

Les 9^{èmes} Journées Internationales de la Qualité Hospitalière

10 et 11 décembre 2007

Présentateur : Didier LESECHE**Etablissement :** CH d'ISSOUDUN

Adresse : Avenue Jean BONNEFOND – 36105 ISSOUDUN Cédex

Email : didier.leseche@ch-issoudun.fr

Téléphone : 02 54 03 55 04

- Qualité Gestion des risques Evaluation des pratiques professionnelles
 Confiance et satisfaction des patients Sécurité Autre :

Expérience de la démarche qualité à l'hôpital E d'Hanoi (Vietnam)

BAILLY Xavier⁽¹⁾, ETTWILLER Yannick⁽²⁾, GAUTIER Patrick⁽³⁾, PERRIOT Linda⁽⁴⁾, LESECHE Didier⁽⁵⁾
 Pr DOAN HUU Nghi⁽⁶⁾, Dr NGUYEN VINH Hung⁽⁷⁾

- (1) Directeur adjoint – C.H.Châteauroux
 (2) Technicien – Société GAMBRO
 (3) Technicien – Clinique de Blois
 (4) Cadre de santé – Centre de dialyse de Châteauroux
 (5) Responsable qualité – C.H. d'Issoudun
 (6) Directeur – hôpital E d'Hanoi
 (7) Chef se service Hémodialyse – hôpital E d'Hanoi

Contexte :

Dans le cadre de la coopération entre le centre hospitalier d'Issoudun, de Châteauroux et l'Hôpital E d'Hanoi signé en décembre 2005, avec le soutien du conseil régional de la région Centre, un service de dialyse a vu le jour à l'hôpital E d'Hanoi. Cette création par une équipe pluridisciplinaire a été l'occasion introduire le principe de démarche qualité à l'Hôpital E d'Hanoi.

Méthode :

Lors du transfert de compétences, il a été retenu le principe de formalisation et d'évaluation de l'activité de dialyse comprenant :

- ⇒ Formalisation des protocoles concernant la dialyse et la lutte contre les infections
- ⇒ Mise en place de tableaux de bord permettant le suivi de l'activité de dialyse et la gestion du projet
- ⇒ Evaluation de la compétence du personnel en dialyse après formation
- ⇒ Evaluation de la satisfaction du patient

Résultat :

- Au départ de l'équipe un file active de 20 patients et un service de 8 machines était en place avec 12 machines supplémentaires en état de fonctionnement
- Sur 14 protocoles 12 sont opérationnels. De plus parmi les protocoles rédigés, le protocole concernant le nettoyage des capillaires a été réalisé entièrement par l'hôpital E.
- 2 tableaux de bord ont été élaborés concernant le suivi de l'activité de dialyse et de la gestion du projet.
- L'évaluation de la formation a démontré que 98% des actions étaient connues de tous.
- L'évaluation de la satisfaction du patient n'a pas été encore mise en œuvre.

Conclusion :

L'échange avec l'hôpital E est un succès tant sur la création du service de dialyse que sur l'instauration d'une démarche qualité. En octobre 2007 sous réserve de l'obtention de financement, il est prévu de finaliser le transfert de compétence par l'évaluation de la satisfaction du patient, de l'organisation du service et des compétences du personnel en place. De même, se sera l'occasion de faire le point quant à l'intérêt de la démarche qualité au sein du service nouvellement créé.