

Juin 2014

# VISITE TEST V2014

## Retour d'Expérience du Centre Hospitalier

George Sand - Juin 2014



## PARTIE I : Préparation et déroulement

### ➔ Compte Qualité

- Nouvel outil de suivi en remplacement de l'autoévaluation.
- Autodiagnostic possible.

### ➔ Contenu pour le Centre Hospitalier George Sand

- ✓ Organisation de la Direction Qualité/Gestion des Risques (GDR) (composition des instances / Groupes de travail).
- ✓ Engagement de l'établissement dans la démarche Qualité et GDR.
- ✓ Pilotage de la démarche et management opérationnel.
  
- ✓ Deux thématiques retenues parmi les thématiques prioritaires :
  - ☛ Management de la prise en charge médicamenteuse.
  - ☛ Gestion du système d'information.

#### Avec :

- *Identification des principaux risque.*
- *Indicateurs et évaluations*
- *Analyse des résultats et plans d'actions*



## PARTIE II : Méthode d'investigation de la V2014

### A) Audits de Processus

Parmi les 20 thématiques de la HAS avec thématiques communes à tous les établissements.

#### ➔ Centre Hospitalier George Sand : 8 audits de processus

- Management de la Qualité /GDR
- Parcours patient
- Prise en charge médicamenteuse
- Droits de patients
- Identification des patients
- Prise en charge de la douleur
- Gestion/ Accès au dossier patient
- Gestion des ressources humaines

#### ➔ Déroulement pour chaque approche processus

- ✓ Double regard sur les pratiques professionnelles avec :
  - ☛ 1 entretien avec le pilote ou instance concernée.
  - ☛ Articulation avec les professionnels de terrain et les pratiques.

**Nouveauté : processus à schématiser /cartographier**

**➔ Analyse des risques à priori**



## **B) Patients Traceurs (PT)**

9 « patients traceurs » effectués : minimum 1 P.T pour chaque secteur d'activité :  
psychiatrie générale, ambulatoire, pédopsychiatrie, personnes âgées

### **➔ Déroulement des PT :**

- ✓ Sélection de dossiers = profils de patients

(ex : syndrome dépressif - troubles alimentaires; patient psychotique en épisode aigu).

- ✓ Remise aux patients concernés d'une information sur la méthode du PT

### **A NOTER :**

- ☛ Difficulté des choix des dossiers selon les profils établis : informations insuffisantes.
- ☛ Proposition : Présentation du dossier par l'infirmière référente et par un membre de l'équipe.



# BILAN VISITE TEST

- ➔ **Attentes de la V2014 :**
  - ✓ Réflexion par processus, y compris pour les EPP (Evaluation des Pratiques Professionnelles).
  - ✓ Importance de la Gestion des Risques.
- ➔ **Approche moins théorique, basée sur les pratiques professionnelles**
- ➔ **Echanges valorisant pour les professionnels**
- ➔ **Faisable et adapté au secteur psychiatrique**



# PARTIE III

## Retour d'Expérience pour les professionnels soignants



# I- SERVICES AUDITES

➔ **16 services de soins audités (PT et Audits de processus)**

## Psychiatrie générale :

**9 services (dont addictologie et long court) + Accueil Familial Thérapeutique**

## Ambulatoire :

**2 CMP/CATTP/HJ**

## Pédopsychiatrie :

**1 service de soins (CASA ) + 1 CMPEA**

## Personnes âgées :

**3 USLD**



## **II- RETOUR DES PROFESSIONNELS**

- ➔ **Expérience enrichissante**
- ➔ **Echanges basés sur les pratiques professionnelles, non ressentis comme un « contrôle »**
- ➔ **Entretiens valorisant pour les soignants**
- ➔ **Discussions constructives autour de la prise en charge des patients : valorisation des professionnels**
- ➔ **Bases de travail pour la préparation de la 4<sup>ème</sup> procédure de certification**

