente la situation du patient. Des profils divers sont proposés. Le patient doit être proche de la sortie.

2—Rencontre avec le patient ou ses proches (durée 30 mn) :

L'évaluateur se présente, s'assure que le patient a reçu le document d'information sur la méthode du patient-traçeur et recueille son consentement. Il s'entretient avec lui sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement (prise en charge de la douleur, consentement, identité...)

3—Entretien avec l'équipe soignante (durée 45 mn) :

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en s'appuyant sur son dossier.

Méthode de l'Accompagné-traçeur

1—Identification de la personne accompagnée :

Les intervenants de l'organisme évaluateur choisissent, en lien avec l'établissement, les personnes accompagnées avec lesquelles ils vont mener l'évaluation, selon des profils et des parcours diversifiés (âge, sexe, mode d'entrée, durée de l'accompagnement...)

2—Rencontre avec la personne accompagnée ou ses proches (durée 30 à 45 mn) :

L'intervenant de l'organisme s'entretient avec la personne sur son accompagnement : satisfaction, expérience... Il valide avec la personne son consentement à l'entretien (fiche de consentement préalablement remise à la personne).

3—Entretien avec les professionnels (durée 1h30 à 2h) :

L'intervenant de l'organisme s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours en s'appuyant sur son dossier : évaluation des critères investigués, traçabilité dans le dossier...



La gestion des Evènements Indésirables Sur l'Hôpital de Prades - Partie 2

Une procédure de signalement, de traitement et d'analyse des évènements indésirables est consultable sur le logiciel qualité « Yes »

Qu'est ce qu'un évènement indésirable (EI) ?

Tout incident, risque d'accident ou dysfonctionnement majeur qui révèle un défaut dans l'organisation ou dans le fonctionnement de l'établissement, entraînant ou non des conséquences dommageables pour les patients/résidents, visiteurs, personnels ou pour les biens de l'Hôpital de Prades

Qu'est ce qu'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) ?

Il s'agit d'un évènement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin, ou impacte directement le patient dans sa santé. Cet évènement est consécutif aux actes de prévention, de diagnostic ou de traitement. Il s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin et n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie.

Qu'est ce qu'un évènement indésirable grave associé aux soins (EIGS) ?

Il s'agit d'un évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences peuvent être le décès, la mise en jeu du pronostic vital. Ou bien la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale.

Pourquoi signaler un EI ?

Pour identifier les risques auxquels sont soumis les patients

Pour analyser et sécuriser la prise charge des patients par la mise en place d'actions

Pour apprendre de nos erreurs et améliorer la qualité des prises en charge

Quoi Signaler ?



- Un dysfonctionnement dans l'organisation de la prise en charge d'un patient
- Une erreur médicamenteuse
- Une vigilance sanitaire (identitovigilance, matériovigilance...)
- Une non-conformité
- Une infection associée aux soins
- Tout évènement porteur de risques ou presque accident
- Tout EIAS survenu au cours de la prise en charge d'un patient ou tout « presque accident » qui aurait pu avoir des conséquences graves pour le patient.



Le signalement des EI ne sert pas à :

- Résoudre immédiatement une difficulté
- Evaluer des professionnels
- Critiquer ou juger l'activité des collègues

Nombre d'évènements indésirables déclarés dans les différents services depuis 4 ans.

1 objectif : augmenter le nombre de déclarations afin de développer une culture de sécurité.

	2018	2019	2020	2021
Service Médecine	28	63	42	30
Service SSR	16	35	21	39
Service USLD	4	25	12	23
Service UHR	23	32	19	19
EHPAD Guy Malé	37	71	67	43
EHPAD hôpital	12	17	8	8
SSIAD/ESA	19	18	9	23
Accueil de jour	1	4	3	4
Autres services	33	28	36	21
Total	173	293	217	210