

En marche vers la Certification V2020
Préparer ses filières de prise en
charge au sein du GHT

Commission Parcours Patients du GHT

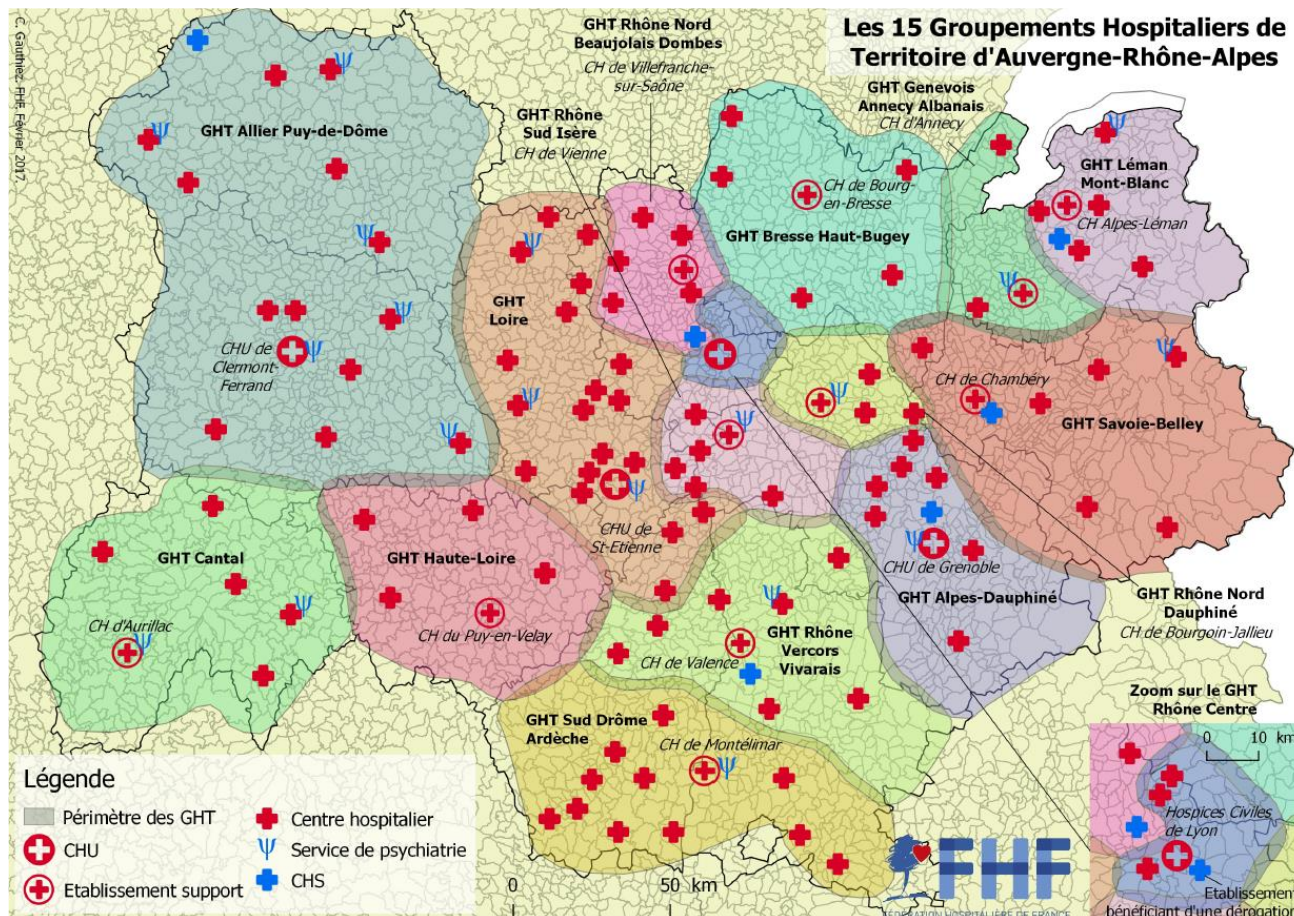
Dr Daniel TERRAL

Journée Technique AUDIPOG – 14 / 09 / 2020

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

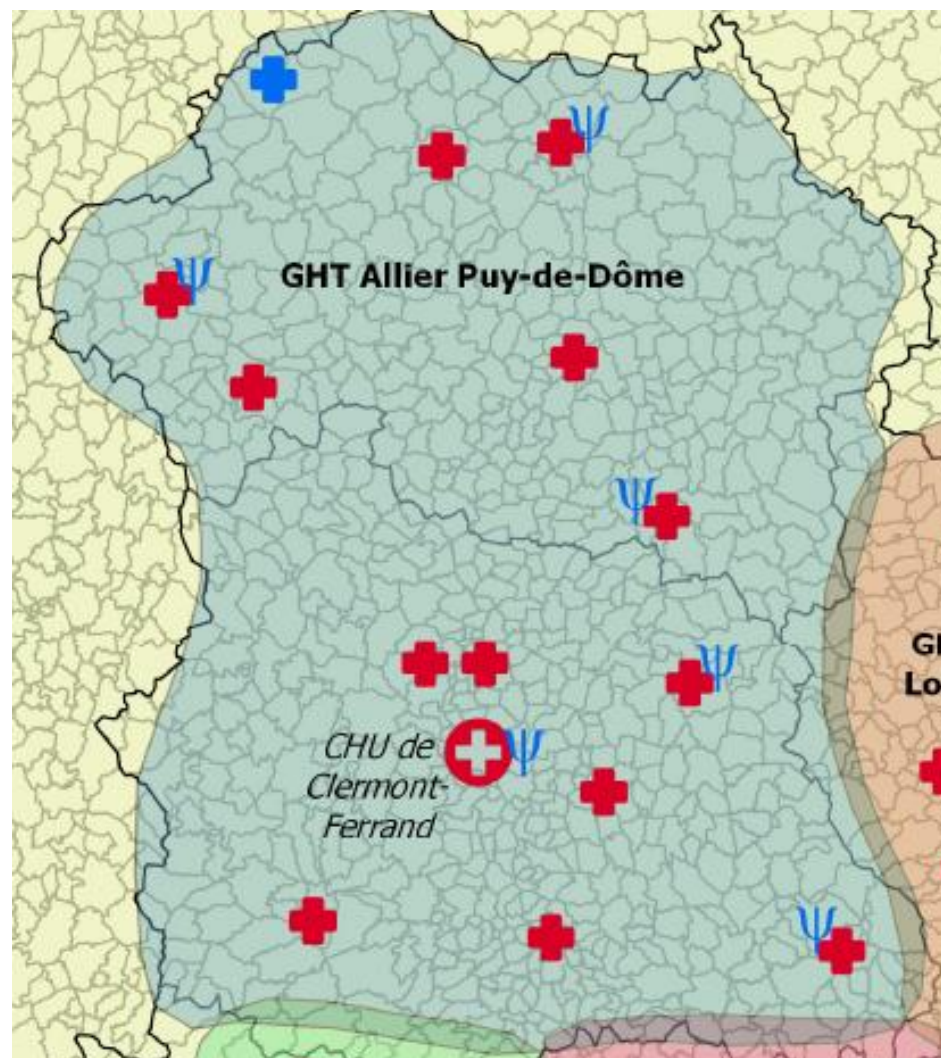
Le GHT Territoires d'Auvergne

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



Carte d'Identité du GHT Territoires d'Auvergne

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



GHT Territoires d'Auvergne
CH Ainay le Château
CH Ambert
CH Billom
CH Bourbon l'Archambault
CH Clémentel
CHU Clermont-Ferrand
Hôpital Cœur de Bourbonnais
CH Issoire
CH Mont Dore
CH Montluçon
CH Moulins Yzeure
CH Néris-les-Bains
CH Riom
CH Thiers
CH Vichy

Contexte National

Inscription dans la démarche nationale Enjeux Nationaux

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



L'engagement et
l'implication du
patient



Le développement de la
culture de la pertinence et
du résultat



Le développement du travail en
équipe, moteur d'amélioration des
pratiques



L'adaptation aux
évolutions du système
de santé

Inscription dans la démarche nationale Mise en œuvre du Référentiel de la HAS

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

- Hors obligations légales (constitution, administration, ...)
- Référentiel HAS axé sur
 - Les filières patients
 - Pertinence du GHT = Quelle amélioration de la prise en charge ?
 - Organisation de la gradation des soins
 - Homogénéisation des pratiques
 - Impact de la filière sur la prise en charge pour les patients (consultations avancées, organisation des transferts, ...)
 - Amélioration (commune) de la Qualité et Gestion des Risques
 - Identification et Gestion des risques
 - Élaboration d'indicateurs de résultats

Parcours Patient

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

- Progression des pathologies complexes / chroniques
- Spécialisation croissante des professionnels de santé
- Notion de parcours : nécessité de définir les missions de chacun dans un système de santé organisé
- Coordination du parcours de soin : Éviter le parcours d'Obstacle
 - à l'intérieur même de l'établissement :
Préserver une approche globale et coordonnée du patient
 - Se décroisonner
 - en aval et en amont des prises en charges hospitalières
Mieux préparer l'admission du patient et sa sortie
 - Inscrire le temps de l'hospitalisation dans un parcours cohérent et coordonné

Répondre au besoin : Création d'une Commission Parcours Patient

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. **Parcours Patient**
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

- CHU de Clermont-Ferrand = Établissement Support
 - COSTRAT (15 DG + 15 PCME)
 - Groupe Qualité Gestion des Risques
- **Commission Parcours Patient du GHT**

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

- Bureau
 - Composition
 - 1 médecin
 - 1 cadre supérieur
 - 1 Représentant Usager
 - 1 référent Qualité
- Définir les groupes de travail
 - 1 groupe par parcours
 - Composition
 - 1 binôme pilote de groupe (1 médecin + 1 cadre)
 - 1 référent qualité
 - Des membres ...
 - 1 Usager
- Utilisation de la trame commune validée par le Groupe Qualité Gestion des Risques du GHT

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

- Prendre en compte la **gradation des soins**
 - **Local** : médico-social, ville, prévention
 - **Proximité** : ES ne prenant pas en charge cette pathologie
 - **Référent** : CH prenant en charge cette pathologie
 - **Expert** : CHU ou autre structure régionale ou nationale de référence

Point de Départ : Mission du COSTRAT du GHT

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. **Parcours Patient**
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

Parcours
P01. Parcours en Hématologie Adulte
P02. Parcours Oncologie Digestive (parcours complexe)
P03. Parcours Oncologie Digestive (parcours ambulatoire / Endoscopie)
P04. Prise en charge de l'Accident Vasculaire Cérébral
P05. Transfert et Orientation de la femme enceinte et du nouveau-né (avec RSPA)
P06. Prise en charge de l'Infarctus du Myocarde
P07. Prise en charge de la Personne Âgée (dont PEC médicamenteuse)
P08. Prise en charge de l'Urgence Psychiatrique
P09. Parcours du patient Insuffisant Rénal (jusqu'au suivi post-greffe)
P10. Prise en charge du Traumatisme de la Hanche chez la Personne Âgée

Conception d'un Parcours Patient

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

Accueil

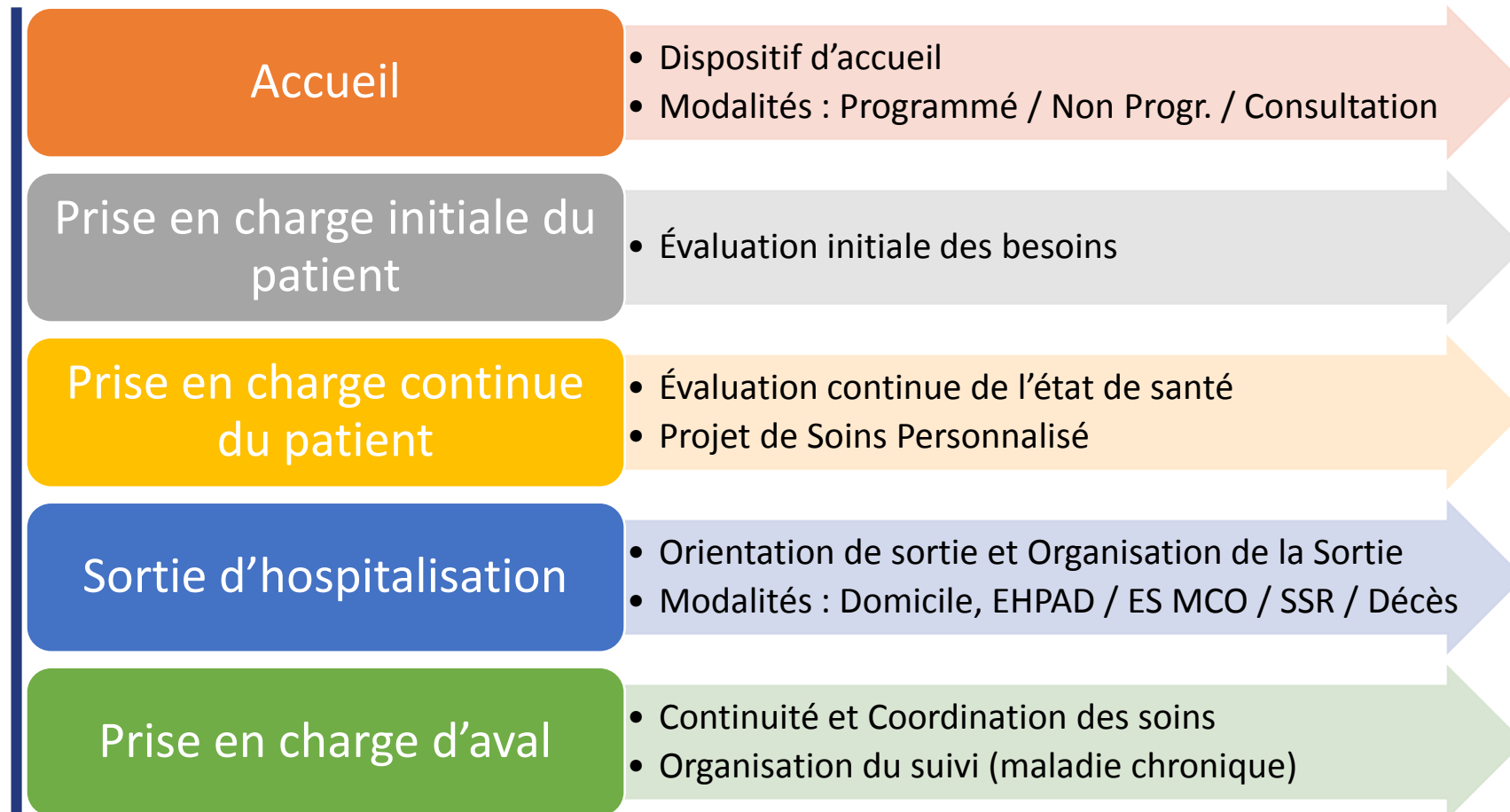
Prise en charge initiale du patient

Prise en charge continue du patient

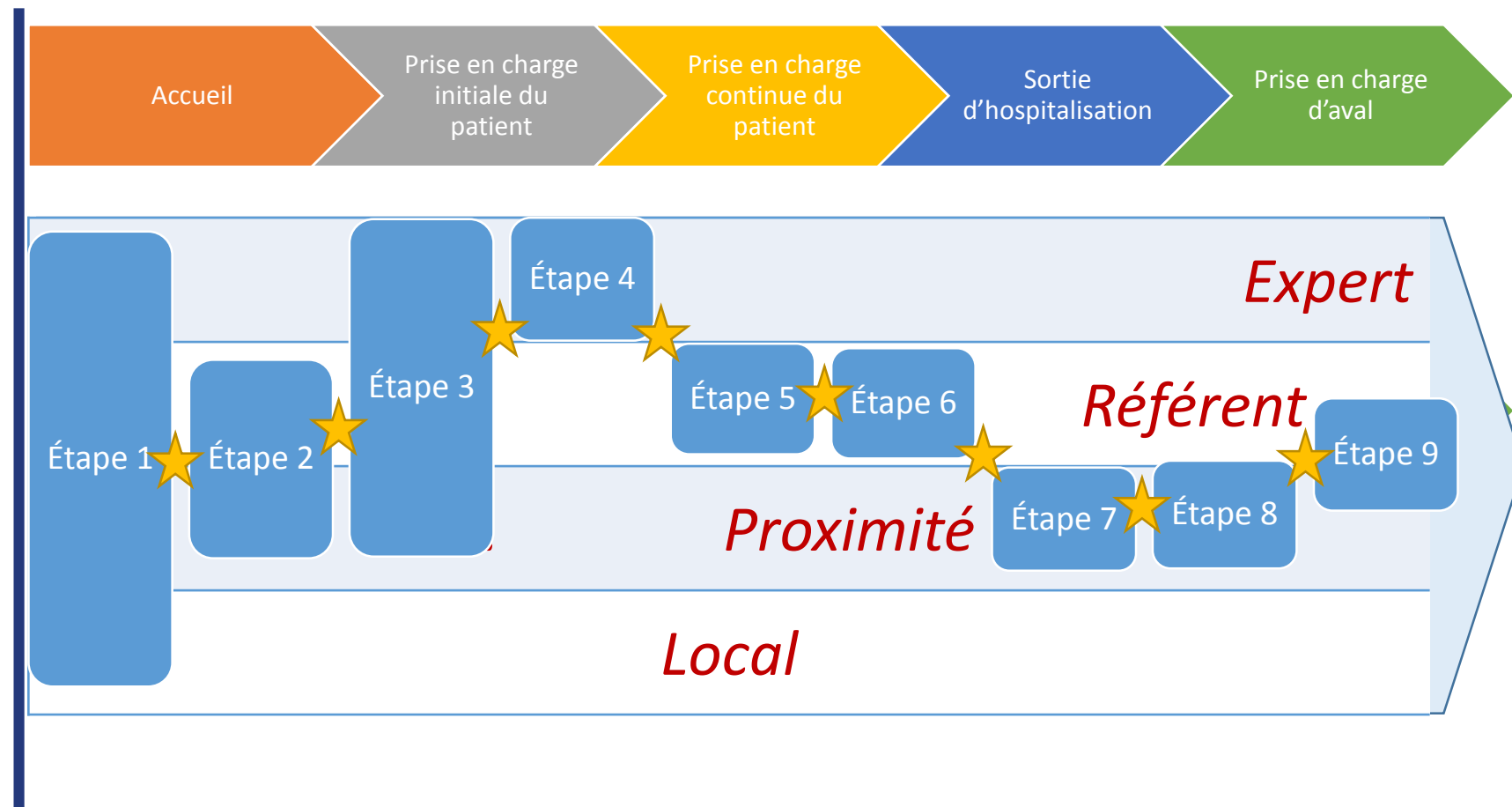
Sortie d'hospitalisation

Prise en charge d'aval

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

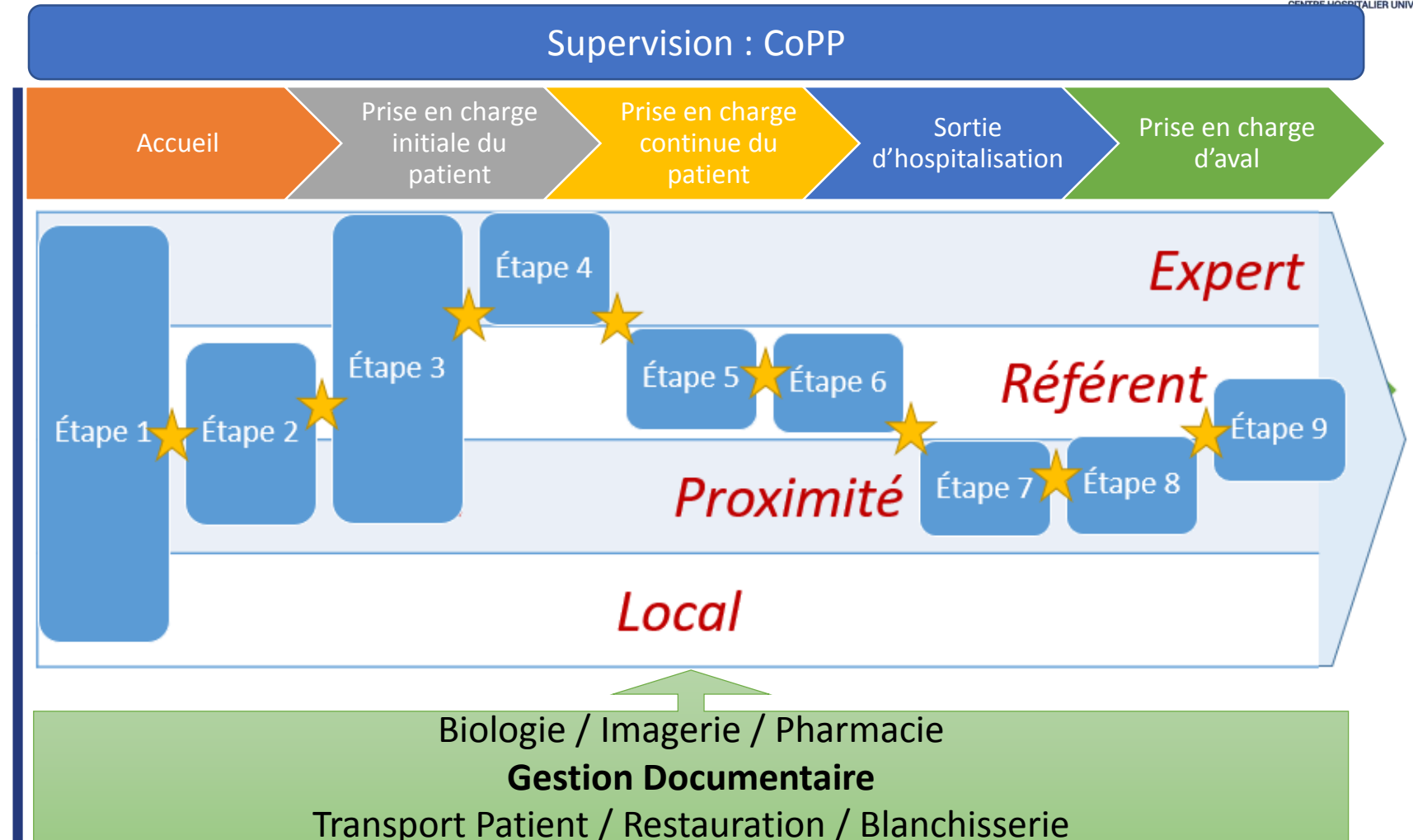


1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



Formalisation d'un Parcours

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

Informers les patients

- Harmoniser les messages au sein de l'équipe
- Diffuser une information sur le parcours

Éducation Thérapeutique du Patient

- Faciliter l'accès aux programmes d'ETP

Projet Personnalisé de Soins

- Identifier des situations complexes
- Co-construire avec le patient

Prendre en compte l'expérience patient

- Recueillir et Analyser en équipe l'avis des patients

Soutien aux Aidants

- Évaluer les besoins des aidants
- Organiser le soutien aux aidants

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

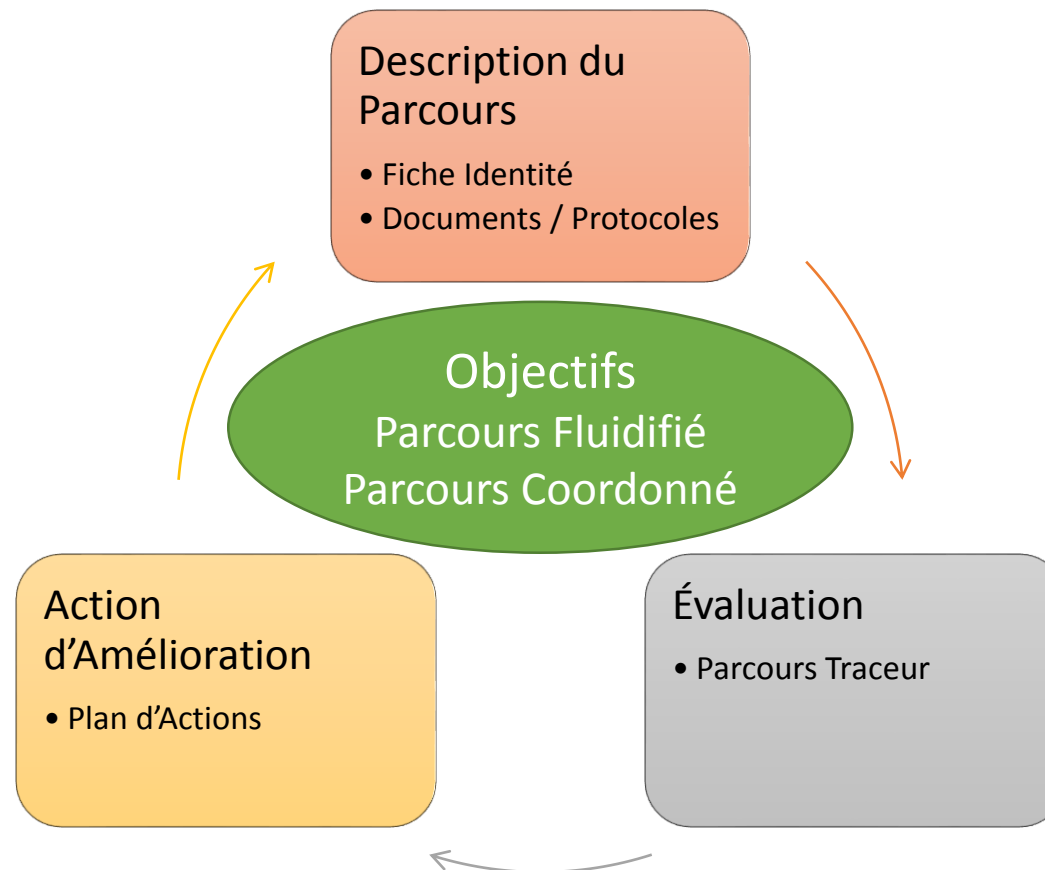
- **Pertinence des soins**

- Réflexion en équipe : RMM, CREX, RCP ou autres
- Élaboration de protocoles de soins et de coordination

- **Analyses des pratiques**

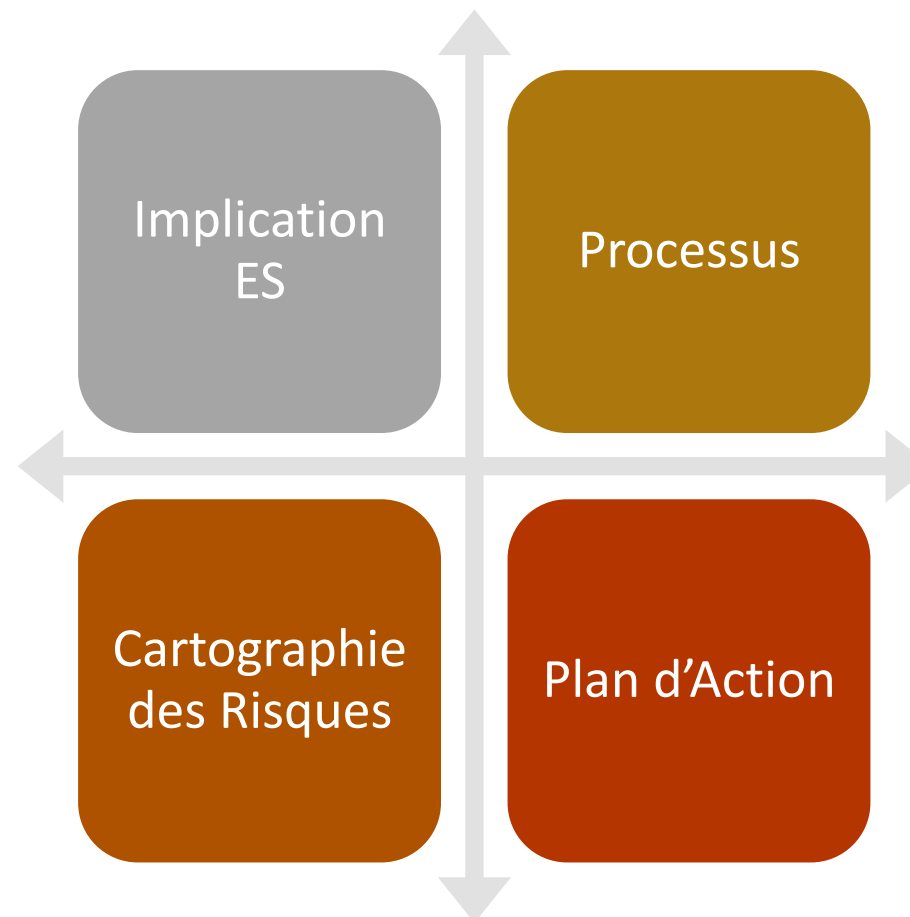
- En équipe
- Choix personnalisé (par professionnels) des référentiels et des indicateurs pour un parcours permettant de proposer des actions d'amélioration

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



Fiche d'Identité Parcours Patient

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion



Fiche d'Identité du Parcours Implication des ES

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

Parcours n°#	Repérage Orientation	1 ^{er} Recours	2 ^{ème} Recours	3 ^{ème} Recours	PEC MédicoSociale
CH Ainay le Château	✓				
CH Ambert	✓				
CH Billom	✓				
CH Bourbon l'Archambault	✓				
CH Clémentel	✓				
CHU Clermont-Ferrand	✓				
Hôpital Cœur de Bourbonnais	✓				
CH Issoire	✓				
CH Mont Dore	✓				
CH Montluçon	✓				
CH Moulins Yzeure	✓				
CH Néris-les-Bains	✓				
CH Riom	✓				
CH Thiers	✓				
CH Vichy	✓				

Fiche d'Identité du Parcours Implication des ES

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

Parcours n°#	Secteurs de 2 ^{ème} Recours	Secteurs de 3 ^{ème} Recours
CH Ainay le Château		
CH Ambert		
CH Billom		
CH Bourbon l'Archambault		
CH Clémentel		
CHU Clermont-Ferrand		
Hôpital Cœur de Bourbonnais		
CH Issoire		
CH Mont Dore		
CH Montluçon		
CH Moulins Yzeure		
CH Néris-les-Bains		
CH Riom		
CH Thiers		
CH Vichy		

Secteurs =
Pôle / Service / Unité / ...

Animateur Parcours

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. **Animateur Parcours**
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

- **Décrire et formaliser le parcours** patient selon la trame du GHT ;
- **Etablir la cartographie des risques *a priori*** de ce parcours et définir si besoin un plan d'actions d'amélioration
- **Définir des traceurs et indicateurs d'activité** : pertinence des soins, qualité des soins (délai, durée de prise en charge), sécurité des soins, qualité des transferts inter-établissements, ... adapté au parcours;
- et pour ce faire : *Constituer un groupe de travail pérenne pluri-professionnel et pluridisciplinaire de plusieurs des établissements du GHT, incluant des patients-ressources.*
- Suivre les traceurs et indicateurs définis pour **évaluer le fonctionnement du parcours** et l'améliorer si besoin
- **Présenter annuellement les travaux du groupe de travail** à la Commission Parcours Patient du GHT, dont les actions d'amélioration qui seront intégrées au Programme d'Amélioration de la Qualité et la Sécurité des Soins (PAQSS)
- Assurer la **gestion documentaire** en lien avec le parcours

Exemple de Processus de Réalisation P 05 – Transfert et Orientation de la Femme Enceinte et du Nouveau-Né

Macroprocessus

Logigramme : Transfert Femme enceinte / Nouveau-Né

Logigramme : Demande d'avis spécialisé (autre discipline)

PARCOURS n° 5 : Transfert in utero, maternel post-natal et néonatal

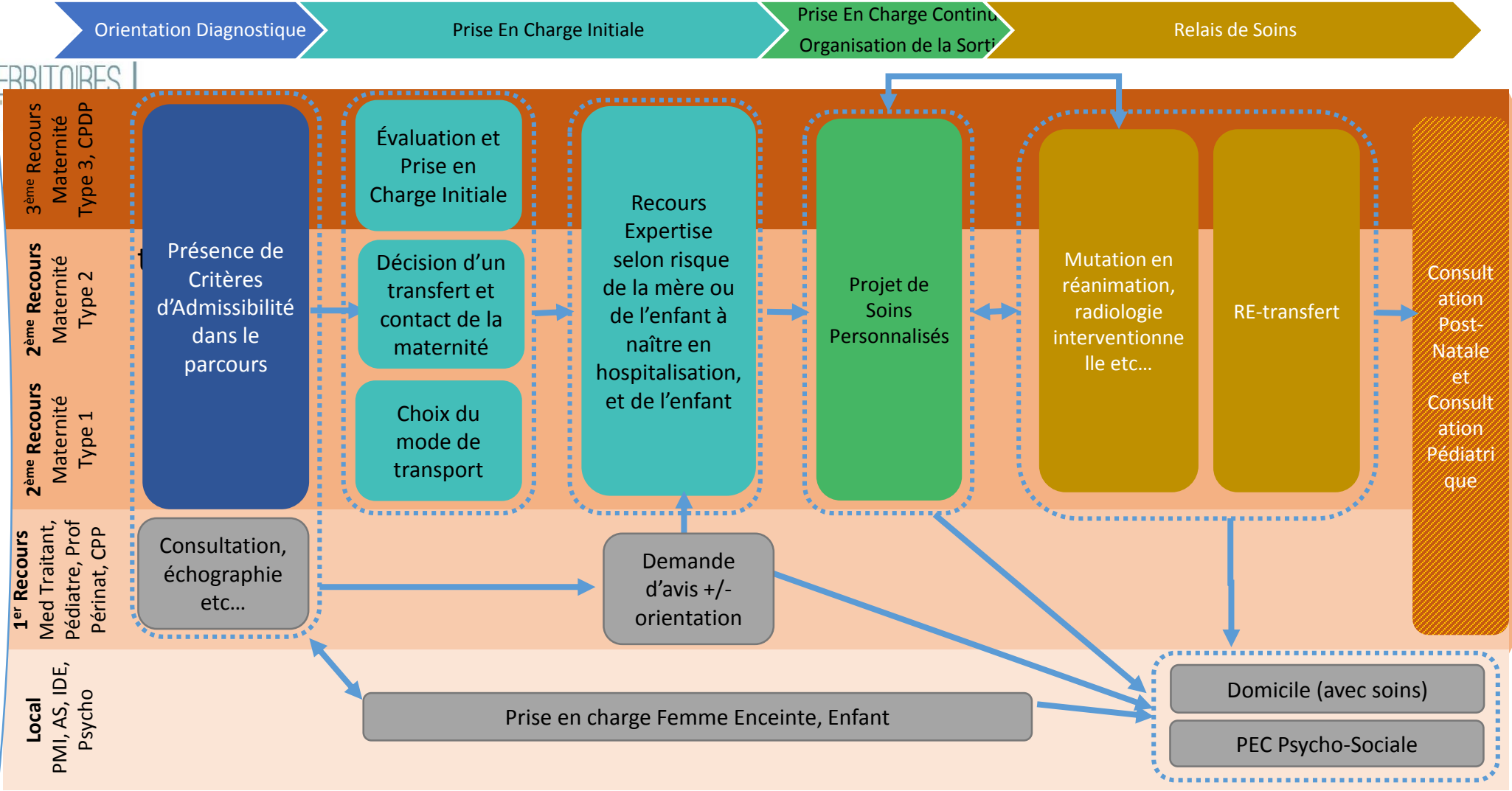


Besoins et Attentes des patients, de l'entourage, des professionnels

Sécurisation et Optimisation des parcours de prise en charge

Satisfaction des patients, de l'entourage, des professionnels

Parcours de Prise en Charge Sécurisé et Optimisé



Logistique

- Transports inter-établissements
- Partage du Dossier Médical
- Journée Technique AUDIPOG - 14/09/2020
- Pharmacie
- Imagerie
- Biologie Médicale

México-Techniques

Lieu	Acteurs	Étapes de prise en charge	Risques	Documents Associés
Maternité d'origine	Médecin	<p style="text-align: center;">Demande de transfert en maternité type 1 ou 2</p>	Indisponibilité maternité	Protocoles réseau sur les transferts (site web)
Services de périnatalité	Médecin SF (dossier) Patiente	<p>Identifier le motif, informer la patiente et renseigner le dossier informatisé régional :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transfert in utero - Transfert en post <u>partum</u> - Transfert néonatal 	Indications inappropriées du transfert Manque d'informations médicales Insatisfaction du couple	Protocoles réseau demandes d'avis / orientation femme obèse / nouveau-né en type 2 / HPP Dossier régional informatisé Fiche de liaison enfant
Maternité d'origine	Médecin	<p>Téléphoner aux maternités de type 3 ou 2</p>	Non réponse	Protocoles réseau sur les transferts / tel dédié type 3 Demande transfert
Maternité d'origine / de destination et SAMU/SMUR	Médecin	<p>Organiser le transfert adapté en fonction du motif :</p>	Mode de transfert inadapté aux besoins de la mère et/ou de l'enfant ou indisponible	Protocole de transfert
Service de Maternité type 2 ou 3 Service de néonatalogie	SF / Médecin	<p>Transfert in utero</p>		
		<p>Post natal</p>		
Maternité type 2 ou 3 ou service de néonatalogie	SF / Médecin	<p>Accueil par le secteur de naissance <u>du type 2 ou 3</u></p>		
		<p>Accueil direct en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SDC maternité Ou - Accueil en réa adulte Ou - Accueil en imagerie interventionnelle 		
Maternité type 1 à 3 Service de	SF / Médecin	<p>Accouchement par le secteur de naissance</p>		
		<p>Hospitalisation grossesse pathologique</p>		
		<p>Accueil direct en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réa néonatale <u>ou</u> - soins intensifs <u>ou</u> - néonatalogie 		
		<p>Mutation/ transfert/ <u>re-transfert</u> vers maternité d'origine <u>ou retour domicile</u></p>		
			Capacité d'accueil saturée	/
			Insatisfaction de la mère	Enquête de satisfaction maternité type 3
			Mauvaise organisation de la sortie	Compte rendu d'hospitalisation / carnet de santé de l'enfant

Lieu	Acteurs	Étapes de prise en charge	Risques	Documents Associés	
néonatalogie					
Local Type 1 et 2	Médecin SF	<pre> graph TD A([Demande d'avis]) --> B[Identifier le motif, informer la patiente et renseigner le dossier informatisé régional] B --> C[Téléphoner à la maternité ou pédiatrie ou CPDP] B --> D[Autre demande Spécialiste hors périnatalité] C --> E1[Demande échographie de référence ou diagnostic] C --> E2[Demande avis pédiatrique] C --> E3[Demande avis obstétrical] E1 --> F[Orientation pour consultation ou acte chirurgical ou diagnostic anténatal] E2 --> F E3 --> F F --> G[Hospitalisation] F --> H([Organisation du suivi en ambulatoire]) </pre>	Indisponibilité	Protocoles réseau demandes d'avis	
Local Type 1 et 2	Médecin SF		Mauvaise identification du motif, Dossier médical non renseigné, Manque d'information de la patiente	Dossier régional informatisé Fiche de soumission CPDP	
Local Type 1 et 2	Médecin SF			Non réponse	
Etablissement de santé	Médecin			Retard dans la prise en charge	Dossier régional informatisé Protocole réseau demandes d'avis Téléconférence (toutes les semaines)
Etablissement de santé ou local	Médecin			Mauvaise orientation Acte inapproprié	Dossier régional informatisé
Etablissement de santé	Médecin			Manque de place type 3	Site web réseau/CPDP Document soumissions CPDP
Etablissement de santé ou local	Médecin SF			Suivi inadapté / insatisfaction	Site web réseau/CPDP Document soumissions CPDP

En guise de Conclusion

1. Le GHT Territoires d'Auvergne
2. Contexte National
3. Parcours Patient
4. Conception d'un Parcours Patient
5. Fiche d'Identité Parcours Patient
6. Animateur Parcours
7. Exemple de Processus de Réalisation
8. Conclusion

	Positif (pour atteindre l'objectif)	Négatif (pour atteindre l'objectif)
Origine Interne (Organisationnelle)	<p>Forces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordination au sein d'une Commission unique et active • Intérêt et sens de la démarche pour les acteurs de terrain 	<p>Faiblesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des Acteurs de Terrain • Gradation des soins • Fiche d'identité • Organisation des groupes de travail à 15 / large territoire !
Origine Externe (Environnement de Travail)	<p>Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implication des Directions Qualité • <i>Implication Médicale des CME (?)</i> 	<p>Menaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Très grande diversité des ES • « CHU-centré » • Faible implication médicale • Manque de professionnels (médecins) dans les ES

La réussite
appartient à tout le
monde.

C'est au travail
d'équipe qu'en
revient le mérite.

Franck PICCARD

