

CERTIFICATION V2014

VISITE DU 13 AU 16 JANVIER 2015



Dr Frédéric SANGUIGNOL
Clinique du Château de Vernhes
31340 BONDIGOUX

fr.sanguignol@cliniquebondigoux.com

EN QUELQUES MOTS...

- Epreuve « TERRIBLE »...



**ATTENTION
RISQUE DE
CHOC FRONTAL**

- Epreuve de terrain

- Exigence : la maîtrise des risques



**ATTENTION
A LA
MARCHÉ**

- De moins en moins de moyens...

- Des messages pédagogiques de l'HAS rassurants...





ET POURTANT...

- Une cartographie des processus depuis 2007 mais Processus HAS différents en 2013...
- Fin 2013 : choix des pilotes de processus
- Formations au patient traceur, à l'audit de processus, au CREX, REMED...
- Début 2014: Autoévaluation
- Mars 2014: début Compte Qualité
- Formalisation Carte d'identité de chaque processus
- 43 EPP...



ET POURTANT...

- Mise à jour Cartographie des risques
- Echelles de priorisation des risques

Diagramme de criticité

Gravité						
		1	2	3	4	5
5	5	10	15	20	25	
4	4	8	12	16	20	
3	3	6	9	12	15	
2	2	4	6	8	10	
1	1	2	3	4	5	
		1	2	3	4	5
		Fréquence				

	Risques acceptables
	Risques peu acceptables
	Risques inacceptables

Matrice de priorisation

Criticité						
		1	2	3	4	5
25	25	50	75	100	125	
20	20	40	60	80	100	
16	16	32	48	64	80	
15	15	30	45	60	75	
12	12	24	36	48	60	
10	10	20	30	40	50	
9	9	18	27	36	45	
8	8	16	24	32	40	
6	6	12	18	24	30	
5	5	10	15	20	25	
4	4	8	12	16	20	
3	3	6	9	12	15	
2	2	4	6	8	10	
1	1	2	3	4	5	
		1	2	3	4	5
		Maitrise				

	Risques non prioritaires
	Risques prioritaires
	Risques hautement prioritaires

- Septembre 2014: envoi du CQ (version Word)



VISITE « A BLANC »...



les premières conclusions du rapport
sont tombées





PREPARATION DE LA VISITE

« Conseils »

- Organisation selon processus HAS
- Faire une auto évaluation en maintenant le lien entre les critères du manuel et les processus
- Bien choisir ses pilotes et nommer des suppléants
- Bien les former
- Formaliser :
 - Cartes d'identité pour **tous** les processus selon le PDCA
 - Cartographie des risques pour **chaque** processus



PREPARATION DE LA VISITE

- **Président de CME...**
- **Rôle de la RAQ...**



PREPARATION DE LA VISITE

« Conseils »

- Faire une visite à blanc
- S'entraîner à la méthode du patient traceur (implication de tous les médecins et de tous les soignants...)
- Associer l'ensemble du personnel soignant à l'analyse des risques et les former



PREPARATION DE LA VISITE

« Conseils »

- Préparer des classeurs pour chaque processus
- Entrainer les pilotes sur la partie PCA de leur processus (maitrise politique, évaluation et suivi des actions)
- Entrainer l'ensemble du personnel sur la partie D des processus (maitrise de la mise en œuvre)



VISITE

13 AU 16 JANVIER 2015
3 EXPERTS VISITEURS (DONT UN TUTORÉ)
4 JOURS

150 LITS DE SSR

110 lits de SSR Spécialisés
« Affections des systèmes digestif, métabolique et endocrinien »
20 lits de SSR Spécialisés « Personnes âgées Polypathologiques »
20 lits de SSR Polyvalents



	Nom de l'établissement: Clinique du Château de VERNHES Visite du 13 au 16 janvier 2015	
Horaires	Jour 1 : Mardi 13 janvier	
	EV1 : (Coordonateur)	EV2 :
8h00-8h15	Accueil	
8h15-9h00	Réunion d'ouverture	
9h00-9h30	Présentation de la gestion documentaire	
9h30-10h30	Intitulé du processus / MQGR	PT 2
	Pilote : Dr Frédéric SANGUIGNOL Suppléant : Stéphanie DECAUX	Dr Jacques CARRIERE
10h30-12h00	Terrain	Terrain
12h00-13h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
13h00-14h00	Déjeuner	
14h00-17h00	Intitulé du processus / MQGR	PT 3
	Temps de rencontre avec les usagers	Dr Jean Philippe COMET ou Dr Sophie MICHAUD ou Dr Marc BONNEFOY ou Dr Cécile CAUBEL
15h00-17h00	Terrain	Terrain
17h00-18h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
18h00-19h00	Synthèse Collective	
	Rédaction du rapport	



QUESTIONS LORS DE L'AUDIT DU PROCESSUS

« QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES »

- « *Pouvez-vous me dire comment est organisé le pilotage stratégique et opérationnel de votre démarche Qualité et Gestion des Risques* »
 - « *Quelle est votre stratégie de développement des EPP ?* »
 - « *Comment sont associés les usagers dans votre démarche Qualité et Gestion des Risques ?* »
 - « *Quels indicateurs suivez-vous ? Donnez moi les indicateurs de pertinence des soins que vous suivez* »
 - « *Comment est fait le PAQSS ? par qui ?* »
 - « *Quels liens entre le PAQSS, le CQ et les objectifs stratégiques du Projet d'Etablissement ?* »
- 

QUESTIONS AU PRÉSIDENT DE LA CME

- « *Quel est le rôle de la CME dans la démarche Qualité et Gestion des Risques ?* »
- « *Comment la CME met en œuvre le Décret du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins ?* »
- « *Quel est le rôle de la CME dans les EPP et comment est fait le lien entre la CME et le comité des EPP ?* »
- « *Comment a été faite la cartographie des risques ? quelle méthode a été utilisée ?* »
- « *Avez-vous réalisé des simulations de crise ?* »
- « *Les plaintes et réclamations (écrites et orales) sont elles centralisées ? Où ? et par qui ?* »



	Nom de l'établissement: Clinique du Château de VERNHES Visite du 13 au 16 janvier	
Horaires	Jour 2 : Mercredi 14 janvier	
	EV1 : (Coordonateur)	EV2 :
8h00-8h45	Bilan journalier	
8h30-10h30	Intitulé du processus : Parcours du patient	PT 1
	Pilote : Dr Jean Philippe COMET Suppléant : Dr Jacques CARRIERE	Dr Valérie LAÏKUEN
10h30-12h30	Terrain	Terrain
12h30-13h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
13h00-14h00	Déjeuner	
	Intitulé du processus : Parcours du patient	Intitulé du processus : MPECM
14h00-15h00	Pilote : Dr Jean Philippe COMET Suppléant : Dr Jacques CARRIERE	Pilote : Dr Sylviane LEGERON Suppléant : Dr Cécile CAUBEL
15h00-17h00	Terrain	Terrain
17h00-18h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
18h00-19h00	Synthèse Collective	
	Rédaction du rapport	





Nom de l'établissement: Clinique du Château de VERNHES
Visite du 13 AU 16 JANVIER 2015

Horaires	Jour 3 : Jeudi 15 janvier	
	EV1 : (Coordonateur)	EV2 :
8h00-8h45	Bilan journalier	
8h30-10h30	Intitulé du processus: Droits des patients	Intitulé du processus : Dossier du patient
	Pilote : Dr Jean Philippe COMET Suppléant : Fanny RIBIERE	Pilote : Dr Sophie MICHAUD Suppléant : Francine GASTON CARRERE
10h30-12h30	Terrain	Terrain
12h30-13h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
13h00-14h00	Déjeuner	
	Investigations complémentaires ou supplémentaires	Investigation complémentaires ou supplémentaires
14h00-15h00	Pilote / interlocuteur ES	Pilote / interlocuteur ES
15h00-17h00	Terrain	Terrain
17h00-18h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
18h00-19h00	Synthèse Collective	
	Rédaction du rapport	



Nom de l'établissement: Clinique du Château de VERNHES
Visite du 13 AU 16 JANVIER 2015

Horaires	dernier jour : Vendredi 16 janvier	
	EV1 : (Coordonateur)	EV2 :
8h00-8h45	Bilan journalier	
8h30-12h30	Investigations complémentaires ou supplémentaires	Investigations complémentaires ou supplémentaires
12h30-13h00	Synthèse individuelle	Synthèse individuelle
13h00-14h00	Déjeuner	
14h00-15h00	Synthèse Collective	
15h00	Bilan de Fin de Visite	

VISITE

- **Attention !** Tout ce qui est dit par le pilote est vérifié sur le terrain par l'audit de processus et les patients traceurs
- **Tous** les soignants ont été vus !

« Conseils »

- Préparer tous les processus au cas où !...
 - Préparer tous les éléments de preuve !
 - Préparer les professionnels de terrain ! Questions HAS...
 - Préparer : Populations à risque, situations à risque, risques de chaque parcours, situations de crise, urgences, suicide...
- 

CONCLUSION

- Terrible... mais pas impossible !
- V2014 au cœur du soin
- V2014 permet de structurer sa démarche QGDR par processus :
 - meilleure implication des professionnels
 - plus forte appropriation de la démarche

- Mais, quel boulot...!





Merci de votre attention !

Bravo à mes équipes !!!

