

# Qualité direct'

DIRECTION DE LA QUALITÉ  
DU CENTRE HOSPITALIER  
DE VICHY



mars 2009 - n°5

## les experts visiteurs ont pris rendez-vous ...

Tous les établissements de santé publics ou privés de France sont engagés dans une procédure d'évaluation appelée certification, gérée par la HAS (Haute Autorité de Santé). Le Centre Hospitalier de Vichy se prépare à sa troisième certification programmée pour mai 2010. Les deux premières se sont déroulées en juin 2001 et juin 2006.

Ainsi en mai 2010, 6 professionnels appelés "experts-visiteurs" s'immergeront pendant 1 semaine dans la vie de notre établissement afin d'évaluer les points forts et les points faibles de son organisation.

Cette évaluation sera basée sur des critères spécifiques et applicables à tous les hôpitaux. L'ensemble de ces critères sont dès à présent disponibles dans le Manuel de Certification V 2010 consultable sur le site internet de la HAS. Des versions papier peuvent également être demandées au service qualité. Pour préparer l'arrivée des experts-visiteurs, le CHV doit réaliser son auto-évaluation au regard des critères de ce manuel. Pour ce faire, dès la rentrée de septembre 2009, un appel à candidature sera lancé afin de constituer des groupes qui mèneront l'auto-évaluation.

Cette analyse sera transmise à la HAS en février 2010 pour que les experts-visiteurs en prennent connaissance avant leur arrivée.

A l'issue de la visite de certification, la HAS prononcera si l'établissement est certifié ou non. Cette décision sera transmise aux tutelles et rendue publique aux usagers.



## une auto-évaluation, mais pas uniquement



### LES PRATIQUES EXIGIBLES PRIORITAIRES

La HAS a défini 13 pratiques pour lesquelles l'établissement doit démontrer qu'il satisfait à un maximum d'exigences.

Les experts-visiteurs consacreront ainsi un temps important à l'analyse de ces 13 pratiques lorsqu'ils seront dans nos murs. Retenons que les conséquences peuvent être très dommageables pour l'établissement si des dysfonctionnements majeurs sont constatés.

#### Les 13 pratiques

1. **Politique et organisation de l'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).**
2. **Fonction " gestion des risques ".**
3. **Gestion des événements indésirables.**
4. **Maîtrise du risque infectieux.**
5. **Système de gestion des plaintes et réclamations.**
6. **Prise en charge de la douleur.**
7. **Prise en charge et droits des patients en fin de vie.**
8. **Gestion du dossier du patient.**
9. **Accès du patient à son dossier.**
10. **Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.**
11. **Démarche qualité de la prise en charge médicale du patient.**
12. **Prise en charge des urgences et des soins non programmés.**
13. **Organisation du bloc opératoire.**



## LES INDICATEURS NATIONAUX

La HAS a développé le suivi d'indicateurs nationaux obligatoires pour les établissements de santé.

Ces indicateurs portent le nom d'IPAQSS (Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins). Il s'agit d'un recueil annuel, les résultats seront diffusés dès 2009 auprès des usagers, via les médias, et auprès des tutelles.

Sous la responsabilité du DIM et du service qualité, le CHV a mené son premier recueil entre janvier et février 2009, il est important de souligner le travail supplémentaire que cela a entraîné aussi bien pour la mobilisation que pour l'analyse des dossiers. Il convient de remercier l'ensemble du personnel qui s'est investi pour rendre les résultats dans les délais impartis.

Ces indicateurs se déclinent en 3 thèmes :

### ■ La tenue du dossier anesthésique

60 dossiers analysés par le personnel du secteur d'anesthésie

### ■ La tenue du dossier pour la prise en charge de l'infarctus du myocarde

60 dossiers analysés par le personnel du secteur de cardiologie et le DIM

### ■ La tenue du dossier patient en MCO

80 dossiers analysés par 10 binômes médecins/soignants tirés au sort :

Les données sont actuellement transmises à la HAS, les résultats seront restitués au personnel dans un prochain *Qualité Direct'*.

## PLANNING PRÉVISIONNEL DE LA CERTIFICATION



**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :** Claude ROTH    **COORDINATION :** Christian CHAZE directeur adjoint, Fabienne MOREL ingénieur qualité, Jérôme BERNARD service communication.    **RÉDACTION :** Fabienne MOREL ingénieur qualité, Lionel LACOTE statisticien.  
**CONCEPTION-RÉALISATION :** communication-audiovisuel    **IMPRESSION :** Philippe CAUX - service imprimerie - Tirage : 2000 ex.  
**CENTRE HOSPITALIER DE VICHY - Bd Deniere - BP2757 - 03207 Vichy cedex - 04 70 97 33 33 - www.ch-vichy.fr**

