

Retour

Le Républicain Lorrain
mardi 13 novembre 2018

SAINT-AVOLD

SAINT-AVOLD Santé

La qualité des soins certifiée au centre hospitalier

Prise en charge des patients, bloc opératoire, urgences, médecine, pharmacie... Tous les services du centre hospitalier de Saint-Avold ont été passés à la loupe par la haute autorité de santé qui a déclaré l'établissement exemplaire.

La haute autorité de santé a passé à la loupe l'ensemble des services du centre hospitalier SOS Santé de Saint-Avold et vient de lui délivrer la note la plus élevée : un A qui démontre que l'établissement de soins sait maîtriser les risques et apporter les solutions nécessaires. Voici quelques exemples.

• Circuit du médicament

Les experts de la haute autorité de la santé ont rendu leur rapport. « Ils ont conclu que tous les risques étaient maîtrisés », précise Carole Eflrich, directrice adjointe de l'hôpital. En clair, cela veut dire : « que l'on garantit le bon médicament, au bon moment, au bon patient », précise le directeur général Denis Garcia. « La réglementation dans ce domaine est stricte et elle ne laisse pas de place à l'erreur et l'ensemble du circuit est parfaitement en phase ». De la prescription faite par le médecin, à sa préparation par les pharmaciens, l'administration par le personnel soignant et la prise en charge des éventuels effets indésirables. « Ces derniers une fois si-

gnifiés sont directement corrigés », assure Thérèse Becker, directrice adjointe. En matière de traitement, les chimiothérapies sont élaborées pour chaque patient et prennent en compte les spécificités de la maladie, l'état de la personne et ses éventuelles autres pathologies.

• Hygiène

C'est l'un des points forts de SOS Santé et à ce propos le directeur général, Denis Garcia tire un coup de chapeau à toutes les petites mains qui au quotidien œuvrent à la propreté des locaux. Hygiène veut également dire matériel médical, bloc opératoire, salles de soins respectant les consignes en matière de désinfection, de décontamination. « Cela ne veut pas dire zéro risque. Mais que lorsque un problème survient, nous le maîtrisons et savons le pallier », commente Denis Garcia. « Nous avons instauré au sein de l'hôpital, une culture de la gestion de la qualité ».

• Droit des patients

En entrant dans un hôpital, la prise en charge d'un patient est soumise dès aussi à une réglementation. Tout d'abord, il doit être informé sur l'ensemble du processus de son hospitalisation. Il doit connaître le traitement qui lui sera administré, le bénéfice ou sa santé et les risques auxquels il peut s'ex-

poser. Dans le cas d'une fin de vie, là aussi, le personnel doit pouvoir dire ce qu'elle veut et ce qu'elle refuse. « En résumé, ce qu'elle devient en tant qu'être humain ». En cas de bruyage dégradation de l'état, tout le monde est en droit d'accéder ou de refuser des actes médicaux.

Comme une dialyse, une perfusion, une intubation. « Tout ce qui sera effectué sera fait selon les vœux du malade ». Enfin, le malade peut accéder à son dossier médical et y trouver toutes les informations qu'il désire consulter. « Cela pour une plus grande transparence », précise Thérèse Becker.

• Bloc opératoire

Sur ce point, la haute autorité de soins a estimé que les services de chirurgie sont totalement maîtrisés. C'est à dire qu'avant une intervention chirurgicale, toutes les informations concernant le patient doivent être vérifiées avant de pratiquer l'acte. « C'est un échange avec la personne à partir de questions ouvertes et non de demandes ou réponses qu'une affirmation ou une négation », détaille la directrice adjointe. Ces exigences sont bien suivies de l'opération et sont appliquées pour tous les différents constituants le bloc opératoire : anesthésie, hygiène, personnel, etc.

Textes : Renaud PONZONI
ma@lepublicain.lorraine.fr



Le centre de dialyse de Saint-Avold a contribué à enrichir l'offre de soins en Moselle Est.
Photo Thierry SANCHIS

Questions à ?



Photo Thierry SANCHIS

Denis Garcia
Directeur général du centre hospitalier SOS santé de Saint-Avold.

« Nous sommes fiers du chemin parcouru »

Qu'est-ce que la certification de soins. A délivrer par la haute autorité de santé ?

« La certification des établissements de santé, c'est une démarche qui a pour objectif de reconnaître la fiabilité de la prise en charge des patients dans les hôpitaux et cliniques, sur l'ensemble du territoire français. C'est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé public ou privé, quelle que soit la taille ou l'activité. L'objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations et vérifier concrètement si une démarche qualité durable existe au sein des établissements. C'est le seul outil, le seul référentiel pour mesurer le ni-

veau de qualité de soins fournis et de l'organisation de l'hôpital. »
Démarcher cette note a-t-il été un travail de longue haleine ?

« En 2008, la haute autorité de santé avait émis quatre réserves et huit recommandations, c'est à dire qu'elle avait pointé de doigts des dysfonctionnements. Sans mériter sur cette période, de porter sur les dossiers médicaux, entre autres. A l'époque, cet audit avait donné lieu à une visite de suivi. En 2011, nous avons repris les choses en main et notre travail visait au la qualité. Ce qui nous avait valu une note supérieure accompagnée de trois recommandations, à propos de la gestion de l'acte, du bloc opératoire et du circuit du médicament.

Aujourd'hui, tous ces problèmes ont été résolus grâce au gros travail effectué par l'ensemble des personnels sur la qualité des soins et services de l'hôpital. Nous sommes fiers de tout le chemin parcouru et nous avons obtenu à l'issue l'offre de soins sur le secteur ».

Quelles nouvelles activités avez-vous développées ?

« La pharmacologie de Lorraine pour consolider un pôle de spécialiste dans la région. La gynécologie, l'obstétrique. Nous avons mutualisé un plateau d'imagerie médicale avec Forbach, obtenu de l'État une autorisation pour une IRM, accueilli la réanimation, développé la neurologie. Nous avons lancé la diabétologie le pôle de dialyse. Sans oublier le renforcement et le développement de notre clinique. Ce ne sont que quelques exemples. »

Y'a-t-il des évolutions futures ?

« Elles concernent l'imagerie, les urgences, la réanimation et nous souhaitons développer nos lits de soins intensifs. »

600

C'est le nombre de personnes prises en charge chaque jour au centre hospitalier SOS santé de Saint-Avold. L'habilitation emploie 800 salariés, dispose de 300 lits et plates et fonctionne 365 jours sur 365, 24 heures sur 24.

23

C'est le nombre de réclamations depuis le début de l'année concernant la prise en charge au service des urgences qui chaque année voit passer plus de 25 000 patients.

2h 30 en moyenne aux urgences

La vocation d'un service d'urgences ? C'est de prendre en charge un patient dont l'état de santé pourrait évoluer vers un pronostic vital engagé. Et surtout lorsque le médecin de ville ne peut pas prendre en charge et qu'il y a nécessité d'avoir un plateau technique pour donner un diagnostic et traiter le mal. Souvent, les patients se plaignent de délai d'atten-

te. À Saint-Avold, celui-ci oscille en moyenne autour des deux heures et trente minutes durant lesquelles un malade aura été pris en charge par une infirmière, vu et accueilli par un médecin qui aura posé un diagnostic, subi des examens (imagerie, prise de sang, électrocardiogramme, etc.). Durant ce laps de temps qui peut paraître

très court, le laboratoire aura analysé les prélèvements, le radiologue aura interprété les clichés, le tout pour mettre en place une thérapie qui peut aller jusqu'à l'acte chirurgical. « Une multitude d'opérations impossibles à réaliser par le médecin de ville », commente Thérèse Becker.

Des pics de fréquentation peuvent être constatés en période d'hiver et c'est à cet instant que l'hôpital est considéré sous tension. C'est à dire que les patients sont toujours pris en charge, mais à défaut de lits disponibles, ils peuvent attendre au service des urgences, sur des brancards ou dans des salles d'attente.

« À ce sujet, nous avons créé une cellule de crise dont la vocation est de trouver des solutions les plus rapides », assure Denis Garcia. « Soit en ouvrant des lits supplémentaires, soit en mobilisant plus de personnel. 30 % de nos prises en charge viennent des urgences et nous intervenons via nos équipes dans nos programmes journaliers. »



25 000 patients sont pris en charge chaque année par les urgences de Saint-Avold. Photo Thierry SANCHIS