



JOURNEE CCECQA DU 9 AVRIL 2015
Certification V2014 - Retours d'expériences et premiers enseignements

Regards croisés entre un expert visiteur et son équipe visitée

Alain Laurent, Directeur Clinique Sainte-Anne à Langon et expert visiteur HAS
Patrice Barège, Responsable qualité et gestion des risques Clinique Sainte-Anne à Langon

Regards Croisés visiteur / visité – Clinique Sainte Anne (Langon)

INTRODUCTION

Contexte

Visiteur

- Equipe de 3 expert(e)s :
 - Dont une travaillant dans un ES ayant passé sa V2014 la semaine précédent notre visite
- Périmètre d'intervention non exhaustif. Ne concerne que quelques aspects de la V 2014.

Visité

Thématiques au programme de la visite	cocher X si au programme	EV1	EV2	EV3
Management de la qualité et des risques	X	1		
Droits des patients	X	0,5		
Parcours du patient	X			1
Management de la prise en charge médicamenteuse du patient	X		1	
Dossier du patient	X	0,5		
Gestion du risque infectieux	X			0,5
Prise en charge des urgences et des soins non programmés				
Management de la prise en charge du patient au bloc opératoire	X		0,5	
Management de la prise en charge du patient dans les secteurs à risque : endoscopie	X			0,5
Patient traceur 1 _ Endoscopie digestive en ambulatoire				0,5
Patient traceur 2 _ Chirurgie orthopédique en hospitalisation complète			0,5	
Patient traceur 3 _ Extractions dentaires en ambulatoire			0,5	

Regards Croisés visiteur / visité – Clinique Sainte Anne (Langon)

COMPTE QUALITE

Compte Qualité

Visiteur

- Analyse des risques que l'ES **estime les plus importants ou représentatifs** , complétée par un plan d'actions ainsi que des indicateurs et des évaluations.
- Source de renseignements importante pour l'EV.
- Sert à l'élaboration du bloc-notes qui servira de support de visite.

Visité

- Important travail de synthèse et de paramétrage du logiciel qualité (cartographie des risques et plan d'action).
- Implication des acteurs de terrain pour recenser et valoriser les dispositifs de maîtrise en place. Difficulté de présenter des risques « maîtrisés mais pas complètement ».
- Appropriation difficile du document par les professionnels.

Regards Croisés visiteur / visité – Clinique Sainte Anne (Langon)

DOCUMENTATION

Documentation

Visiteur

- Evaluation de la réalité des pratiques.
- Consultation par l'EV de la documentation lors des rencontres avec les pilotes et des investigations sur le terrain.
- Difficulté de prendre connaissance de l'intégralité de cette documentation durant les audits de processus.
- Intérêt pour l'ES de faciliter l'accès des EV à l'ensemble des documents disponibles au cours des temps de synthèse et de rédaction du rapport.
- Grand soulagement pour le RAQ et image positive de l'ES et de son organisation relative à la gestion documentaire.

Visité

- Préparation de la visite sur la base du recueil des éléments d'investigation obligatoires (EIO V2014) . Documentation mise à disposition et classée par processus sur le réseau de la clinique.
- Accès à l'intégralité de la documentation par l'ensemble des professionnels et par les EV le temps de la visite.
- Peu de documents ont été consultés pendant les entretiens.
- Les EV ont souvent sollicité l'ES pour avoir des documents en complément de ceux déjà nombreux mis à leur disposition.

Regards Croisés visiteur / visité – Clinique Sainte Anne (Langon)

AUDIT DE PROCESSUS

Audit de processus (1)

Visiteur

- Conduits de manière descendante : du pilotage (étapes « P », « C » et « A ») vers la mise en œuvre opérationnelle (étape « D »).
- Questionnements proches et croisés entre les EV. Par exemple par l'EV en charge d'un audit de processus et par celui en charge du patient traceur.
- Prise en compte du contexte, notamment architectural. Attente de réponses adaptées

Visité

- Questionnement précis suscitant souvent des réponses binaires. Temps d'investigation important (2.5j/4) .
- Ressenti positif des équipes. Echanges autour du cœur de métier notamment lors des parcours des patients traceurs.
- Prise en compte du contexte. Ex :
 - circuit d'évacuation des déchets et du linge.
 - SSPI.

Audit de processus (2)

Visiteur

- Climat de proximité entre l'ES et les EV.

Visité

- Evaluation directe du niveau d'implication des acteurs dans l'élaboration de la politique, la mise en œuvre des actions, leur évaluation et le suivi des actions correctives.
- Grand nombre de vérifications croisées entre les experts.

Regards Croisés visiteur / visité – Clinique Sainte Anne (Langon)

PATIENT TRACEUR

Patient traceur

Visiteur

- Mené en règle générale par l'EV médecin et parfois par le cadre soignant.
- Pas de compte- rendu de ces parcours dans le rapport. Les informations que l'EV en charge du PT recueille alimentent les audits de processus.

Visité

Thématiques au programme de la visite	cocher X si au programme	EV1	EV2	EV3
Patient traceur 1 _ Endoscopie digestive en ambulatoire				0,5
Patient traceur 2 _ Chirurgie orthopédique en hospitalisation complète			0,5	
Patient traceur 3 _ Extractions dentaires en ambulatoire			0,5	

- 2 audits réalisés par l'EV médecin et un par le cadre de santé. Ce dernier n'a pas rencontré le patient.
- Renforcement de la proximité entre soignants et EV qui se reconnaissent à travers le cœur de leur métier, la prise en charge des patients.
- Important de bien caler les horaires avec la disponibilité des intervenants, notamment des médecins.

Regards Croisés visiteur / visité – Clinique Sainte Anne (Langon)

RESTITUTION ET FIN DE VISITE

Restitution et fin de visite

Visiteur

- Pas de restitution plénière.
- « Comité restreint » dont la composition est laissée à l'initiative de l'ES.
- Lecture d'une synthèse, pour chaque processus, d'une à deux pages reprenant le schéma PDCA, avec mention d'éventuels écarts.
- Difficulté dans la lecture d'au moins 7 synthèses rédigées selon le même schéma tout en tenant l'assistance éveillée.

Visité

- Restitution finale non contradictoire
- Reprise des conclusions, constats et écarts abordés au cours des bilans journaliers.
- Ressenti positif de l'ES. Evaluation réalisée avec objectivité dans un esprit constructif.

Merci de votre attention