

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Qualité et sécurité des prises en charge : le CHU de Besançon certifié

Le CHU de Besançon a passé avec succès l'épreuve de la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) : l'hôpital bisontin figure parmi les rares CHU à être classé en B dès le rapport de visite initiale.

Tous les établissements de santé sont engagés dans une procédure d'évaluation de la qualité dénommée « certification », organisée par la HAS. Il s'agit d'une appréciation globale et indépendante portant sur la qualité et la sécurité des soins de l'établissement et de l'ensemble des prestations délivrées. Elle comporte une visite de l'établissement par un groupe d'experts tous les quatre ans. L'objectif est d'identifier les points de conformité et les écarts par rapport au référentiel applicable ainsi que le degré de maturité du management de la qualité et de la sécurité dans les établissements de santé.

En avril 2018, le CHU de Besançon a suivi son quatrième cycle de certification avec une visite des experts visiteurs. La réussite de cette nouvelle évaluation vient récompenser l'engagement et la mobilisation de la communauté hospitalière dans son ensemble en faveur de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.

Les experts de la Haute Autorité de Santé ont analysé treize thématiques. Des secteurs d'activité entiers, parmi lesquels les plus à risques, tels la salle de naissance, la médecine nucléaire, la radiothérapie, les urgences ainsi que le circuit du médicament répondent pleinement aux attendus de la certification. Les thématiques des droits des patients, de la qualité du dossier, des blocs opératoires et surtout du parcours du patient ont été considérées comme très satisfaisantes. Les recommandations d'amélioration portent sur le management de la qualité et des risques, l'imagerie interventionnelle et l'endoscopie. La prochaine visite de certification est attendue en 2022.

« Objectif qualité » : une campagne de communication interne inédite

La Direction du CHU avait lancé, dès juin 2017, une campagne de communication interne pour faciliter le développement d'une culture qualité et sécurité des soins au plus près des équipes en vue de la visite de certification d'avril 2018.

Chaque mois, une thématique prioritaire a été déclinée sur différents outils de communication (posters, exposition itinérante de kakemonos, flyers, quizz sur intranet avec des tablettes tactiles à gagner...) dans un double objectif :

- Donner du sens à la démarche qualité et susciter l'adhésion des équipes et leur implication
- Mettre en valeur des messages courts et simples à diffuser sur le terrain.

Au total, **11 thématiques** (identification patient, parcours patient, prise en charge médicamenteuse, gestion du risque infectieux, gestion documentaire...) ont été traitées et 7 500 quizz renseignés.

En fin de campagne, le **mémento « Qualité - sécurité des soins »** a été remis à l'ensemble des professionnels des services cliniques et médico-techniques, pour leur donner les bons réflexes à adopter pour améliorer et sécuriser la prise en charge des patients. Conçu dans un format de poche, il a accompagné les professionnels au quotidien pour aborder la visite de certification dans les meilleures conditions.

La campagne « **Objectif qualité** » a porté ses fruits dans une démarche « gagnant-gagnant » au sein d'un CHU très investi dans la culture de la qualité et de la sécurité des soins.