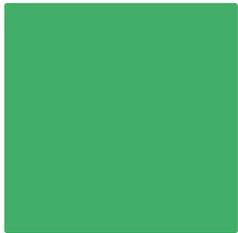


REX CERTIFICATION

19 novembre 2021



HAD

SUD ALSACE

HOSPITALISATION À DOMICILE



Les meilleurs soins,
pour vous,
chez vous



1. Présentation de l'HAD
2. Le nouveau Référentiel
3. Préparation de la visite par les équipes, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations
4. Organisation et mise en place du planning de visite
5. Déroulement de la visite de Certification
6. Résultats



- 1. Présentation de l'HAD**
2. Le nouveau Référentiel
3. Préparation de la visite par les équipes, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations
4. Organisation et mise en place du planning de visite
5. Déroulement de la visite de Certification
6. Résultats



REX Visite de Certification

Présentation de l'HAD Sud Alsace



Le territoire de santé :

- 490 000 habitants
- 1860 km²
- 260 habitants / km²

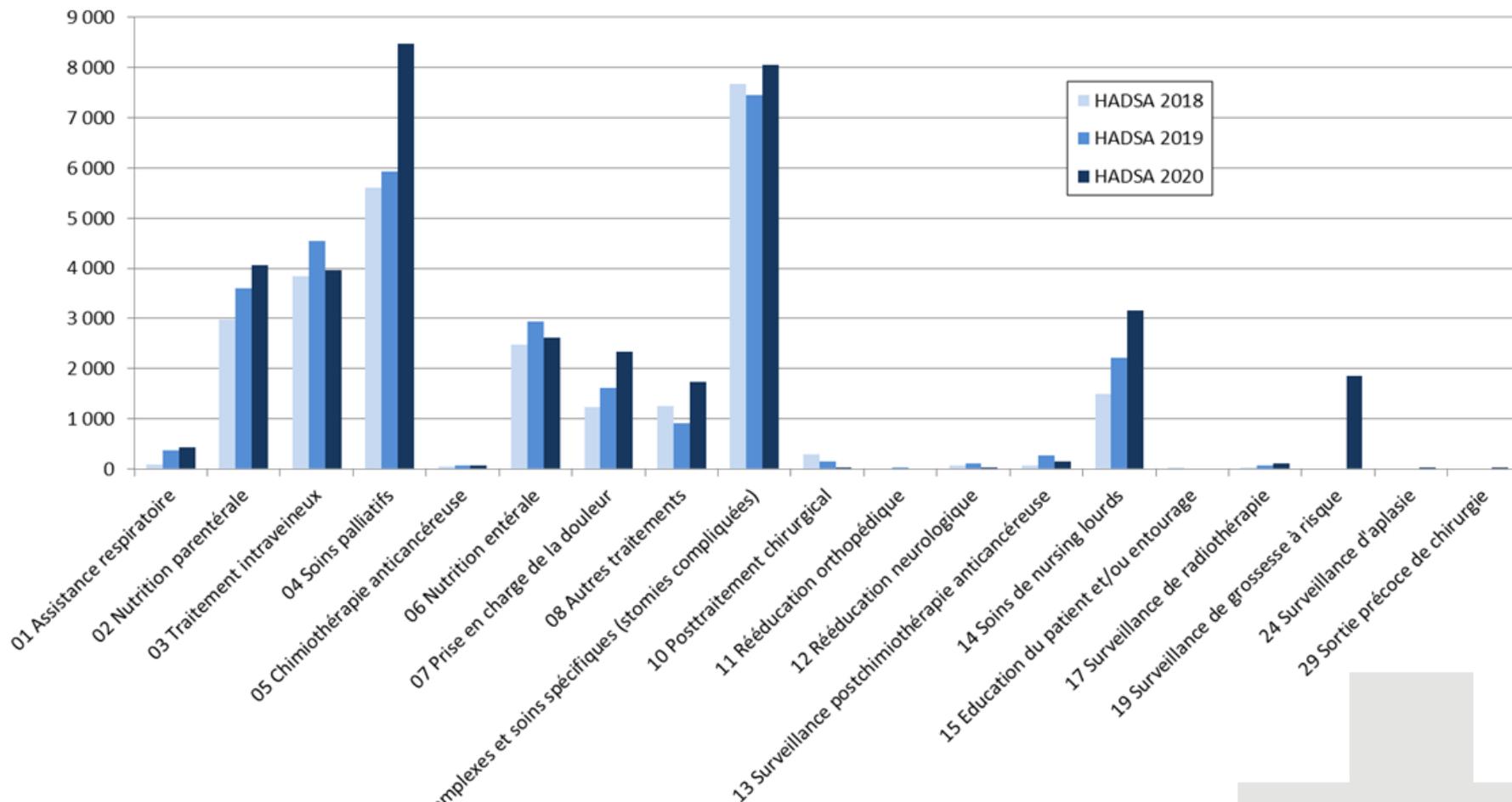
Un territoire de santé caractérisé par une grande diversité géographique et sociale (pôles urbains / zones rurales, plaine du Rhin / moyenne montagne).

Une collaboration à 99% avec des libéraux



REX Visite de Certification

Des modes de prise en charge diversifiés



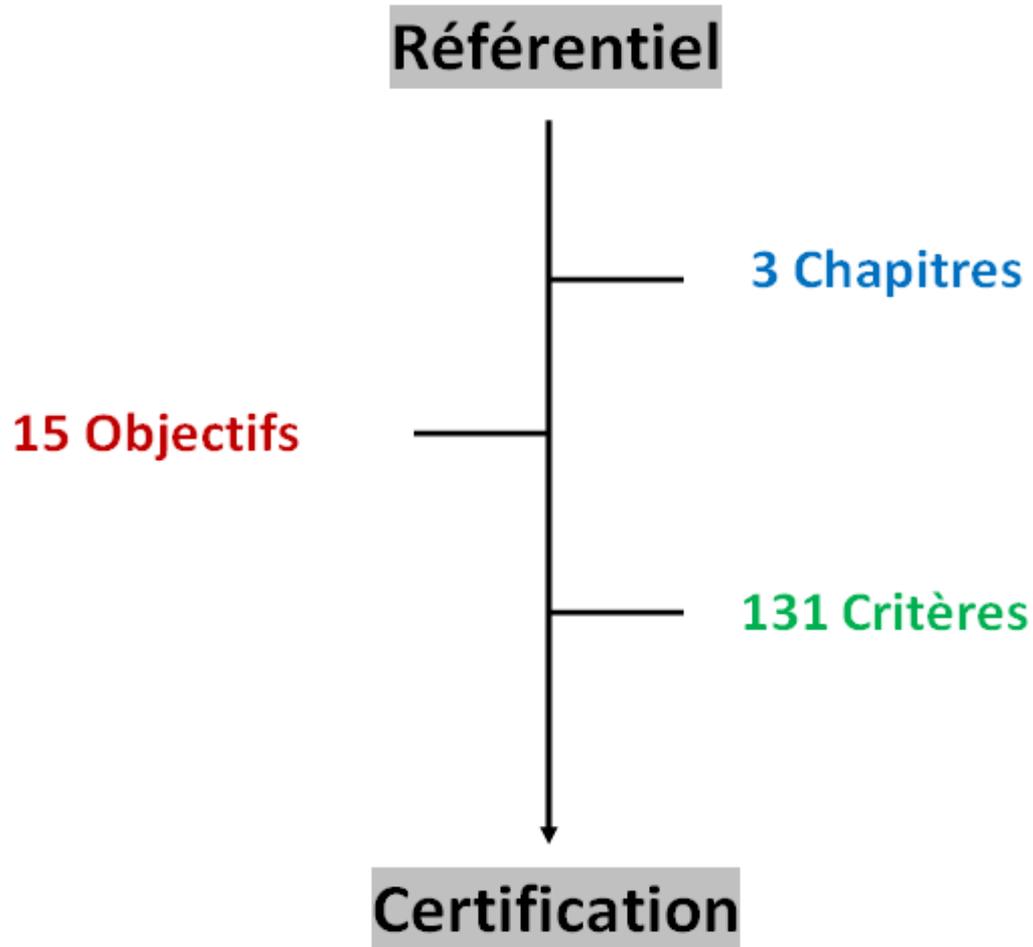
REX Visite de Certification

1. Présentation de l'HAD
- 2. Le nouveau Référentiel**
3. Préparation de la visite par les équipes, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations
4. Organisation et mise en place du planning de visite
5. Déroulement de la visite de Certification
6. Résultats



REX Visite de Certification

Appropriation du nouveau Référentiel



131 critères d'évaluation dont 95 applicables dans notre HAD

Niveaux d'exigence des critères :

➔ **Standards**

➔ **Impératifs**

➔ **Avancés**



REX Visite de Certification

1. Présentation de l'HAD
2. Le nouveau Référentiel
- 3. Préparation de la visite par les équipes, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations**
4. Organisation et mise en place du planning de visite
5. Déroulement de la visite de Certification
6. Résultats



REX Visite de Certification

Préparation de la visite de Certification

PREPARATION DE LA VISITE DE CERTIFICATION SUR 6 MOIS		
Gouvernance	Référente qualité	Pilotes de processus
Prise de contact avec l'HAS, présentation CALISTA		
Réunions hebdomadaires avec l'ensemble du personnel		
Grille de correspondance des nouveaux critères par processus		
	Analyse des critères et des éléments d'évaluation	
Analyse des critères impératifs en COPIL Qualité		
Accompagnement par la HAS en COPIL Qualité		
Mise en place d'un planning des différentes méthodes d'évaluation en collaboration avec les RU		
Proposition d'action corrective ou préventive		

REX Visite de Certification

Mise en place des nouvelles méthodes

- Des méthodes pour évaluer ces critères



Le patient
traceur

Il recueille l'expérience du patient et des professionnels.
Il évalue la qualité de la prise en charge

Il faut reformuler les questions pour la compréhension des patients
Les grilles ne sont pas spécifiques aux caractéristiques du patient



REX Visite de Certification

Mise en place des nouvelles méthodes



Le parcours
traceur

Il évalue la qualité de la coordination de la prise en charge du patient
Il se base sur plusieurs dossiers

Il est lourd en organisation car il faut réunir
une équipe pluri professionnelle

Le critère impératif 2.4-04 est évalué uniquement par cette méthode



REX Visite de Certification

Mise en place des nouvelles méthodes



Le traceur
ciblé

Il évalue la mise en œuvre réelle d'un processus, de sa maîtrise

Certains éléments d'évaluations sont répétitifs alors que la réponse est identique suivant la méthode utilisées
(exemple : Des supports d'informations et de communications sur les messages de santé publique sont affichés dans les services)

Les questionnements aux quelques libéraux ne sont pas représentatifs par rapport à la quantité de libéraux avec lesquels on travail.



REX Visite de Certification

Mise en place des nouvelles méthodes



L'audit
système

Il évalue l'organisation de l'établissement majoritairement sur le chapitre 3 du référentiel



REX Visite de Certification

Mise en place des nouvelles méthodes



L'observation

Permet d'évaluer les conditions générales de qualité et de sécurité de l'établissement sur la base d'une liste de points directement observables sur le terrain.

Chaque grille comprend des points d'observation.



REX Visite de Certification

Synthèse des audits internes :

Points forts :

- Forte implication des RU, des pilotes de processus, du personnel
- Atteinte d'un certain nombre d'objectifs

Difficultés :

- Temps limité pour l'appropriation des nouvelles méthodes d'évaluation
- Manque de recul suite à la mise en place d'actions correctives
- Appropriation de la démarche inégale pour les professionnels libéraux



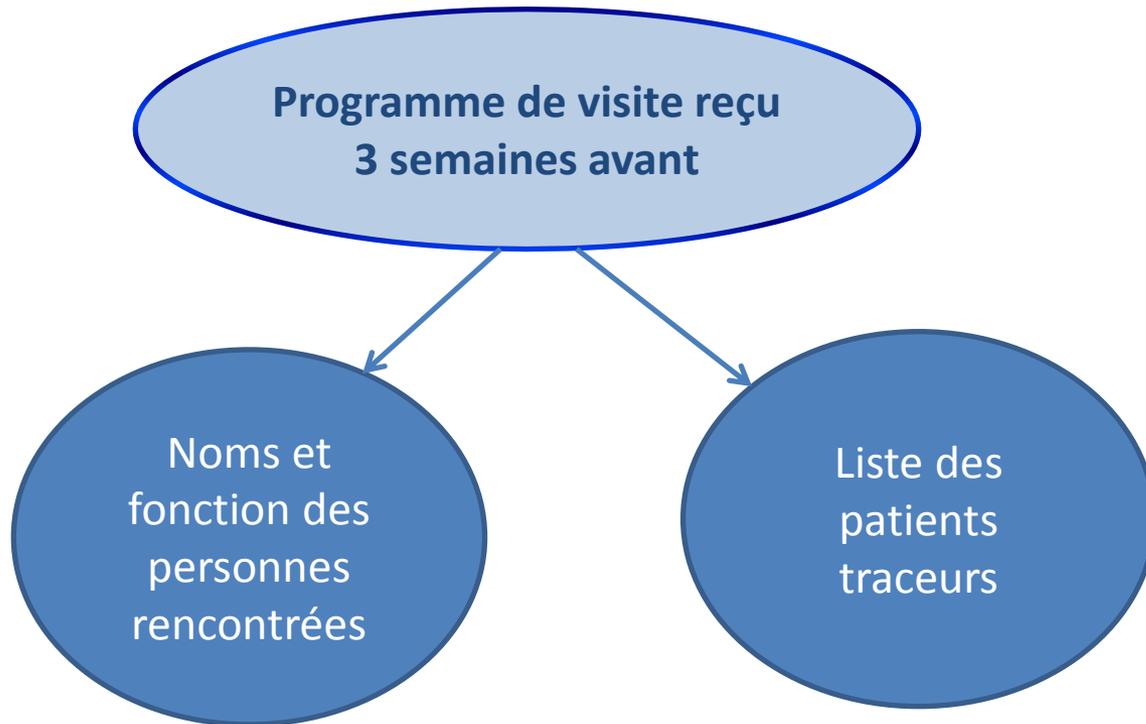
REX Visite de Certification

1. Présentation de l'HAD
2. Le nouveau Référentiel
3. Préparation de la visite par les équipes, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations
- 4. Organisation et mise en place du planning de visite**
5. Déroulement de la visite de Certification
6. Résultats



REX Visite de Certification

Organisation et mise en place du planning de visite



- Organisation en interne en fonctions des professionnels disponibles et des plannings

- Date d'entrée du patient
- Préciser si le patient est en situation de handicap ou non
- Distance en km ou temps depuis les locaux de l'HAD



REX Visite de Certification

Organisation et mise en place du planning de visite

Composition de l'équipe :

- Coordonnateur de la visite : Gestionnaire et directeur d'HAD
- Expert visiteur : Médecin
- Expert visiteur : Gestionnaire soignant
- Observateur : Cheffe de projet HAS



REX Visite de Certification

1. Présentation de l'HAD
2. Le nouveau Référentiel
3. Préparation de la visite par les équipes, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations
4. Organisation et mise en place du planning de visite
5. **Déroulement de la visite de Certification**
6. Résultats



REX Visite de Certification

Déroulement de la visite de certification

Jour 1		Jour 2 - Jour 3		Jour 4	
Réunion d'ouverture - présentation du programme		Briefing du matin avec l'établissement		Préparation des restitutions	
Logistique : accès informatique, explication logiciels ...				Bilan de fin de visite	
EV Médecin : Patients traceurs	Coordonnateur + EV soignant : Audits systèmes Traceurs ciblés	EV Médecin : Patients traceurs	Coordonnateur + EV soignant : Audits systèmes Traceurs ciblés	Restitution plénière	
Temps remplissage grilles		Temps remplissage grilles			
Synthèse collective		Synthèse collective			
Briefing du soir avec l'établissement		Briefing du soir avec l'établissement			

REX Visite de Certification

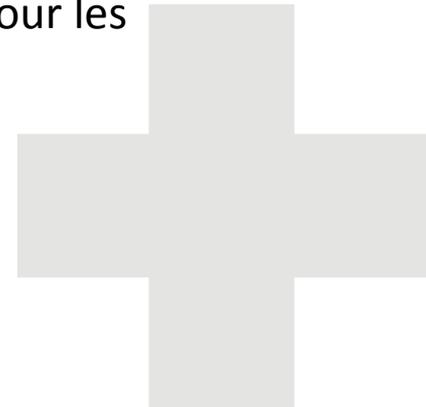
Déroulement de la visite de certification

Points forts :

- Adaptation des experts au planning et aux contraintes organisationnelles
- Implication des experts et richesse des échanges
- Certification centrée (trop ?) sur le patient et le lieu de soins

Difficultés :

- Un vocabulaire pas toujours adapté au public rencontré (reformulation ?)
- Pondération des éléments d'appréciation
- Des contraintes d'organisation pour les patients traceurs afin de respecté les profils
- Audit étendu au temps de trajet
- Surcharge de travail pour les experts (médecin)



REX Visite de Certification

1. Présentation de l'HAD
2. Le nouveau Référentiel
3. Préparation de la visite, mise en place des nouvelles méthodes d'évaluations
4. Organisation et mise en place du planning de visite
5. Déroulement de la visite de Certification
6. Résultats



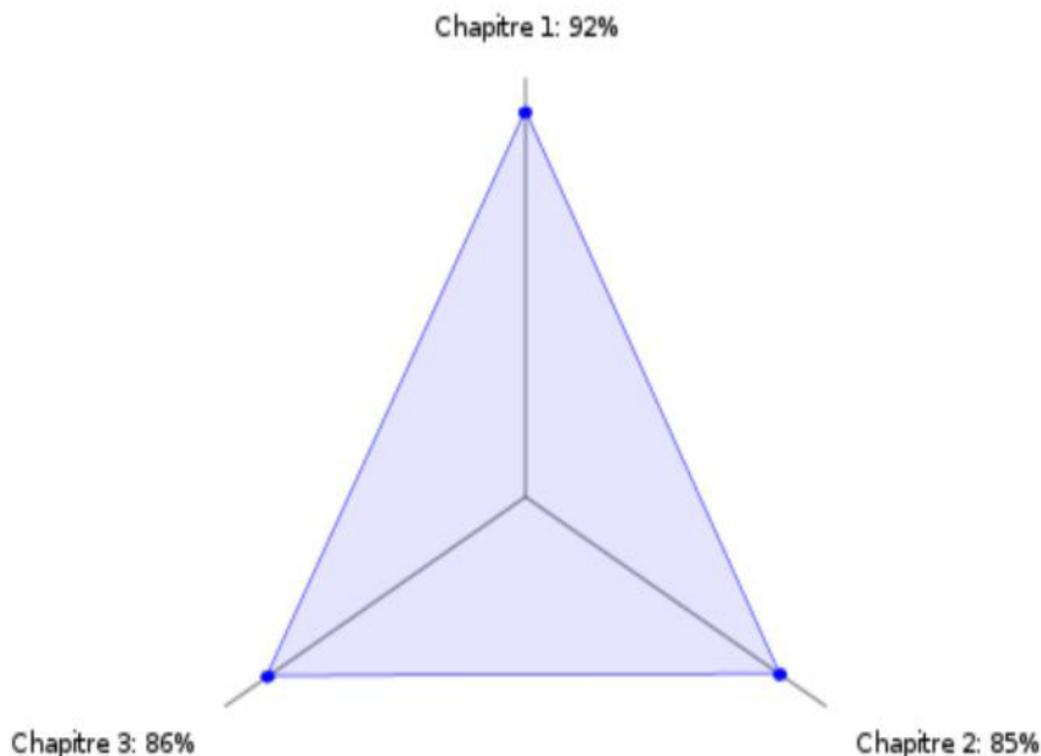
Les résultats globaux

Résultat Evaluation Externe 87,64%

CHAPITRE 1 : LE PATIENT

CHAPITRE 2 : LES ÉQUIPES
DE SOINS

CHAPITRE 3 : L'ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ



Les critères impératifs

Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités	100 %
Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité	100 %
Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté	0 %
Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur	66,67 %
La pertinence du recours à des mesures restrictives de liberté (limitation des contacts, des visites, retrait d'effets personnels, isolement) est argumentée et réévaluée	NA
Au bloc et dans les secteurs interventionnels, la check-list « Sécurité du patient » est utilisée de manière efficace	NA
Les équipes réalisent un examen somatique pour tout patient hospitalisé en psychiatrie	NA
Les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risque	33,33 %

Impératif

Les équipes maîtrisent les bonnes pratiques d'antibioprofylaxie liées aux actes invasifs	NA
Les équipes maîtrisent les risques liés à l'hémorragie du post-partum immédiat (HPPI)	NA
Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des événements indésirables associés aux soins	0 %
L'établissement lutte contre la maltraitance ordinaire en son sein	83,33 %
La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins	90 %
La gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée	77,78 %
Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont communiqués, analysés, exploités à l'échelle de l'établissement	100 %

Légende : Inférieur à 25 % / Compris entre 25% & 49 / Compris entre 50% & 74% / Supérieur à 75%



FICHE(S) ANOMALIE(S)

Impératif

Pour un **critère impératif**, si l'évaluation n'atteint pas le niveau d'exigence attendu une « **fiche anomalie** » est rédigée.

Selon l'impact de la « **fiche anomalie** », la HAS se réserve le droit de refuser la certification.

1.2.02 le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté

Professionnels non formés à la prise en charge des enfants.

1.2.08 le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur

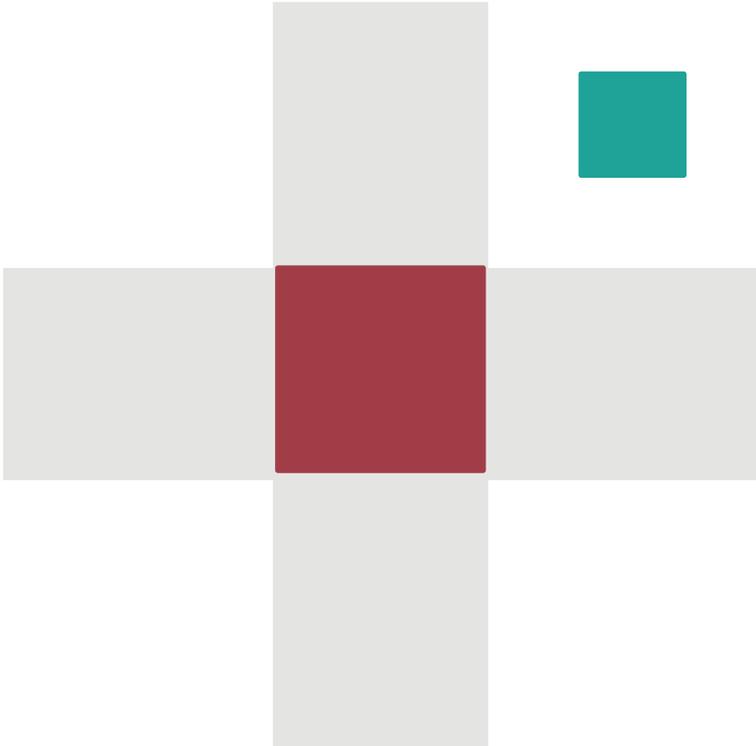
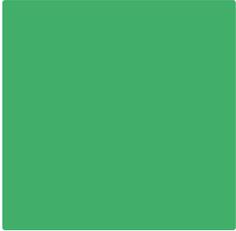
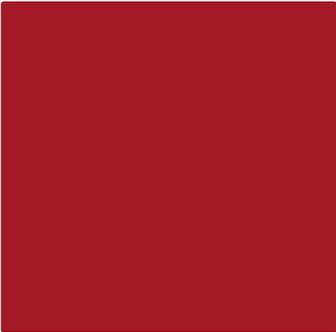
Réévaluation de la douleur non tracée systématiquement dans le dossier patient et non prescription d'échelle d'évaluation adaptée pour les patients porteurs d'un handicap.

2.3.06 les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risque

Non maîtrise des médicaments à risque (contrôle renforcé, stockage, traçabilité, formations des professionnels)

2.4.04 Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des EIAS

Méconnaissance par les IDEL du système de déclaration d'évènement indésirable et non participation des professionnels à l'analyse collective hors CREX



Merci pour votre attention



Les meilleurs soins,
pour vous,
chez vous



HAD
SUD ALSACE
HOSPITALISATION À DOMICILE