

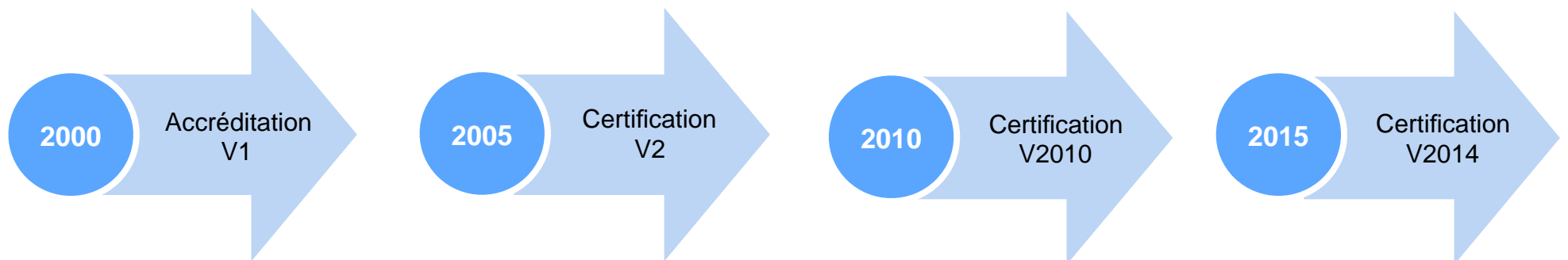
La Lettre des HCC

LA VISITE DE CERTIFICATION V2014, C'EST MAINTENANT!



Présentation de la visite de certification HAS V2014

Les Hôpitaux Civils de Colmar sont engagés depuis mars 2014 dans leur **quatrième démarche HAS**, dite « **Certification V2014** ».



Quand aura lieu la visite ?

Les cinq experts visiteurs seront présents aux HCC **du lundi 2 au vendredi 6 février 2015.**

Qui sont les experts-visiteurs ?

Les **experts-visiteurs** sont des **professionnels de santé expérimentés** - médecins, pharmaciens, directeurs, soignants et autres cadres hospitaliers - en exercice en établissement de santé ou en retraite depuis moins de 3 ans. Ces collaborateurs occasionnels agissent au nom de la HAS.

Les cinq experts-visiteurs missionnés par la HAS pour venir évaluer la qualité de nos prestations sont :

- un **Chirurgien orthopédique**
- un **Directeur général**
- un **Pharmacien retraité depuis 2013**
- un **Cadre Supérieur de Santé**
- un **Médecin coordonnateur des risques liés aux soins**



Quel est le but de la visite ?

En amont de la visite de Certification, l'établissement a dû produire un **diagnostic de ses démarches qualité et sécurité des soins**. Cette phase d'analyse a été conduite entre avril et août 2014 par la **réalisation du Compte-Qualité des HCC**.

Le Compte Qualité est un document de diagnostic interne adressé à la HAS qui remplace l'auto-évaluation et dans lequel on retrouve :

- la **liste des principaux risques** identifiés par les professionnels,
- les **engagements de l'hôpital** pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

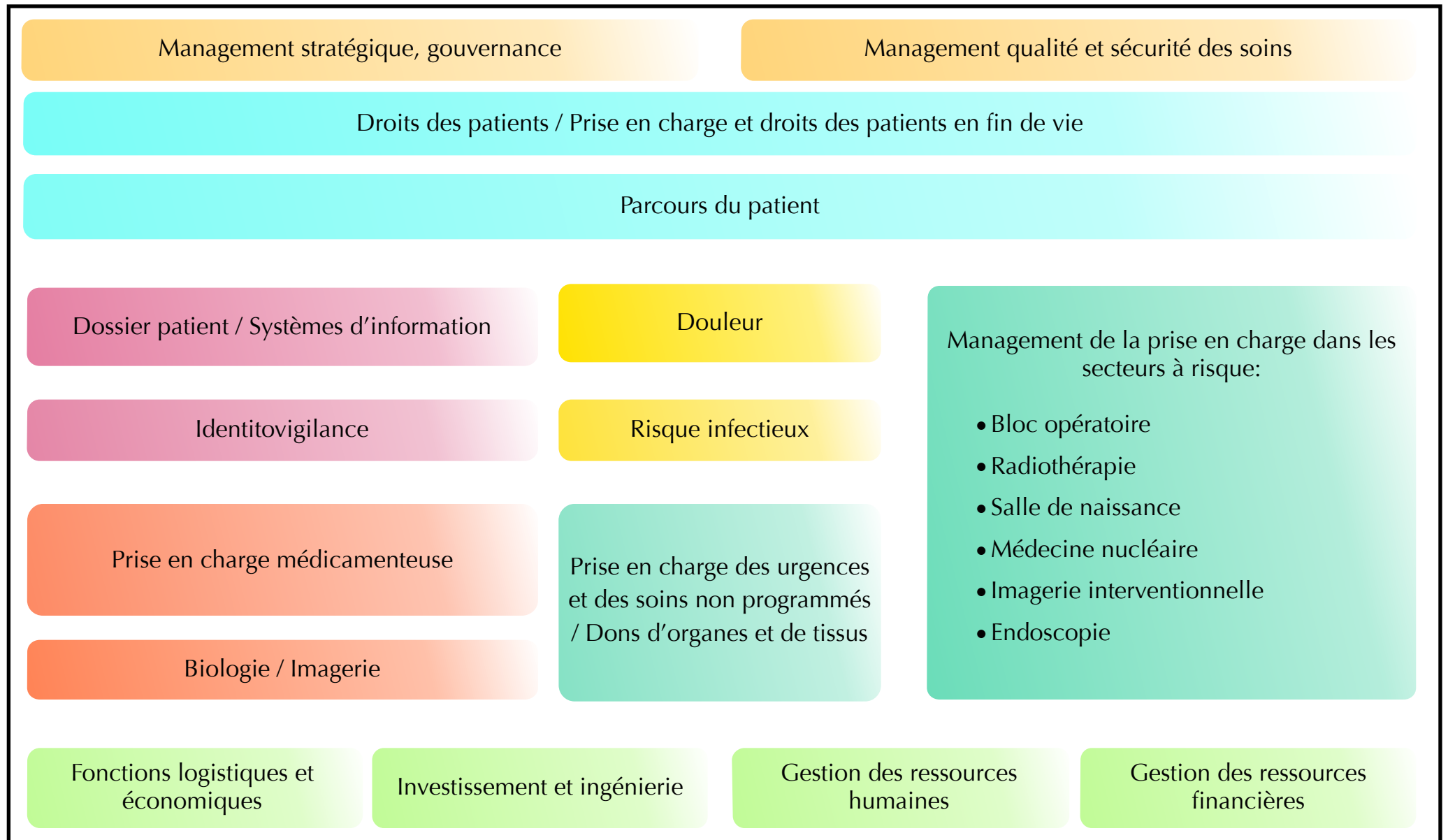
La visite V2014 consiste en la **mise en œuvre opérationnelle du programme de visite** défini en amont par la HAS.

Le programme de visite comprend pour chaque établissement :

- des **audits** sur des **thématiques communes à tous les établissements de santé** ;
- des audits sur des **thématiques spécifiques à l'établissement** après analyse du compte qualité et de toute information dont la HAS a eu connaissance;
- l'analyse des circuits de prise en charge de **patients traceurs**.



La HAS a choisi pour la V2014 une **approche par thématique** pour la certification aussi bien pour l'élaboration du compte qualité que pour les audits de processus. Les thématiques sont les suivantes:



Les modalités de la visite

Les audits sur les thématiques/processus

C'est une **méthode d'investigation** qui consiste à **apprécier l'organisation d'une succession d'activités** liées entre elles pour s'assurer de leur maîtrise et de la **capacité de l'établissement à atteindre ses objectifs**. Un audit dure environ 2h.

L'expert-visiteur **s'entretiendra avec les professionnels de santé** impliqués dans la mise en œuvre du processus, en questionnant sur **l'identitovigilance, la gestion du dossier patient, la prise en charge des urgences vitales, la gestion des événements indésirables**, etc.

La méthode du patient traceur



L'objectif est d'évaluer **au travers de l'expérience de soins d'un patient** les modalités de sa prise en charge et donc les organisations qui s'y rattachent. Cette méthode place le regard des experts-visiteurs au cœur des parcours de soins, au contact des équipes **au sein des unités de soins**. Elle complète les audits de processus et peut amener les experts-visiteurs à des investigations complémentaires à partir des constats effectués.

Soyons prêts!
Réservons le meilleur accueil aux experts-visiteurs.

Choix d'un patient traceur

Exemples possibles aux HCC:

- Patient pris en charge en urgence pour un AVC, un infarctus...
- Patient pris en charge pour une prothèse totale de hanche en programmé...
- Patient en HdJ de chimiothérapie, etc.

Entretien avec le patient

Les questions ne portent que sur les modalités d'organisation de sa prise en charge et non sur les décisions diagnostiques ou thérapeutiques.

Analyse du dossier de ce patient avec l'équipe médicale et paramédicale

Cette rencontre permet d'apprécier l'organisation globale de la prise en charge du patient et de discuter des points forts et des axes d'amélioration à retenir.