



JUILLET/AOUT 2023 – N° 7



Simulation à la visite de Certification

La « visite à blanc » en vue de la Certification pour la qualité des soins s'est déroulée du 6 au 9 juin 2023. Cette simulation a, en tous points, correspondu à nos attentes. A 8 mois de la certification les résultats sont encourageants et nous mettent en confiance. Ils vont également nous permettre de mieux nous préparer aux évaluations du secteur médico-social.

L'audit a croisé 3 outils pour apprécier l'état d'avancement de la Démarche Qualité et Gestion des Risques :

Traçeur ciblé : infections associées au soins—Evènements indésirables—Circuit du médicament—Identitovigilance

Grilles « Parcours traçeurs » (1 en SSR—1 en USLD) : Grille spécifique « traçabilité attendue dans le dossier du patient » - Questionnaire professionnels—Observations

Audit système : Mise en oeuvre et dynamique d'amélioration—Coordination territoriale—Engagement du patient—Entretien professionnel—Leadership—Maîtrise des risques—QVT—Représentant des usagers— CDU

Conclusions :

Démarche qualité effective, cellule qualité, système d'accès aux procédures, mise à disposition des équipes des RBPP, (respect des bonnes pratiques professionnelles), connaissance dans les services du déploiement de la DQGR insuffisante (Politique, cartographie, EPP).
Dossiers patients globalement très bien tenus, bonne traçabilité
Professionnels avenants, empathiques, médecins disponibles, sentiments d'une PEC sérieuse, rigoureuse.
« Entretien professionnel » : ils ont su valoriser ce qui se fait dans la structure
Urgences vitales : chariots scellés et évalués à périodicité définie.
Circuit du médicament maîtrisé, médicaments à risque ++, pharmacienne claire, sécurisante dans ses propos
Développement Durable et maîtrise du risque numérique.
Pas de médecin Pdt du CLIN, mais présence d'un IDE hygiéniste. Bagues et montres fréquentes dans les unités. Portes des DASRI ouvertes dans chaque unité.
La promotion de la bientraitance
Vigilances sanitaires inconnues des professionnels.
Non formalisation des questions éthiques
RU satisfait
Faible taux de retour des questionnaires de satisfaction,
Pas d'information de santé publique
Portes ouvertes des chambres patients : sécurité/dignité/confidentialité/chaleur/traçabilité ?

Légende :

Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
Le niveau attendu est plutôt satisfaisant	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant



Les vigilances sanitaires

Les vigilances sanitaires représentent une **veille permanente** dont les objectifs sont le **signalement**, le **traitement** et l'**investigation des évènements indésirables liés à l'utilisation des produits et biens thérapeutiques**, la traçabilité de ces produits et la réponse aux alertes sanitaires.

Pour chaque vigilance sanitaire, un correspondant local est nommé dans l'établissement :

Vigilance sanitaire	Produits et biens thérapeutiques concernés	Correspondant local
Pharmacovigilance	Médicaments à usage humain et les matières premières à usage pharmaceutique	Pharmacien
Cosmétovigilance	Produits cosmétiques	
Matériorigilance	Dispositifs médicaux (DM), qu'ils soient marqués CE ou non, y compris dans le cadre des recherches impliquant la personne humaine (recherches interventionnelles à risques et contraintes minimales et recherches non interventionnelles)	Pharmacien Technicien Biomédical
Infectiovigilance	Risques d'infections nosocomiales liées aux soins	Infirmier Hygiéniste
Identitovigilance	Risques et erreurs liés à l'identification des patients	Pilote de l'EPP, CS ADJ

Deux autres systèmes de signalement s'apparentent à des vigilances : les signalements **d'erreurs médicamenteuses** et de **défait de qualité des médicaments** qui sont sous la responsabilité du pharmacien.

Ce dispositif s'appuie sur la prise en compte des alertes ascendantes et descendantes :

- **L'alerte ascendante** : elle permet l'identification et le recueil des risques d'incidents ou d'effets indésirables résultant de l'utilisation des produits de santé au niveau local, **par tout professionnel** exerçant à l'Hôpital de Prades. Le déclarant doit signaler l'évènement indésirable sur le logiciel qualité. Les informations recueillies sont transmises au correspondant local de la vigilance concernée puis, si nécessaire, transmises aux structures de vigilance régionales ou nationales.
- **L'alerte descendante** : elle permet la mise en œuvre d'actions correctives et préventives au niveau local à l'Hôpital de Prades suite à la réception, par les correspondants locaux des vigilances, d'une alerte liée à une vigilance sanitaire, émise au niveau national.

Ce dispositif s'appuie également sur le signalement par tout professionnel mais aussi par les usagers :

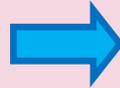
Un portail de signalement a été mis en place sous la direction du Ministère chargé de la Santé. Il permet aux professionnels de santé et aux usagers de santé de **déclarer**, de façon dématérialisée, tout **évènement indésirable** dont les effets indésirables, incidents ou risques d'incidents liés aux produits de santé. **Les signalements d'évènements indésirables graves**, reçus sur le portail, font l'objet d'une **transmission sans délai** aux professionnels des structures de vigilances régionales ou nationales. De ce fait, ce portail est le point d'entrée commun à l'ensemble des acteurs.

La Pharmacienne



2023

Année de préparation à la Certification et de participation aux Evaluations



Certification : M-8

Evaluations : M-4

(du 9 au 13 octobre 2023)



Le critère 3.6-05 « La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'enceinte de l'établissement » est un critère impératif de la certification pour la qualité des soins, Afin de répondre aux éléments d'évaluation demandés, il fallait mettre en place un numéro d'appel unique pour tous les secteurs de l'établissement.

Ceci est chose faite depuis le 21 avril 2023 (note d'information en date du 21 avril) :

En cas de situation d'urgence vitale sur le site de l'hôpital

(patient, personnel ou visiteur) il faut composer le

450

Ce numéro permet de joindre un médecin présent sur l'hôpital (le 450 sonnera sur tous les postes des médecins) du lundi au vendredi et le samedi matin. En dehors d'une présence médicale, il faut composer le 15.



JE SIGNALE

La charte d'incitation à la déclaration des Evènements Indésirable change de nom :

Désormais elle s'intitule :

« CHARTE DE CONFIANCE »

et est disponible sur le logiciel de gestion documentaire.

**signaler
alerter
déclarer** 24/24 7/7

Incidents ou événements indésirables/graves (établissements de santé et médico-sociaux et secteur ambulatoire)

Infections associées aux soins

Vigilances sanitaires

Maladies à déclaration obligatoire

Plateforme régionale de signalements sanitaires

0 800 301 301 appel gratuit
 ars-ocalerte@ars.sante.fr
 Fax : 05 34 30 25 86

REPUBLIQUE FRANÇAISE
 Liberté
 Egalité
 Fraternité

ars
 Agence Régionale de Santé
 Occitanie

Pour en savoir +
 occitanie.ars.sante.fr



DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Qui participe ? Les professionnels et les personnes accompagnées



AFFICHE Démarche Qualité Equipe/Usagers VF - Oct. 2022



Démarche qualité ESSMS*: les indispensables

*Etablissements et services sociaux et médico-sociaux



Affiche démarche Qualité management VF - Oct. 2022