

RU dans les Hauts-de-France

La lettre du Représentant des Usagers du système de santé

Décembre 2018 – n°11

Cette 11^{ème} lettre du RU est consacrée presque entièrement à la qualité des établissements de santé dans lesquels nous siégeons et où nous passons quelquefois beaucoup de temps. La qualité des soins doit être notre principale préoccupation au sein des commissions des usagers (CDU). Cette lettre a l'ambition de vous y aider avec un focus particulier sur le département de l'Aisne (les autres départements suivront). Vous n'avez pas besoin d'imprimer cette lettre car vous allez recevoir par courrier les exemplaires papier des numéros 5 à 11.

Meilleurs vœux pour cette nouvelle année !

Pierre-Marie LEBRUN, président de France Assos Santé Hauts-de-France



« Je suis RU dans un établissement de santé : où trouver des indications sur la qualité et la sécurité des soins ?

En tant que représentant des usagers, différentes sources d'informations sont à votre disposition afin de prendre connaissance et de mesurer la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé de notre région. Cela peut compléter ce que vous savez déjà sur l'établissement où vous êtes représentant des usagers.

- **Le site de la Haute Autorité de Santé (HAS)** : il s'agit d'une autorité indépendante à caractère scientifique. Elle vise à assurer aux personnes un accès pérenne et équitable à des soins et des accompagnements sûrs et efficaces.

<https://www.has-sante.fr/portail/jcms/1249603/fr/accreditation-certification>

- **Le site de Scope Santé** : il s'agit d'un site public d'informations, créé par la HAS, en partenariat avec le Ministère en charge de la santé. Il rassemble les données sur la qualité et la sécurité des soins, ainsi que les données d'activité, de capacité et d'équipement des hôpitaux et cliniques de France.

<https://www.scopesante.fr/#/>

- **Le site Hopital.fr** : Développé par la Fédération Hospitalière de France, Hopital.fr a pour objectif de fournir des services et des informations pratiques sur les établissements de santé.

<https://www.hopital.fr/>

- **Le site de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Hauts-de-France** : l'ARS est chargée du pilotage de la politique de santé publique et de la régulation de l'offre de santé en région.

<https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/>

- **Le site du Ministère des Solidarités et de la Santé** : <https://solidarites-sante.gouv.fr/>

- **Le site de France Assos Santé** : <http://www.france-assos-sante.org/publications-documentation>

La certification : un indicateur important pour la qualité des établissements

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé, public ou privé, quelles que soient sa taille et son activité. Effectuée tous les 2 à 6 ans (selon les cas) par des professionnels mandatés par la HAS, l'objectif de cette évaluation est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des hôpitaux et cliniques en France. Le professionnel mandaté par la HAS pour réaliser la visite de certification dans les établissements de santé est ce que l'on appelle un expert-visiteur. Il s'agit d'un professionnel de santé expérimenté (médecin, pharmacien, cadre hospitalier, etc.).

La certification d'un établissement de santé apparaît sous la forme d'une note de A à E :

- **A : certification délivrée pour 6 ans ;**
- **B : certification avec recommandations d'amélioration, délivrée pour 4 ans ;**
- **C : certification avec obligations d'amélioration, délivrée pour 2 à 4 ans selon les cas ;**
- **D : sursis à certification : l'établissement n'est pas certifié tant qu'il n'a pas apporté la preuve de la résolution des écarts constatés par les experts-visiteurs ;**
- **E : non certification. Le nombre et la gravité des réserves, dont des situations à risques observées et non maîtrisées, sont tels qu'il n'est pas possible de certifier l'établissement.**

Pour chaque thématique étudiée par la HAS, cette dernière peut émettre trois types d'avis :

- **Des recommandations d'amélioration, c'est-à-dire des préconisations formulées à l'établissement de progresser dans certains domaines ;**
- **Des obligations d'amélioration, c'est-à-dire des prescriptions formulées à l'attention de l'établissement pour atteindre l'exigence posée par le dispositif de certification ;**
- **Des réserves qui constituent une défaillance importante du système de management de la qualité et/ou traduisent le constat d'une problématique grave de sécurité des soins empêchant, en l'état, la certification de l'établissement.**

Trois thématiques dans le cadre de la certification peuvent intéresser plus particulièrement les représentants des usagers siégeant au sein des établissements de santé :

- **Les droits des patients ;**
- **Le parcours des patients ;**
- **Le dossier patient.**

La thématique « **Droits des patients** » évalue la stratégie de l'établissement mise en place pour respecter les droits des patients. Il est attendu que l'établissement identifie les risques et les facteurs de maltraitance du patient, qu'il veille au respect de son intimité, de sa dignité et de la confidentialité des informations qui le concernent. Sont également évaluées dans le cadre de cette thématique les conditions dans lesquelles le patient est informé des soins qui lui sont prodigués, du recueil de son consentement et des mesures prises pour lui annoncer un dommage associé aux soins.

L'item « **Parcours des patients** » évalue la capacité de l'établissement à organiser de façon adaptée l'ensemble du parcours du patient depuis son accueil jusqu'à sa sortie. Sont plus particulièrement évalués la continuité et la coordination des soins, le relais entre les équipes et l'accessibilité permanente de l'information à tous les intervenants.

Enfin, la thématique « **Dossier patient** » évalue la traçabilité dans le dossier du patient des éléments relatifs à son admission, son séjour et sa sortie. Le dossier du patient est un élément clé de la qualité et de la continuité des soins ; il sert en effet à coordonner les actions de l'ensemble des professionnels intervenant dans la prise en charge du patient. Dans le cadre de cette thématique, la HAS vérifie également si l'établissement de santé a informé le patient de ses droits et des modalités pratiques d'accès à son dossier (la communication du dossier du patient doit respecter les modalités et les délais réglementaires).

Important : À partir de 2019, un nouveau type de certification va se mettre en place, donnant un rôle plus important aux usagers et aux GHT (Groupements Hospitaliers de Territoire).

Focus sur la qualité des établissements de santé de notre région par département : l'Aisne

Etablissement	Nombre de journées d'hospitalisation en 2016	Résultats de la certification			
		Note globale	« Droits des patients »	« Parcours des patients »	« Dossier patient »
<i>La note B est toujours assortie de recommandations d'amélioration, la note C d'obligations d'amélioration et la note D de réserves.</i>					
Centre hospitalier de Château-Thierry	64 841	B	A	A	B
Centre hospitalier de Chauny	84 378	C	A	A	B
Centre hospitalier de Guise	39 933	B	A	B	A
Centre hospitalier d'Hirson	28 686	B	A	A	A
Centre hospitalier du Nouvion-en-Thiérache	12 727	B	A	A	A
Centre hospitalier de Laon	80 106	A	A	A	A
Centre hospitalier de Saint-Quentin	213 407	B	B	B	A
Centre hospitalier de Soissons	125 037	C	C	C	A
Centre hospitalier de Vervins	15 841	D	B	C	B
Centre hospitalier gériatrique de La Fère	26 993	B	A	B	A
Centre de rééducation fonctionnelle Jacque Ficheux (Saint-Gobain)	64 969	B	B	A	A
EPSMD de l'Aisne (Prémontré)	151 049	E	D	C	D
Centre hospitalier Le Champ de la Rose (Bohain-en-Vermandois)	10 768	B	A	B	B
Soins de suite et de réadaptation Aurore (Bucy-le-Long)	7 358	B	B	A	B
Hôpital La Renaissance Sanitaire (Villiers-Saint-Denis)	119 237	B	A	A	A
Clinique Sainte-Monique (Saint-Quentin)	24 953	B	A	A	B
Hôpital privé Saint-Claude (Saint-Quentin)	44 004	B	A	A	B
Clinique Saint-Christophe (Soissons)	12 527	B	Certification V2010 (items différents)		
Clinique de la Roseraie (Soissons)	31 381	B	B	A	A
HAD Temps de Vie (Saint-Quentin)	12 678	B	Certification V2010 (items différents)		
HAD Croix Rouge (Chauny)	5 782	B	B	B	B



La qualité des établissements de santé : on en parle dans la presse !

Le journal Le Point a publié le 23 août dernier le palmarès des hôpitaux et cliniques de France, pour la 22^{ème} année consécutive.

Pour ce classement, Le Point s'est appuyé sur les données du **Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI)** de l'année 2016. Un questionnaire a également été envoyé à un certain nombre d'établissements de santé, l'essentiel des questions portant sur les moyens matériels et humains dont disposent les établissements interrogés et qui garantissent un certain niveau de qualité et de sécurité des soins. Ainsi, en combinant plusieurs critères et sources d'informations, ce palmarès donne une idée de la qualité des soins dispensés au sein des établissements apparaissant dans ce classement.

Tableau d'honneur des meilleurs hôpitaux de France :

- Le CHU de Lille (Nord) se maintient à la 3^{ème} position du classement.
- Le CHU d'Amiens (Somme) est 13^{ème} (+2 places par rapport à l'année dernière).
- Le CH de Valenciennes (Nord) est 33^{ème} (+13 places par rapport à 2017).

Tableau d'honneur des meilleures cliniques de France :

- La polyclinique du Bois de Lille (Nord) est 18^{ème} du classement (+5 places).
- L'hôpital privé La Louvière de Lille (Nord) est en 20^{ème} position (-5 places).
- La polyclinique du Parc à Saint-Saulve sort du classement (43^{ème} en 2017).

Pour accéder à la synthèse complète, spécialité par spécialité : <http://www.france-assos-sante.org/hauts-de-france/palmar%C3%A8s-2018-du-journal-le-point-les-h%C3%B4pitaux-et-cliniques-de-france>

Des nouvelles de nos établissements de santé : les futures décisions de l'ARS

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie a proposé les mesures suivantes à la Directrice de l'ARS :

- Fermeture de la maternité de CREIL avec transfert à SENLIS
- Autorisation de soins de réanimation pour les patients neuro-lésés à CALOT-HELIO
- Autorisation de soins de suite et de réadaptation pour conduites addictives à HENIN-BEAUMONT, à ROUVROY et à la clinique des Oyats de CALAIS
- Autorisations d'IRM à SAINT-QUENTIN, ABBEVILLE, au CHU d'AMIENS (3 Tesla) et au Centre Régional d'Imagerie Médicale à AMIENS.

Témoignage

« Le Réseau Santé Qualité Risques Hauts-de-France est un Groupement d'Intérêt Public (GIP), créé par et pour les établissements et services sanitaires et/ou médico sociaux de la Région Hauts-de-France. Il a pour missions d'impulser et d'accompagner la déclinaison des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité en santé, la mise en commun et la réflexion partagée. Il compte, en 2018, plus de 110 établissements adhérents.

Depuis le 1^{er} novembre 2018, RSQR a été nommé « Structure régionale d'Appui à la Qualité et à la Sécurité des Patients » par l'Agence régionale de santé (ARS) afin de promouvoir la culture qualité et sécurité et d'accompagner l'ensemble des professionnels de santé, quels que soient leur lieu et mode d'exercice, des établissements de santé et médico-sociaux.

Le RSQR a développé ses partenariats régionaux, avec d'autres réseaux (de périnatalité, oncologique, OMEDIT, CPIAS etc.). Depuis 2018, France Assos Santé participe aux instances et projets du Réseau, marquant et garantissant ainsi notre engagement à s'orienter vers des projets intégrant les représentants des usagers.

En effet, depuis plusieurs années, les pouvoirs publics promeuvent une **dynamique de promotion de la place des usagers, de son implication, de mise en œuvre d'échanges équilibrés, vers le partenariat dans les démarches qualité et sécurité des soins**. Le mot d'ordre est que le **patient soit « co-acteur de sa sécurité »** : Impliquer le patient et son entourage, c'est **faire avec lui, qu'il soit partenaire de sa prise en charge**.

De nouveaux outils et méthodes permettant l'expression des usagers et l'évaluation de l'expérience patient émergents, il faut s'en emparer ! Par exemple, des méthodes intégrant les entretiens avec les usagers sont mises en œuvre : le « Patient-Traceur » notamment utilisé lors des visites de Certification, et de plus en plus répandue dans les établissements de santé.

Les sources d'information sur le ressenti des usagers sont nombreuses : questionnaires de satisfactions, lettres, témoignages, etc. qui sont à exploiter pour que les établissements mettent en place des actions sur « ce qui compte pour le patient ».

*Pauline BAILLEUL, responsable
Réseau Santé Qualité Risques des Hauts-de-France*

Prochain numéro en février 2019, sur le thème du fonctionnement du secteur libéral dans l'hôpital public et des dépassements d'honoraires.

Coordinatrice régionale

Mme CASSARIN-GRAND
03.20.54.97.61/ 06.25.47.08.09
acassarin-grand@france-assos-sante.org
hauts-de-france@france-assos-sante.org

Chargée de mission

Mme DE ROSARIO
03.20.54.97.61
bderosario@france-assos-sante.org

Chargée de gestion administrative

Mme WATTRELOT
03.20.54.97.61/ 06.42.60.44.00
lwattrelot@france-assos-sante.org



CONTACT

10, rue Baptiste Monnoyer
BP 1234
59013 LILLE Cedex
<http://www.france-assos-sante.org/hauts-de-france>