



**Centre Hospitalier de Mulhouse**

# **The hospital of MULHOUSE**

## **FRANCE**

**Au service de la vie**



**Centre Hospitalier de Mulhouse**

# **Segurança do Doente : Experiência do Centre Hospitalier de Mulhouse**

*Au service de la vie*



Centre Hospitalier de Mulhouse

# Localization of Mulhouse



**Mulhouse : 112 000 citizen**

**Surrounding : 280 000 people**

**Au service de la vie**

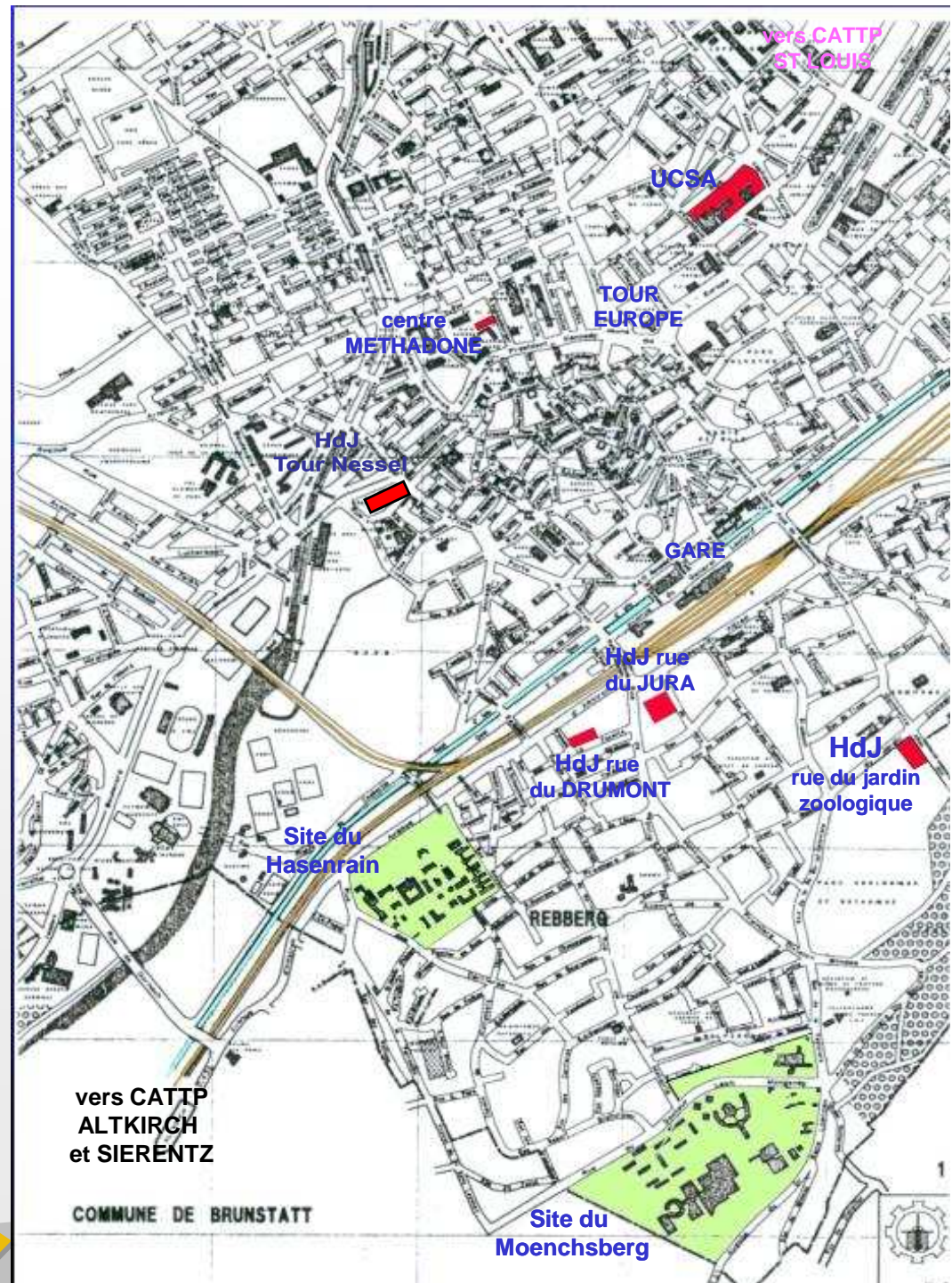




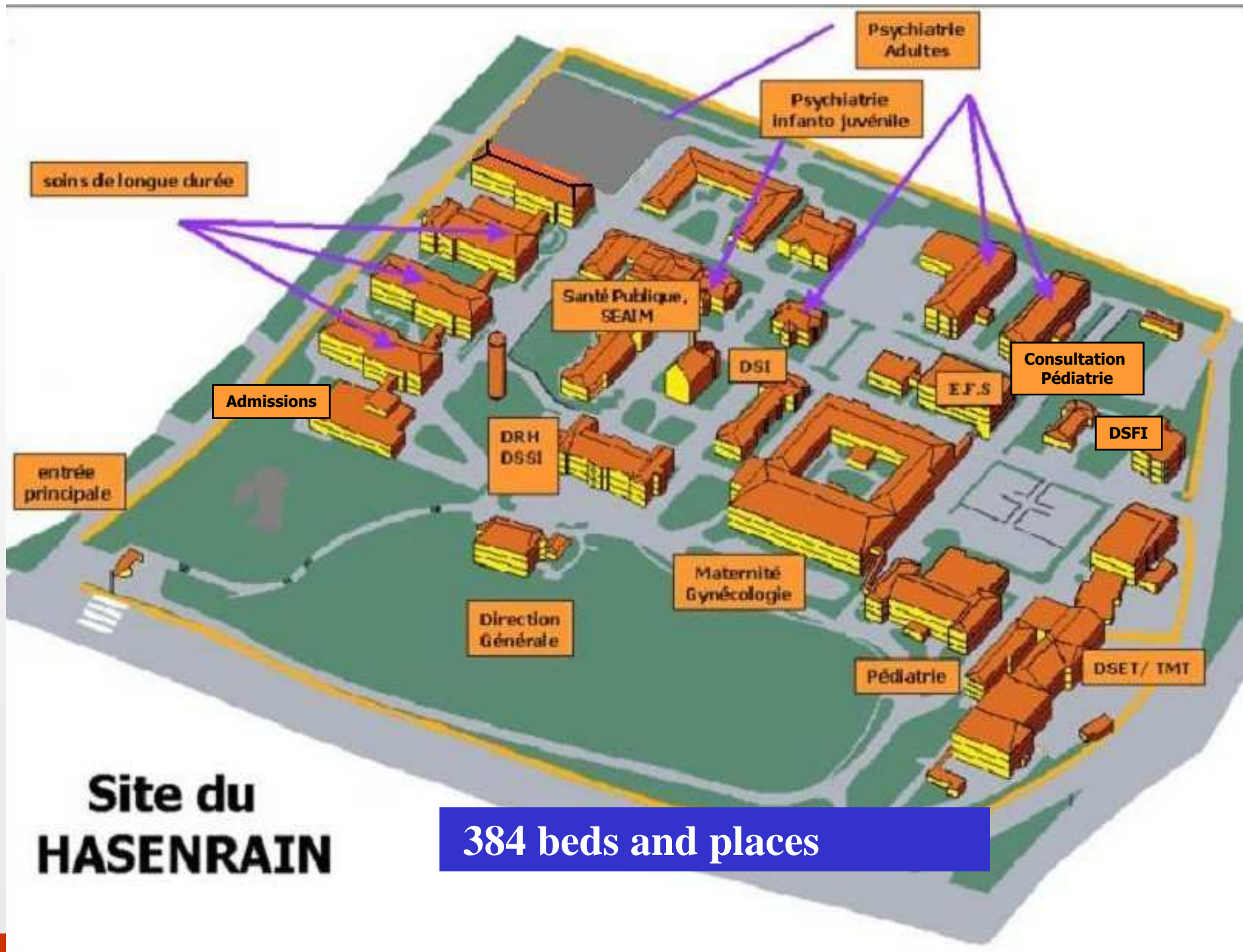
Centre Hospitalier de Mulhouse

**1615 beds and  
places  
245 000 m<sup>2</sup>**

- \* site du HASENRAIN
- \* site du MOENCHSBERG
  
- \* HDJ rue du JURA (VI)
- \* HDJ rue du jardin. zoologique
- \* HDJ rue du DRUMONT
- \* HDJ Tour NESSEL
- \* Centre Méthadone (VII)
- \* UCSA (VI)
- \* CATTTP ST LOUIS (VI)
- \* CATTTP SIERENTZ (VII)







# Site du HASENRAIN

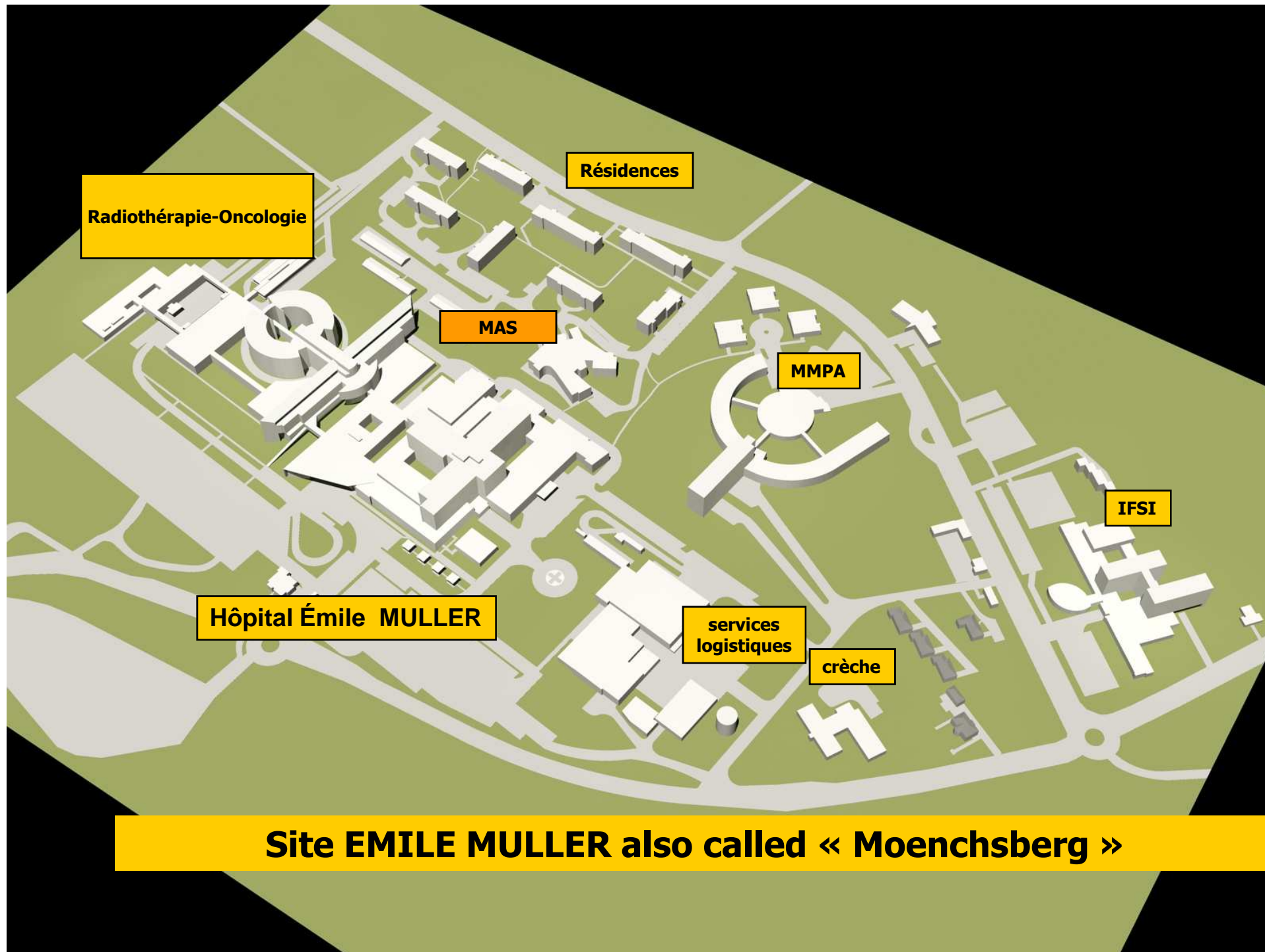
384 beds and places





**Hôpital Emile MULLER**  
**851 beds and places**





**Site EMILE MULLER also called « Moenchsberg »**

















## Centre Hospitalier de Mulhouse

- **Human resources : 4 345 employees**
  - **Doctors : about 510**
  - **Non medical staff : about 3835**
- **Financial account in 2010  
(expenses; receipts) :**
  - **about 300 000 000 €**
- **Different activities :**
  - **Short-term cure and care**
  - **following and rehabilitation care**
  - **long-term care**
  - **psychiatry**

Au service de la vie





Centre Hospitalier de Mulhouse « **DQGR** »

# « Direction de la qualité et de la gestion des risques »



**Director**

**Doris GILLIG**

**Secretary**

**Martine PROBST**



**Quality controller**

**Fatima ABISUR**



**Engineer**

**Élodie MARECHAUD**

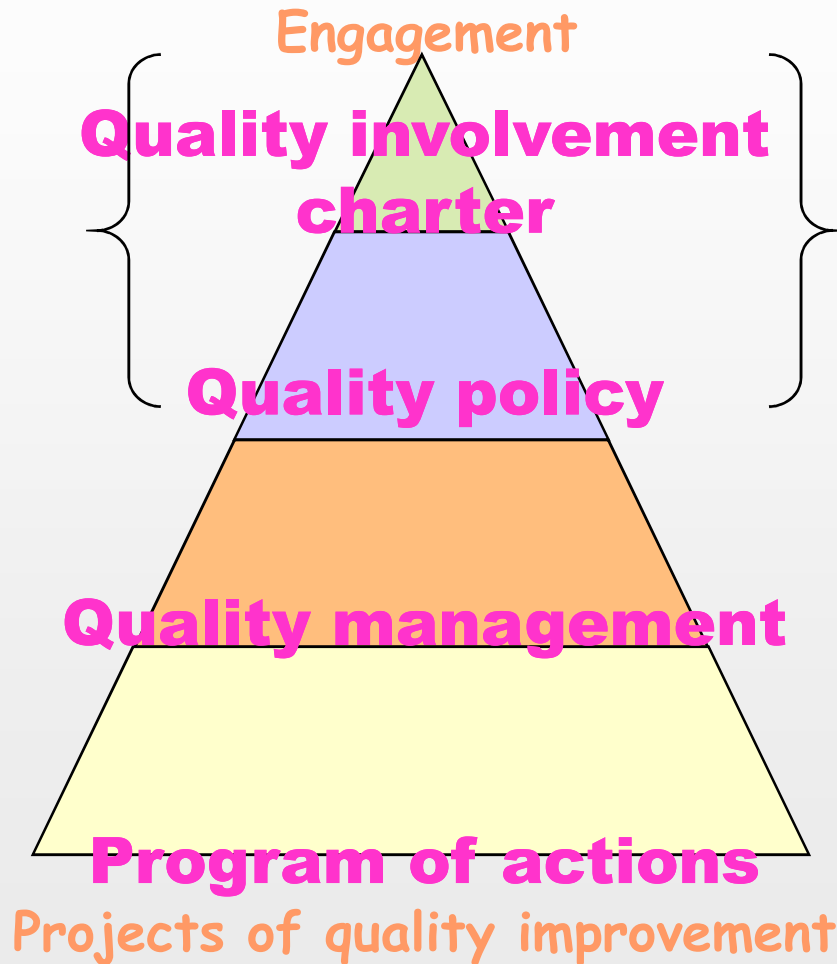


Au service de la vie



Centre Hospitalier de Mulhouse

# The quality organization at the CHM



- Strategic level**  
*Board, top management and pilot committee for quality and risk management »*
- Driving of projects**  
*DQGR, and the other institutional actors*
- Operational phases**  
*quality correspondents, working groups...*

Au service de la vie







Centre Hospitalier de Mulhouse

# Patient security in french hospitals



Au service de la vie





Centre Hospitalier de Mulhouse

# A french specificity

## La Haute Autorité de Santé (HAS)

Au service de la vie





Centre Hospitalier de Mulhouse

# Accreditation / certification of hospitals

The certification is :

- a compulsory procedure
- of an extern evaluation of a hospital,
- made by professionals,
- independant of the hospital,
- concerning its whole functioning and all practices.

Au service de la vie



Centre Hospitalier de Mulhouse

# National indicators



- Scorecard of the hospital-acquired infections
- IPAQSS (Indicators for the improvement of hospital quality and patients security)

Au service de la vie





Centre Hospitalier de Mulhouse

**For example :**

**the alignment with good clinical practices in case of myocardial infarction after the acute phase**

Au service de la vie



## Centre Hospitalier de Mulhouse

- Indicateur 1 : aspirine / clopidogrel ou prasugrel après infarctus
- Indicateur 2 : bêta-bloquant après infarctus
- Indicateur 3 : inhibiteur de l'Enzyme de Conversion (IEC) ou Antagoniste des Récepteurs de l'Angiotensine II (ARA 2) après infarctus
- Indicateur 4 : statine après infarctus
- Indicateur 5 : sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques
- Indicateur 6 : délivrance de conseils pour l'arrêt du tabac





Centre Hospitalier de Mulhouse

## Some examples of standards

- **Statutory texts :**  
CSP, GBEA, HACCP, HAS....
- **Normes :**  
ISO 9001, 14000, 18000...
- **Guides of good practices :**  
BPPH, specific cares...



Au service de la vie



Centre Hospitalier de Mulhouse

## One example of patient safety:

- the « check list » in the surgery room

Au service de la vie



# Centre Hospitalier de Mulhouse

Identification du patient  
Étiquette du patient ou  
Nom, prénom, date de naissance

## CHECK-LIST « SÉCURITÉ DU PATIENT AU BLOC OPÉRATOIRE »

Version 2011 - 01



Identité visuelle  
de l'établissement

Bloc : \_\_\_\_\_ Salle : \_\_\_\_\_  
Date d'intervention : \_\_\_\_\_ Heure (début) : \_\_\_\_\_  
Chirurgien « intervenant » : \_\_\_\_\_  
Anesthésiste « intervenant » : \_\_\_\_\_  
Coordonnateur(s) check-list : \_\_\_\_\_

AVANT INDUCTION ANESTHÉSIQUE	
Temps de pause avant anesthésie	
1 L'identité du patient est correcte :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non*
2 L'intervention et site opératoire sont confirmés : • idéalement par le patient et dans tous les cas, par le dossier ou procédure spécifique • la documentation clinique et para clinique nécessaire est disponible en salle	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non*
3 Le mode d'installation est connu de l'équipe en salle, cohérent avec le site / intervention et non dangereux pour le patient	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non*
4 La préparation cutanée de l'opéré est documentée dans la fiche de liaison service / bloc opératoire (ou autre procédure en œuvre dans l'établissement)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> Non*
5 L'équipement / matériel nécessaire pour l'intervention est vérifié et ne présente pas de dysfonctionnements • pour la partie chirurgicale • pour la partie anesthésique <i>Acte sans prise en charge anesthésique</i>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A
6 Vérification croisée par l'équipe de points critiques et mise en œuvre des mesures adéquates : Le patient présente-t-il un : • risque allergique • risque d'inhalation, de difficulté d'intubation ou de ventilation au masque • risque de saignement important	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui* <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui* <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui*

AVANT INTERVENTION CHIRURGICALE	
Temps de pause avant incision	
7 Vérification « ultime » croisée au sein de l'équipe, en présence des chirurgien(s) – anesthésiste(s) / IADE – IBODE / IDE • identité patient confirmée • intervention prévue confirmée • site opératoire confirmé • installation correcte confirmée • documents nécessaires disponibles (notamment imagerie)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A
8 Partage des informations essentielles, oralement au sein de l'équipe sur les éléments à risque / étapes critiques de l'intervention (Time out) • sur le plan chirurgical (temps opératoire difficile, points spécifiques de l'intervention, identification des matériels nécessaires, confirmation de leur opérationnalité, etc.) • sur le plan anesthésique (risques potentiels liés au terrain ou à des traitements éventuellement maintenus, etc.) <i>Acte sans prise en charge anesthésique</i>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A
9 L'antibioprophylaxie a été effectuée selon les recommandations et protocoles en vigueur dans l'établissement La préparation du champ opératoire est réalisée selon le protocole en vigueur dans l'établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A

N/A : quand l'événement est Non Applicable pour cette intervention  
N/R : quand le critère est Non Recommandé pour cette intervention

APRÈS INTERVENTION	
Pause avant sortie de salle d'opération	
10 Confirmation orale par le personnel auprès de l'équipe : • de l'intervention enregistrée, • du compte final correct des compresses, aiguilles, instruments, etc. • de l'étiquetage des prélèvements, pièces opératoires, etc. • si des événements indésirables ou porteurs de risques médicaux sont survenus : ont-ils fait l'objet d'un signalement / déclaration ? <i>Si aucun événement indésirable n'est survenu pendant l'intervention, cochez N/A</i>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non* <input type="checkbox"/> N/A
11 Les prescriptions pour les suites opératoires immédiates sont faites de manière conjointe entre les équipes chirurgicale et anesthésiste	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non*
<b>DÉCISION CONCERTÉE EN CAS DE NON-CONFORMITÉ OU DE RÉPONSE MARQUÉE D'UNE *</b>	
<u>SELON PROCÉDURE EN VIGUEUR DANS L'ÉTABLISSEMENT</u> Attestation que la check-list a été renseignée suite à un partage des informations entre les membres de l'équipe Chirurgien                      Anesthésiste / IADE                      Coordonateur CL	

LE RÔLE DU COORDONNATEUR CHECK-LIST, SOUS LA RESPONSABILITÉ DU (DES) CHIRURGIEN(S) ET ANESTHÉSISTE(S) RESPONSABLES DE L'INTERVENTION, EST DE NE COCHER LES ITEMS DE LA CHECK-LIST QUE  
(1) SI LA VÉRIFICATION A BIEN ÉTÉ EFFECTUÉE, (2) SI ELLE A ÉTÉ FAITE ORALEMENT EN PRÉSENCE DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE CONCERNÉS ET  
(3) SI LES NON-CONFORMITÉS (MARQUÉES D'UNE \*) ONT FAIT L'OBJET D'UNE CONCERTATION EN ÉQUIPE ET D'UNE DÉCISION QUI DOIT LE CAS ÉCHÉANT ÊTRE RAPPORTÉE DANS L'ENCART SPÉCIFIQUE.

Au service de la vie





C1

## AVANT INDUCTION ANESTHÉSIQUE

*Temps de pause avant anesthésie*

- |   |  |   |                               |
|---|--|---|-------------------------------|
| 1 | L'identité du patient est correcte :   | <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non* |
| 2 | L'intervention et site opératoire sont confirmés :   | <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non* |
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>idéalement par le patient et dans tous les cas, par le dossier ou procédure spécifique</li> <li>la documentation clinique et para clinique nécessaire est disponible en salle</li> </ul> | <input type="checkbox"/> Non* |
| 3 | Le mode d'installation est connu de l'équipe en salle, cohérent avec le site / intervention et non dangereux pour le patient                           | <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non* |
| 4 | La préparation cutanée de l'opéré est documentée dans la fiche de liaison service / bloc opératoire (ou autre procédure en œuvre dans l'établissement) | <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non* |
|   |  | <input type="checkbox"/> N/A  |                               |
| 5 | L'équipement / matériel nécessaire pour l'intervention est vérifié et ne présente pas de dysfonctionnements :  | <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non* |
|   |  | <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non* |
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>pour la partie chirurgicale</li> <li>pour la partie anesthésique</li> </ul> <i>Acte sans prise en charge anesthésique</i>  | <input type="checkbox"/> N/A  |
| 6 | Vérification croisée par l'équipe de points critiques et mise en œuvre des mesures adéquates :<br>Le patient présente-t-il un :                        | <input type="checkbox"/> Non  | <input type="checkbox"/> Oui* |
|   |  | <input type="checkbox"/> Non  | <input type="checkbox"/> Oui* |
|   |  | <input type="checkbox"/> N/A  |                               |
|   |  | <input type="checkbox"/> Non  | <input type="checkbox"/> Oui* |

## AVANT INTERVENTION CHIRUR

*Temps de pause avant incision*

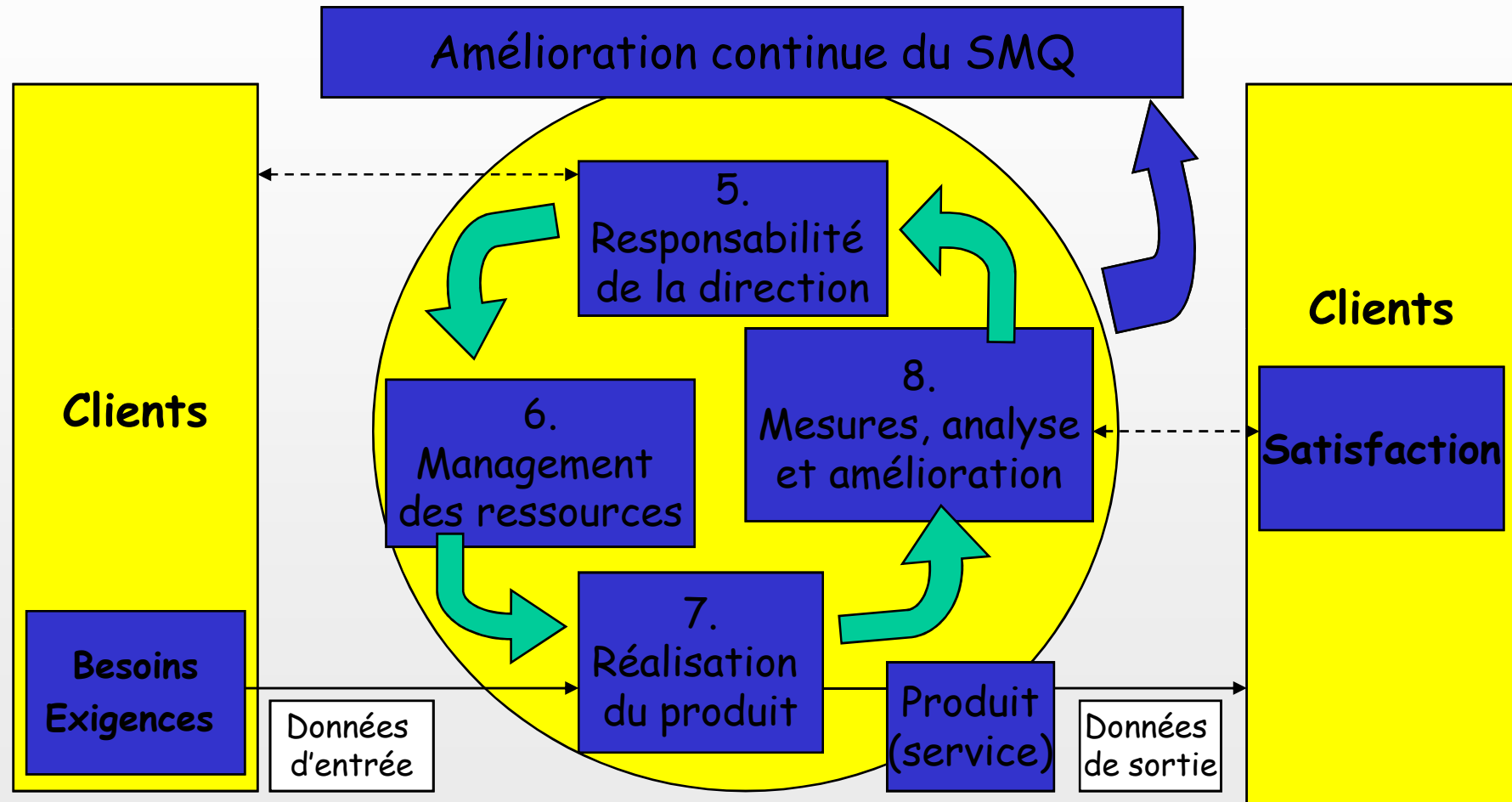
- |   |  |  |
|---|--|--|
| 7 | Vérification « ultime » croisée au sein de l'équipe des chirurgien(s) – anesthésiste(s) / IADE – :                                 | <input type="checkbox"/> identité patient confirmée  |
|   |  | <input type="checkbox"/> intervention prévue confirmée   |
|   |  | <input type="checkbox"/> site opératoire confirmé  |
|   |  | <input type="checkbox"/> installation correcte confirmée   |
|   |  | <input type="checkbox"/> documents nécessaires disponibles (notamment imagerie)  |
| 8 | Partage des informations essentielles, orale de l'équipe sur les éléments à risque / étape de l'intervention ( <i>Time out</i> ) : | <input type="checkbox"/> sur le plan chirurgical (temps opératoire difficile, points spécifiques de l'intervention, identification des matériels, confirmation de leur opérationnalité, etc) |
|   |  | <input type="checkbox"/> sur le plan anesthésique (Acte sans prise en charge anesthésique)   |
|   |  | <input type="checkbox"/> (risques potentiels liés au terrain ou à des traitements éventuellement maintenus, ...)   |
| 9 | L'anti-bioprophylaxie a été effectuée selon les recommandations et protocoles en vigueur dans l'établissement                      | <input type="checkbox"/>   |
|   | La préparation du champ opératoire est réalisée selon le protocole en vigueur dans l'établissement                                 | <input type="checkbox"/>   |

N/A : quand l'acte n'est pas applicable pour cette intervention  
 N/R : quand le critère est Non Recommandé pour cette intervention



Centre Hospitalier de Mulhouse

# Modèle d'un SMQ basé sur les processus (ISO 9001-2000)



Au service de la vie



**Centre Hospitalier de Mulhouse**

# **Quality management Principles (ISO)**

- **Managements responsibility : of the CEO, the board, the quality and risk management**
- **Resources management : Human resources, IT management, logistic management...**

**Au service de la vie**





Centre Hospitalier de Mulhouse

# Quality management Principles (ISO)

- For assessment, analysis and improvement: audits, satisfaction inquiries, quality improvement projects, certification, evaluation of the clinical practices...
  - Process analysis :
    - a priori analysis for the risky processes,
    - a posteriori analysis for the dysfunctional processes (adverse event recording)
- CAPA : corrective action – preventive action**

Au service de la vie





Centre Hospitalier de Mulhouse

# The management : a structuring role for

- the risk management
- the quality of the practices
- the continuous improvement

It is important to tend towards a global and consistent (coherent) risk management.

Au service de la vie



Centre Hospitalier de Mulhouse



**Medical care security  
and risk management :  
everybody must be involved**

Au service de la vie





**Centre Hospitalier de Mulhouse**

## **The risk management policy of the CHM**

- **Five objectives, declined in a risk management plan lasting several years :**
  - **develop the knowledge of safety,**
  - **put in accordance with legal requirements,**
  - **secure the safety of the care and cure,**
  - **increase patients satisfaction,**
  - **manage the safety of the staff and the holdings.**

**Au service de la vie**



Centre Hospitalier de Mulhouse

# The main actors of risk management at Mulhouse hospital

- **The 3 risk administrators**
- **The 29 risk correspondents**
- **The network of about 220 quality correspondents**

Au service de la vie



## A non punishment charter 1/2

### *A positive and not punitive approach of the error*

« It is the responsibility of every employee to communicate spontaneously and immediately any information about an adverse event . »





Centre Hospitalier de Mulhouse

# A non punishment charter

2/2

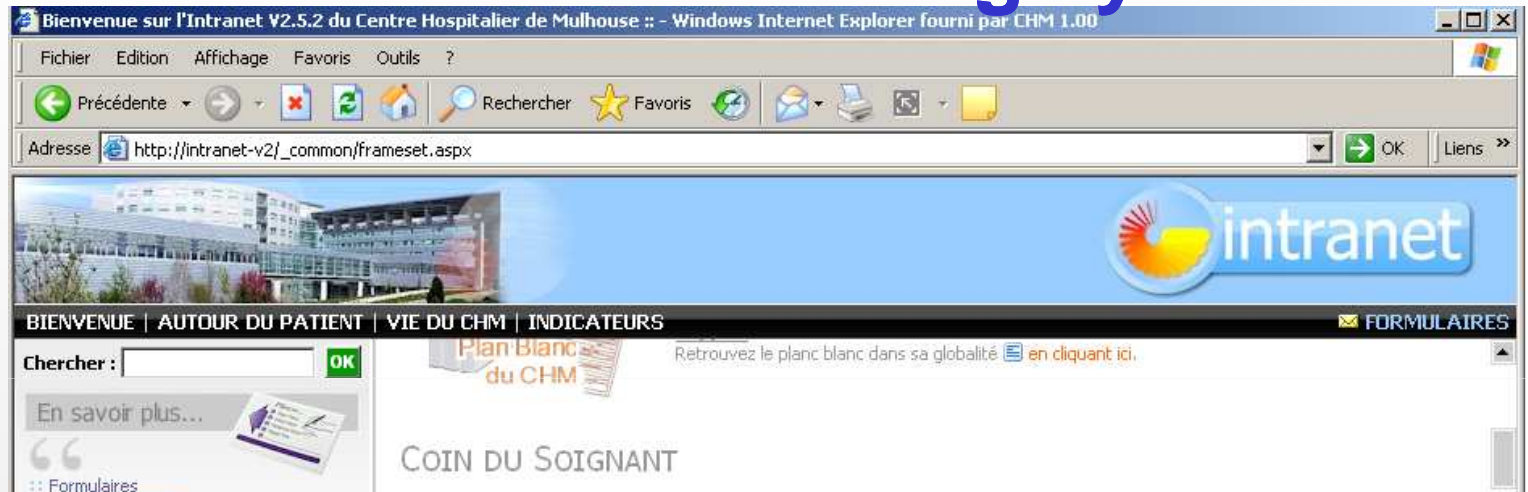
« To make this return of experiences more easy, I commit myself and promise that the management of the Mulhouse hospital will not begin a disciplinary procedure against an employee who reveales spontaneously and immediately a breach (a failure) in the safety rules in which he is involved and which the management would not have known otherwise. »

« However, this principle can not be applied in case of deliberated or repeated breaches (failures) in safety rules. »

Au service de la vie



# Centre Hospitalier de Mulhouse **To register** in the adverse event recording system



**Enregistrement**

**Vigilances**

**Fiche de signalement des événements indésirables**  
(document à utiliser par les services)

Centre Hospitalier de Mulhouse

Diffusion : Ensemble du Centre Hospitalier de Mulhouse

Date d'application : 30/06/2009

Version : 6

Rattache à : Procédure "signalement événement indésirable"

Date de l'événement :      Heure :      Lieu :

**Identité de la personne signalant l'événement :**

Nom :      Prénom :  
Service :      UF :      Téléphone :      Fax :  
Fonction au CHM :      Date du signalement :

**Personne ou Matériel ou Médicament concerné :**

Hospitalisé  Consultant  Visiteur

Identification de la personne concernée :  
Nom :      Prénom :  
Date de naissance :      Date de décès :

Etiquette Tango pour les hospitalisés ou consultants

trouvez tous ces formulaires sur le site le "Coin du Soignant"

## Les formulaires

- **Médicaments et prescriptions** Demande complémentaire de médicaments
- **Communication inter-services** Demande d'anesthésie pour l'ophtalmologie
- **Signalement des événements indésirables** Fiche de signalement
- **Transfusion sanguine et hémovigilance** formulaire supprimé le 09/06/2010
- **Surveillance du diabète** Feuilles de traçabilité pour les lecteurs de glycémie "MediSense Optium Xceed"
- **Dossier médical** Demande d'extraction d'un dossier archivé, Liste des dossiers à archiver
- **Régime particulier** choix du patient ou du médecin
- **Traitement de la douleur** outils d'évaluation de la douleur
- **Sécurité de l'environnement** Demande de mise à jour et/ou de renseignement complémentaire d'un produit chimique



Au service de la vie



**Centre Hospitalier de Mulhouse**

**THANKS A LOT  
FOR THE ATTENTION YOU  
HAVE PAYED  
TO THIS TOPIC**

*Au service de la vie*