

INFORMATIONS SUITE À LA CERTIFICATION



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
**Haute
Qualité
des soins**

Établissement
certifié avec mention

**LE GHH CERTIFIÉ AVEC MENTION
« HAUTE QUALITÉ DES SOINS » PAR LA
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS),
UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU CŒUR
DES PRATIQUES SOIGNANTES DU GHH**

Le Groupe Hospitalier du Havre (GHH) est l'hôpital public de référence du Territoire de l'Estuaire de la Seine avec une offre complète de soins.

C'est un important établissement de santé en France, avec près de 1500 lits et 5000 agents au service des patients de notre zone sanitaire. Il est en direction commune avec le Centre Hospitalier de la Risle à Pont-Audemer, l'EHPAD de Beuzeville et le Centre Hospitalier intercommunal Caux Vallée de Seine de Lillebonne.

Il dispose de nombreuses innovations en santé et technologies de pointe aux services des patients. Il coopère avec le Centre Hospitalier Universitaire de Rouen pour favoriser l'accès aux soins et la continuité de la prise en charge de la population sur son territoire.

GROUPE HOSPITALIER DU HAVRE

Hôpital support du
Groupement Hospitalier
de Territoire de l'Estuaire
de la Seine



Il s'agit du plus haut niveau de résultat possible dans le dispositif de certification. Ce succès reconnaît l'investissement collectif de toutes les équipes en faveur de la qualité et de la sécurité des soins.

Depuis 20 ans, la HAS pilote ces procédures de certification de plus en plus proches du terrain, prenant davantage en compte le point de vue des patients.



UN SCORE REFLÉTANT L'ENGAGEMENT DU TRAVAIL FOURNI AU QUOTIDIEN PAR NOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Avec un score global de 97,4 % dans l'atteinte des objectifs, cette certification confirme l'excellence du travail quotidien des professionnels du GHH, au service des patients. Elle témoigne de la volonté du personnel de proposer la meilleure qualité de soin possible.

Les résultats reflètent l'expérience positive des patients, dont plus de 30 ont été sélectionnés par la HAS pour témoigner anonymement. Ils mesurent ainsi la qualité des actions menées par les équipes et la cohérence de la politique menée par la gouvernance hospitalière.

Le GHH a été l'un des premiers établissements évalués selon le nouveau référentiel. Les résultats pour chaque chapitre du manuel sont élevés : 96% pour le chapitre patient et 98% pour les chapitres professionnels et établissement.

La certification Haute Qualité des Soins est délivrée pour une durée de 4 ans, faisant la fierté de toute la communauté des professionnels du GHH.

L'ENGAGEMENT DES ÉQUIPES & UNE PRÉPARATION RIGOUREUSE

Pendant les 5 jours d'audit, du 15 au 19 janvier 2024, les experts de la HAS ont investigué de nombreuses organisations. Ils sont allés à la rencontre des patients et des professionnels.

91 audits ont été réalisés sur des thématiques majeures, dont 36 patients traceurs* et 16 parcours traceurs*. Au total, 87 secteurs ont été visités par les 9 experts de la HAS.

Ce résultat valorise une démarche continue et collective menée par tous les professionnels et corps de métier de l'établissement. Un travail de préparation a été activement conduit pendant des mois par toutes les équipes de soins, les représentants des usagers et les fonctions support du GHH, coordonné par le Comité de pilotage Qualité, la Commission Médicale d'Établissement et la Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques.

Les trois axes opérationnels pour préparer la visite ont reposé sur la sensibilisation des professionnels, la réalisation de nombreuses évaluations et la mise en œuvre d'actions d'amélioration. La dynamique globale positive a permis une bonne diffusion de la culture de la qualité et de la sécurité des soins.

**démarche d'analyse collective et a posteriori du parcours global d'un patient.*

UNE DÉMARCHE COLLECTIVE INSCRITE DANS LA DURÉE

Les différentes itérations des procédures de certification, pilotées depuis 20 ans par la HAS, sont de plus en plus proches du terrain et prennent davantage en compte le point de vue des patients. Cela a entraîné une évolution favorable de la « culture qualité ». Le rapport de certification est un outil précieux qui permet à l'établissement de continuer son action en matière de suivi et d'amélioration de la qualité.

Il aide à améliorer les points de vigilances relevés et à maintenir les éléments positifs mis en avant, à savoir : **une véritable « attention » accordée au patient, son implication, la prise en charge de sa douleur, des équipes coordonnées qui maîtrisent les risques et évaluent leurs pratiques.**

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES SE DÉCLINE PAR DES ACTIONS MENÉES PAR LES ÉQUIPES DANS LES SERVICES DE SOINS

Voici quelques exemples concrets de critères mesurés lors de cette certification dans les services de « Chirurgie ambulatoire » ou de « Médecine Interne et Maladies Infectieuses (M2I) ».

L'ATTENTION AU PATIENT – AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

Le GHH s'engage à fournir des informations complètes à chaque étape de la prise en charge du patient. Les professionnels s'organisent pour délivrer des informations adaptées sur :

- **Les modalités organisationnelles de sa prise en charge** : en chirurgie ambulatoire notamment avec des indications précises des horaires d'arrivée et des consignes à respecter pour rassurer au maximum le patient sur sa future prise en charge, potentiellement anxiogène. Une infirmière est disponible en amont de la prise en charge hospitalière, pour répondre aux questions ou diverses craintes exprimées par le patient.
- **Les documents informatifs nécessaires** : grâce à un document type (pochette physique) remis au patient avant l'intervention, qui l'accompagne tout au long de sa prise en charge.
- **L'anticipation des ordonnances** : les ordonnances sont préparées dès la consultation pour anticiper au mieux le retour à domicile.
- **Le respect des droits du patient** : le recueil des directives anticipées est systématique et l'évaluation de la douleur est bien effectuée tout au long de sa prise en charge.
- **Diverses informations de santé publique, sont facilement accessibles aux patients**, notamment via un affichage systématique dans les services ou via une chaîne télé GHH dédiée.



L'AMÉLIORATION DE L'ORGANISATION DES PARCOURS PATIENTS

De façon à ce que les différentes étapes de la prise en charge soient le plus clair pour les patients, avec des informations données le plus en amont possible, notamment grâce à la mise en place et au développement d'outils spécifiques tels que :

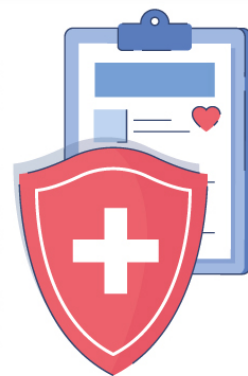
- En chirurgie ambulatoire, **le contact pré-intervention via SMS**, rappelant les consignes, envoyé la veille de l'intervention. Egalement, **un suivi post-intervention via SMS** et envoyé le lendemain de l'intervention pour s'assurer de l'état de santé du patient. Une infirmière peut également interagir directement par téléphone avec le patient.
- **L'incitation à une prise en charge debout/debout ou debout/couché lors de l'accès/la sortie du bloc opératoire**, pour les patients qui le peuvent ou qui le souhaitent, suite à leur intervention, afin de favoriser une meilleure récupération et une approche qui favorise le maintien en autonomie du patient.
- **L'amélioration de la prise en charge des patients handicapés** : via des modalités particulières pour préparer leur venue en chirurgie ambulatoire.
- **L'incitation du patient à partager son vécu à l'hôpital** : les équipes encouragent le patient à exprimer son expérience via des questionnaires de sortie et en ligne (E-SATIS).

Avec un score de satisfaction globale de 80/100 sur E-SATIS, notre service de chirurgie ambulatoire est parmi les mieux classés au niveau national.

DES PRATIQUES SOIGNANTES SÉCURISÉES QUI RESPECTENT LES RECOMMANDATIONS PROFESSIONNELLES

Concernant la prise en charge médicamenteuse :

- **La prescription médicale informatisée est en place dans tous les services de soins** : l'accès à des banques de connaissance à jour facilite également l'aide à la prescription.
- **Le bon usage des antibiotiques est une notion acquise par les équipes** grâce à la mise en place d'outils de promotion des dernières recommandations à ce sujet.
- **Le sockage des médicaments est sécurisé** : grâce à la mise en place de conditions de conservation optimales avec des rangements protégés et définis pour éviter les confusions.
- **Mise en place de vignettes d'alerte** : favorisant le signalement des médicaments les plus à risque, pour alerter les professionnels sur les précautions à mettre en oeuvre.



Concernant la prévention des risques infectieux :



- **Les professionnels sont sensibilisés et acteurs d'une bonne hygiène des mains** : le lavage des mains par les soignants est régulier et les solutions hydroalcooliques sont disponibles pour tous, tout le temps.
- **Les Équipements de Protection Individuels (EPI)** : sont bien utilisés par les équipes, lorsque cela est nécessaire.

UNE DYNAMIQUE DE TRAVAIL EN ÉQUIPE

Nos professionnels travaillent en équipe pour améliorer continuellement leurs pratiques.

- **Prévention des interruptions de tâche**, avec par exemple la mise en place en M2I de chasubles violettes afin d'informer les autres professionnels que l'infirmière ne doit pas être dérangée, car elle est en train de pratiquer un acte à risque.
- **Organisation de réunions régulières favorisant la résolution de problèmes de manière collective et participative** : les équipes se réunissent régulièrement pour discuter des problèmes et décider collégialement des actions d'amélioration à mener, favorisant ainsi une vraie dynamique de groupe.

ACCÈS ICI AU RAPPORT COMPLET DE
CERTIFICATION DU GHH

