

CARPENTRAS

La qualité des soins à l'hôpital reconnue par les autorités

L'audit réalisé en février 2022, en sortie de deux années de crise, a permis au centre hospitalier d'obtenir la note de 95,6 %, l'une des meilleures notes des établissements publics du département.

« La certification pour la qualité des soins a été mise en place il y a 20 ans et concerne aussi bien les établissements publics que privés qui passent tous un audit tous les quatre ans », explique Clément Latour, responsable de la direction qualité et risques. Le docteur Nizard Bejaoui, président de la Commission médicale d'établissement (CME) du centre hospitalier précise : « On a été le premier du département à recevoir le groupe d'expert qui établit l'audit, en février. Malgré les deux années de crise, on n'a pas souhaité reporter cet audit, on a accepté les risques de petits défauts du fait de ces deux années, où nous avons dû annuler une partie de nos propres évaluations ». L'hôpital de Sault, géré par le centre de Carpentras a obtenu la note de 95,9 : ces quelques dixièmes supplémentaires lui permettent d'obtenir la plus haute certification dite « haute qualité des soins », tandis que l'établissement de Carpen-



Le personnel a pris une pause le temps d'une photo car « cette certification est la reconnaissance du travail de toute une équipe, dont nous sommes fiers de faire partie ». Photo Le DL/Lydie MALLET

trase maintient à l'échelon « qualité des soins confirmée ».

Une reconnaissance qui valorise le travail de toutes les équipes

Selon messieurs Latour et Bejaoui, ces quelques points manquant sur les 150 critères évalués sont principalement dus à « des erreurs de traçabilité dans des dossiers, quelques détails perdus sur plusieurs observations ». Le

rapport définitif avec mention de cette certification est arrivé en octobre. Mais « après ces années difficiles et la vague Covid actuelle, juste avant la période de Noël, on a souhaité communiquer sur cette certification car il est le résultat de l'engagement des près de 600 agents, et de la solidarité mise en place durant la crise. Si ces résultats ne sont pas une surprise pour nous, c'est une belle reconnaissance de l'investissement de nos équipes au quoti-

dien auprès des patients. L'organisation mise en place s'approche donc de l'excellence, pour notre hôpital ». Pour la suite, si chacun va s'attacher à améliorer les points qui pèchent un peu, les équipes dirigeantes comptent bien utiliser cette belle certification, qui permettra déjà d'obtenir plus de financements nationaux, pour argumenter leurs demandes d'investissement auprès des autorités de tutelle.

Lydie MALLET

REPÈRES

► Cette certification, instaurée par les ordonnances portant réforme du système de santé en 1996, et organisée par la Haute autorité de santé (HAS) est réévaluée tous les quatre ans. Elle comporte quatre niveaux de certification : « haute qualité des soins », « qualité des soins confirmée » (la certification de Carpentras) « qualité des soins à améliorer » et enfin « qualité des soins à améliorer ».

► Les critères évaluent évidemment la qualité des soins et le management des équipes avec les instances collaboratives et les évaluations internes, mais une large place est donnée à la place du patient et de ses proches : du respect de ses droits et l'implication dans le parcours de soins.

► Les résultats de ces évaluations sont disponibles sur le site de la Haute autorité de santé : www.has-santé.fr, rubrique « qualité des hôpitaux et cliniques ».