

Apports de la méthode du patient- traceur dans l'amélioration de la qualité en Hôpital De Jour

La certification est une procédure d'évaluation obligatoire réalisée tous les 4 ans par des experts visiteurs mandatés par la Haute Autorité de santé qui existe depuis plus de 20 ans pour évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés dans les établissements de santé privés et publics en France. Depuis plusieurs années, cette procédure a été simplifiée et de nouvelles méthodes, dont celle du patient-traceur, ont été mises en place pour évaluer au plus près des professionnels de terrain leurs pratiques dans un but d'amélioration continue de la qualité des soins. Ces visites, souvent appréhendées par les professionnels sont anticipées et préparées par les établissements. Au CHU de Rouen, notamment au sein du pôle 3 R (Rééducation, Réadaptation, Réhabilitation), la commission qualité polaire a proposé aux unités de s'entraîner annuellement à la réalisation de cette méthode en se mobilisant avec la Direction Qualité du CHU. Des documents institutionnels reprenant les attendus de la HAS ont été élaborés par la Direction Qualité et ils sont utilisés par les équipes en lien avec les ingénieurs qualité gestion des risques du pôle.

A l'Hôpital De Jour SSR de l'hôpital d'Oissel, cette méthode est réalisée annuellement pour analyser notre prise en charge et l'équipe a décidé de travailler sur un axe d'amélioration annuel afin de poursuivre la démarche d'amélioration continue de la qualité tout en se préparant à la prochaine visite de certification. C'est ainsi qu'un travail de création ou de formalisation de certains documents a pu être réfléchi et instauré concernant la prescription médicamenteuse, la désignation de la personne de confiance et le questionnaire de satisfaction.