

FICHE PRATIQUE : Comment rédiger les observations ?

	Norm de l'établissement: ES DE SANTE DES GUIDES	Démarche N°: 0000
--	---	-------------------

GESTION DES OBSERVATIONS AU RAPPORT DE CERTIFICATION V2010

EXEMPLE ILLUSTRÉ

Ces observations visent à corriger les inexactitudes dans les constats des experts-visiteurs. Elles ne peuvent pas reposer sur les actions correctives mises en place depuis la visite. Vous pouvez joindre à vos observations tout document de " preuve " (papier et/ou informatique) qui viendrait à l'appui de vos remarques.

Pour chaque observation : indiquez la motivation du changement demandé et la (les) modification(s) attendue(s) sur les éléments du rapport (complément, ajout, suppression de phrase, etc.)

Si vous avez plusieurs observations, dupliquez les lignes autant de fois que nécessaire, de façon à ce qu'une ligne corresponde à une observation et une seule.

	Nom de l'établissement: ES DE SANTE DES GUIDES	Démarche N°: 0000
---	--	-------------------

PARTIE : PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT


Observations de l'établissement	Analyse des observations
<p>Dans section : Activités de soins soumises à autorisation : Demande : Ajout des activités de : - Prélèvements d'organes et de tissus - Programme d'éducation thérapeutique VIH, VHC et diabétologie - Angioplastie »</p>	<p>Accepte <input checked="" type="checkbox"/> Accepte partiellement <input type="checkbox"/> Refuse <input type="checkbox"/> Argumentation:</p>

PARTIE : DÉCISION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ - Bilan des contrôles de sécurité sanitaire

Observations de l'établissement	Analyse des observations
<p>Si des contrôles/inspections ont eu lieu depuis la transmission à la HAS de la fiche interface HAS/ARS, vos observations doivent obligatoirement être accompagnées du fichier corrigé de la fiche interface HAS/ARS.</p> <p>L'établissement ne possède plus de service de radiothérapie depuis 2011. (Éléments de preuve : Courriers d'échange entre l'ES et l'ARS.)</p> <p>Demande suppression de cette information dans le rapport.</p>	<p>Accepte <input checked="" type="checkbox"/> Accepte partiellement <input type="checkbox"/> Refuse <input type="checkbox"/> Argumentation:</p>

PARTIE : CONSTATS ET COTATION PAR CRITÈRE

Critères	Libellé de l'élément d'appréciation (EA) concerné	Observations de l'établissement	Analyse des observations	Changements apportés sur l'appréciation de l'EA, le constat et/ou la cotation du critère
Critère 5c	Le dispositif est connu par les professionnels.	<p>Plusieurs temps de communication ont été organisés dans l'établissement à ce sujet. Éléments de preuve - Note de service « Gestion électronique des documents » du 14 mai 2012 - Note d'information « Gestion électronique des documents - Formation des agents » du 11 août 2011 - Lettre d'information qualité de avril 2012</p> <p>Demande passage de la réponse « Partiellement » à « OUI » pour cet EA.</p> <p>Suppression de la phrase : La plus grande partie des professionnels ne connaît pas ou mal le dispositif de gestion documentaire.</p> <p>Demande nouvelle rédaction du constat : « L'ensemble des professionnels de l'établissement a été informé de l'existence du logiciel de gestion documentaire et de ses modalités d'utilisation à l'aide de notes de service et d'information et du journal interne. Une présentation a été effectuée auprès des instances de l'établissement. La formation des professionnels à la gestion électronique des documents a débuté début 2011, elle concerne 55 % des effectifs de l'établissement. »</p>	<p>Accepte <input checked="" type="checkbox"/> Accepte partiellement <input type="checkbox"/> Refuse <input type="checkbox"/> Argumentation:</p>	<p>Passage à la réponse OUI Modification du constat « L'ensemble des professionnels de l'établissement a été informé de l'existence du logiciel de gestion documentaire et de ses modalités d'utilisation à l'aide de notes de service et d'information et du journal interne. Une présentation a été effectuée auprès des instances de l'établissement. La formation des professionnels à la gestion électronique des documents a débuté début 2011, elle concerne 55 % des effectifs de l'établissement. »</p>

	Nom de l'établissement: ES DE SANTE DES GUIDES	Démarche N°: 0000		
Critère 8.a	<p>Un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est formalisé.</p>	<p>Le programme d'amélioration de la qualité institutionnelle est constitué d'actions regroupées autour des axes d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Pour chaque action, un responsable est désigné, un calendrier de réalisation est arrêté et un indicateur d'évaluation est proposé.</p> <p>Ce programme intègre les risques majeurs et récurrents (organisation bloc opératoire/stérilisation, escarres, chutes, risque infectieux), les déclarations d'événements indésirables, le recensement des actions d'amélioration suite aux déclarations d'événements porteurs de risque des médecins accrédités, les constats issus de l'auto-évaluation V2010, les actions issues du projet d'établissement, du CBU, du CPOM, des visites réglementaires et de certaines commissions.</p> <p>L'établissement sollicite la réévaluation de la cotation de "partiellement" à "oui".</p> <p>Demande d'intégration dans le constat des éléments cités ci dessus</p>	<p>Accepte <input type="checkbox"/></p> <p>Accepte partiellement <input type="checkbox"/></p> <p>Refuse <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Argumentation:</p> <p>Les observations ne peuvent reposer sur des éléments postérieurs à la visite.</p> <p>Le programme d'amélioration de la qualité figure dans le projet d'établissement du 2009-2013 dans le volet « Le projet Qualité – risques - évaluation ». Il identifie des actions d'amélioration, mais celles-ci ne sont pas assorties d'indicateurs de suivi et de responsabilités définies. Des plans d'actions par pôle sont élaborés à partir des actions d'amélioration définies lors de l'auto-évaluation V2010, mais tous ne sont pas suivis au moment de la visite.</p> <p>Le dernier jour de la visite, un document de synthèse regroupant uniquement les informations issues des plans d'actions par pôle et de celles figurant dans le projet d'établissement a été remis aux experts-visiteurs. Lors de la visite, ce document, récent, ne regroupait pas l'intégralité des éléments présentés en observation.</p>	
Critère 8.a	<p>L'efficacité du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est évaluée annuellement.</p>	<p>Des audits sont réalisés afin d'améliorer les pratiques (stérilisation, préparation cutanée du patient avant une intervention chirurgicale).</p> <p>L'établissement sollicite la réévaluation de la cotation de "En grande partie" à OUI</p> <p>Demande d'intégration dans le constat des éléments cités ci dessus</p>	<p>Accepte <input type="checkbox"/></p> <p>Accepte partiellement <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Refuse <input type="checkbox"/></p> <p>Argumentation:</p> <p>Les audits peuvent être ajoutés au constat mais ne suffisent pas à satisfaire à l'élément d'appréciation.</p>	<p>Modification du constat : Des audits sur des thématiques ciblées sont réalisés cependant il n'y a pas de mesures de l'efficacité du programmes qualité.</p>
Critère 11c	<p>Les professionnels mettent en œuvre cette démarche.</p>	<p>Demande nouvelle rédaction du constat : Remplacer « Groupe qualité » par « Comité d'action qualité ».</p> <p>« Différents services ont procédé au signalement d'évènements indésirables sur les supports dédiés depuis la mise en œuvre de cette procédure. Ces évènements ont été traités par les équipes ressources en lien avec le Comité d'action Qualité et le coordonnateur de la gestion des risques ».</p>	<p>Accepte <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Accepte partiellement <input type="checkbox"/></p> <p>Refuse <input type="checkbox"/></p> <p>Argumentation:</p>	<p>Modification du constat « Différents services ont procédé au signalement d'évènements indésirables sur les supports dédiés depuis la mise en œuvre de cette procédure. Ces évènements ont été traités par les équipes ressources en lien avec le Comité d'action Qualité et le coordonnateur de la gestion des risques ».</p>