



RETOUR D'EXPÉRIENCE « VISITE DE CERTIFICATION »

Polyclinique de Grande-Synthe

Mardi 8 mars 2022 – 14h00



LA POLYCLINIQUE DE GRANDE-SYNTHE

Etage	Services
5	Centre Sommeil Morphée
	Médecine à orientation gastro-entérologie
	Addictologie
4	Médecine Polyvalente
3	Soins de Suite et Réadaptation Polyvalent (SSRP)
	Soins de Suite et Réadaptation Gériatrique (SSRG)
2	Court Séjour Gériatrique (CSG)
	Hôpital de jour Gériatrique
	Unité Soins Palliatifs (USP)
	Hôpital de jour
1	Unité de Soins de Longue Durée (USLD) – Villa Colibri
	Bloc d'endoscopie
	Hôpital de jour
	Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
Rez-de-chaussée	Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) – Villa Colibri
	Urgences
	Imagerie médicale
	Plateau technique (rééducation)
	Pharmacie

Association Loi 1901
Privée à but non lucratif
214 lits et places
380 salariés



LES DATES DE VISITES

- Visite initialement prévue en Juin 2020
- Réception des dates en Juillet 2021
- Visite de certification du 11 octobre au 14 octobre 2021 en présence de 3 experts-visiteurs
 - EV 1 (Coordonnateur) : DSSI, Directrice QGDR
 - EV 2 (Médecin) : Médecin hygiéniste
 - EV 3 : Directeur adjoint



LA PRÉPARATION



LA PRÉPARATION

- Accompagnement par le RSQR (*consultant*)
- Remise d'un livret « Mémo » aux professionnels 6 mois avant + 2^{ème} diffusion 1 mois avant la certification
- Réunion obligatoire pour tous les professionnels
(les différents pilotes de processus se sont succédés lors de 18 réunions personnalisées en fonction des catégories professionnelles) ; 288 professionnels sensibilisés.
- Quick audit dans tous les services en collaboration avec les IDE Responsables
- Patients traceurs en interne



LA VISITE DE CERTIFICATION



Lundi 20 septembre 2021 : Réception du calendrier de visite

Lundi 27 septembre 2021 : Conférence tripartite entre le chef de projet HAS, l'expert visiteur coordonnateur, la Polyclinique.

- Echange sur le calendrier de visite (modification en fonction des possibilités, disponibilités des professionnels...)
- Questions éventuelles

- Réunion d'ouverture (1h00) :

- Participants : Président, Directeur, Vice président CME, Cadre supérieur de santé, Responsable qualité, 2 représentants des usagers
- Présentation des EV
- Présentation du planning par les EV
- Présentation d'un diaporama de l'établissement (8 slides)

- Amplitude des journées :

- Matin : 8h00/8h30 (point d'étape) + 8h30 / 12h30
- Après-midi : 14h30 / 17h30 + synthèse collective entre les EV 18h00/20h00

- Réunion de calage (30min) :

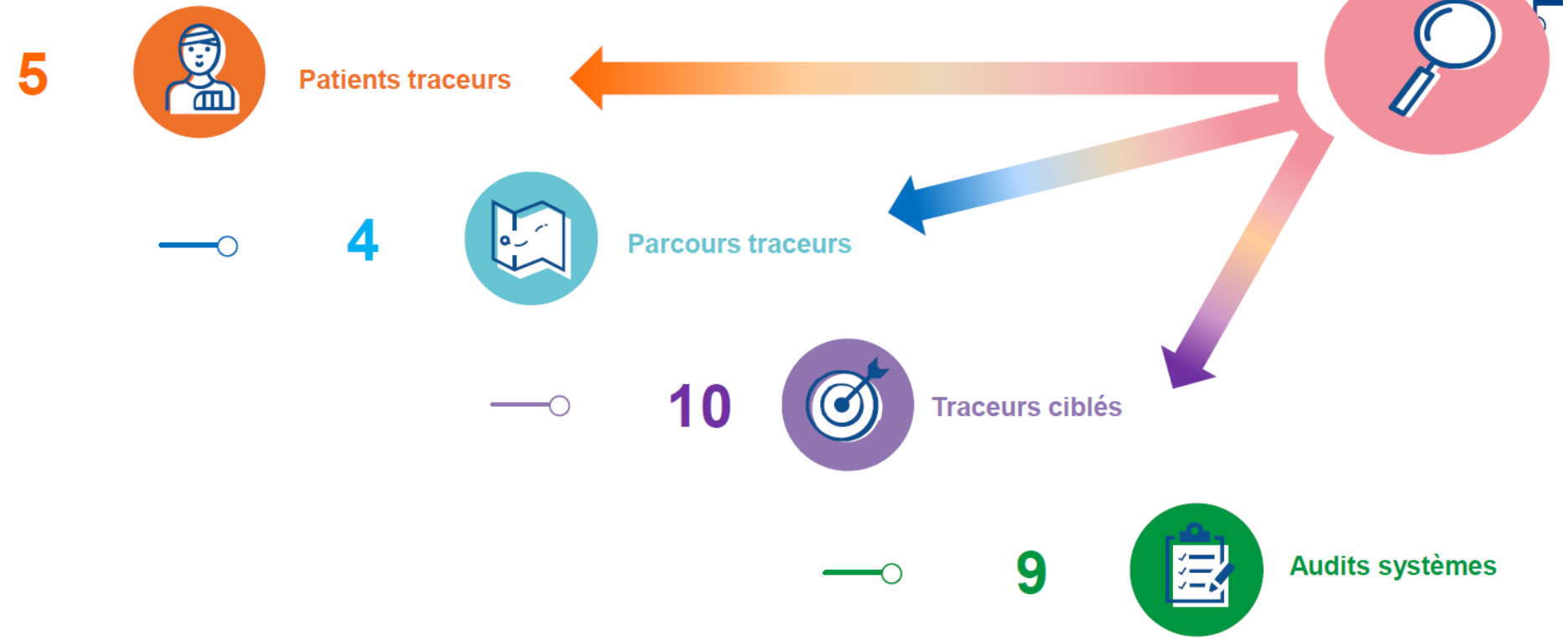
- Transmettre les profils des patients

- Point d'étape (30 min) :

- Débrief des points forts et axes d'amélioration
- Présentation du planning / Ajustement du planning

LE PLANNING DE VISITE

Votre programme



- 3 rencontres avec la gouvernance
- 5 rencontre(s) avec les professionnels^F
- 1 rencontre(s) avec les représentants d'utilisateurs

UNE JOURNÉE TYPE

14h00 - 14h30	Réunion de calage calendrier / logistique avec l'établissement					
14h30 - 17h30	Durée : 1h15	Traceur Ciblé (GRX-27020) Gestion des EIG	Durée : 1h00	Parcours traceur (GRX-27024)	Patient traceur 6 (GRX - 27032) USLD	
		Rencontre équipe Urgences / SSR / Court Séjour		Rencontre équipe Salle plaetevoet	Durée : 5 min	Présentation de la séquence et présentation synthétique du patient avec un membre de l'équipe soignante
	Remplissage grille : 15 min			Remplissage grille : 15 min		
	Durée : 1h15	Traceur Ciblé (GRX-27014) Circuit du médicament	Durée : 1h45	Parcours physique patient	Patient traceur 1 (GRX - 27027) CSG	
		Rencontre équipe Soins palliatifs			Durée : 5 min	Présentation de la séquence et présentation synthétique du patient avec un membre de l'équipe soignante
Remplissage grille : 15 min			Remplissage grille : 15 min			
Remplissage grille : 15 min			Remplissage grille : 15 min			
Remplissage grille : 15 min			Remplissage grille : 15 min			

LE PLANNING DE VISITE

PATIENTS TRACEURS

Patients traceurs										
Patients traceurs	Secteur d'activité MCO / SSR / SLD	Mode de prise en charge (HC / Ambulatoire)	Population (PA / Adulte / Ado-Enf)	Pathologie / Activité (parmi les profils suivants proposés, identifier au moins 1 patient en situation de précarité et 1 en situation de handicap)	Service / Unité	Justificatif	N° Grille CALISTA	EV 1	EV 2	EV 3
1	MCO - Médecine	HC	Personne âgée	(parmi les profils suivants proposés, identifier au moins 1 patient en situation de précarité et 1 en situation de handicap)	CSG		GRX - 27027			X
2	MCO - Médecine	HC	Adulte	Addictologie			GRX - 27028			X
3	MCO - Médecine	Ambulatoire	Adulte	Affection du tube digestif			GRX - 27029			
4	SSR	HC	Adulte	Affection et traumatisme du système ostéoarticulaire	SSR		GRX - 27030			X
5	SSR	HC	Personne âgée	Affection du système nerveux	SSR		GRX - 27031			X
6	USLD	HC	Personne âgée	Défini en visite	USLD = villa colibri		GRX - 27032			X
7	Patient UHR						GRX -			X



- 1 modification de planning au cours de la visite + 1 défini lors de la visite
- Liste des patients préparés par service : identité, profil, date d'entrée + consentement des patients recueilli en amont
- 40 min d'échange avec le patient + 30 min d'échange avec les professionnels

LE PLANNING DE VISITE

PARCOURS TRACEUR

Parcours traceur								
Parcours traceur	Parcours	Population (PA / Adulte / Ado-Enf)	Pathologie / Activité (parmi les profils suivants proposés, identifier au moins 1 patient en situation de précarité et 1 en situation de handicap)	Justificatif	N° Grille CALISTA	EV 1	EV 2	EV 3
1	Parcours Traceur Médecine : Domicile / Transfert > CSG > UCC	Personne âgée	UCC / Troubles cognitifs		GRX - 27024		x	
2	Parcours traceur Urgences > Médecine HC > SSR > Retour à Domicile	Adulte ou Personne âgée	Affection du système nerveux ; accueil non programmé		GRX - 27025			x
3	Parcours Traceur Médecine : Domicile / Transfert > médecine/SSR < soins palliatifs	Adulte ou Personne âgée	Soins palliatifs		GRX - 27026	x		
4	Parcours Traceur Endoscopie	Adulte ou Personne âgée	Affection du tube digestif		GRX - 30004			x



- 1 parcours traceur ajouté au cours de la visite
- N’hésitez pas à solliciter l’équipe de rééduc, IDE coordinatrice... lors des parcours traceurs
- Sélection de 3 – 4 dossiers du dernier trimestre en collaboration avec le DIM (pour extraire les parcours)
- Préparation d’un tableau avec intitulé du parcours traceur, identité du patient, numéro de séjour n°1 + n°2, provenance du patient
- 1h00 échange avec les professionnels + 1h45 parcours physique du patient

LE PLANNING DE VISITE

TRACEUR CIBLE

Traceur ciblé

Traceur ciblé	Traceur ciblé	Thème	Service / Secteur	Justificatif	N° Grille CALISTA	EV 1	EV 2	EV 3
1	Circuit des médicaments et des produits de santé	Médicament à risque per os	Médecine hépato gastro		GRX - 27013		X	
2	Circuit des médicaments et des produits de santé	Médicament à risque injectable	Médecine cardio ou soins palliatifs		GRX - 27014	X		
3	Circuit des médicaments et des produits de santé	Antibiotique	Médecine gériatrique		GRX - 27015	X		
4	Prévention des IAS	Précautions standards (dispositif invasif)	Médecine cardio		GRX - 27016		X	
5	Prévention des IAS	Précautions standards et complémentaires	SSR ou médecine polyvalente		GRX - 27017		X	
6	Prévention des IAS	Désinfection endoscope	Endoscopie		GRX - 27018	X		
8	Gestion des EIG	EIG	Urgences / SSR / CSG		GRX - 27020	X		
9	Transport intra-hospitalier des patients	Transport	US > endoscopie ou imagerie		GRX - 27021		X	
10	Gestion des PSL	PSL	HDJ AMBU?		GRX - 27022	X		
11	Accueil non programmé	Accueil non programmé	Urgences		GRX - 27023			X



- Utilisation des grilles Calista par les EV
- N'hésitez pas à solliciter la présence du pharmacien, EOH, référent hémovigilance lors des traceurs ciblé dans les services...

LE PLANNING DE VISITE

AUDITS SYSTEME

Audits système							
Audits système	Profils	Service / Secteur	Justificatif	N° Grille CALISTA	EV 1	EV 2	EV 3
1	Audit système - Coordination territoriale + Engagement du patient	Gouvernance		GRX - 27001 GRX - 27002		X	
2	Audit système - Maitrise des risques + Dynamique d'amélioration	Gouvernance		GRX - 27003 GRX - 27004	X		
3	Audit système - Leadership + QVT & travail en équipe	Gouvernance		GRX - 27005 GRX - 27006		X	
4	Rencontre avec les RU	RU		GRX - 27007	X		
5	Audit système - rencontre avec des professionnels dans un service	USLD		GRX - 27008		X	
6	Audit système - rencontre avec des professionnels dans un service	SSR		GRX - 27009		X	
7	Audit système - rencontre avec des professionnels dans un service	Médecine polyvalente - nuit		GRX - 27010			X
8	Audit système - rencontre avec des professionnels dans un service	CSG - Nuit		GRX - 27011		X	
9	Audit système - rencontre avec des professionnels dans un service	UCC		GRX - 27012	X		



- Utilisation des grilles Calista par les EV
- Quelques Audits système déroutants (différentes thématiques abordées)
- Gouvernance : ne pas hésiter à revenir sur une question abordée avant pour soumettre des éléments de preuve éventuellement oublié
- Gouvernance : garder lors des échanges les notes préparées en amont avec les éléments de preuve à fournir
- Gouvernance : réserver une salle, préparer en amont les participants

- Bilan de fin de visite :

- Dernier jour

- Durée : environ 2 heures

- Participants : Directeur, Vice président de CME, tous les cadres, représentants des usagers

- Restitution plénière :

- Dernier jour

- Durée : environ 1 heure

- Participant : ouvert à tous

LES PREMIERS RÉSULTATS

Chapitre	Points forts	Axes d'amélioration
Le patient	Consentement/Information du patient	Favoriser davantage l'expression du patient/son expérience > Evaluer le ressenti du patient et non la conformité
	Respect de l'intimité/dignité/confidentialité	
	Présence des proches	
Les équipes de soins	Coordination des équipes	Plan d'actions travaillés et connus des équipes (suivi indicateurs, FEI, audits...) > Plan d'actions personnalisés affichés dans les services avec 2/3 actions connues par les équipes
	Maitrise des risques liés aux pratiques (identito, transfu...)	Collecteur OPCT > Fermeture provisoire
		Zéro bijoux > Alliance Traitements personnels des patients > Retirer les sachets des patients et les disposer dans des sacs propres à l'établissement
L'établissement de santé	Implication des représentants des usagers	Soutenir les dispositifs d'accréditation des médecins et des équipes médicales
		Promotion de la satisfaction du patient via E-satis (Etablissement gériatrique, difficulté)

RÉSULTATS DEFINITIFS

❖ Réception des résultats le 21/02/2022



- Pourcentage global
- Pourcentage par chapitre (Patient, Equipe de soins, Etablissement)
- Topo par chapitre
- Pourcentage par objectif
- Pourcentage par critères



INFORMATIONS ET CONSEILS



RESSENTI GÉNÉRAL

- Présence des experts sur le terrain auprès des soignants +++
- Coordination entre les EV
- Bienveillance des EV +++
- Echanges compréhensifs pour tous
- Prise en compte du contexte de l'établissement

INFORMATIONS/CONSEILS

- Observations lors des différentes méthodes d'évaluation (tenue des professionnelles, hygiène des mains, confidentialité...)
- Se préparer à l'aide des grilles Calista +++, préparer les éléments de preuve en amont
- Se préparer à l'aide des fiches pédagogiques
- Impliquer les RU

QUESTIONS

Avez-vous des questions ?



Merci de votre attention