

LES DÉFIS DE LA CERTIFICATION DANS UNE MAISON DE SOINS PALLIATIFS

Dr Julie Deleuze-Dordron

Médecin- Responsable Qualité

CIPIQS 13-14 Novembre 2025

Situé à Gardanne, dans les Bouches-du-Rhône

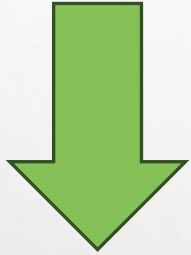


LA MAISON LA VILLA IZOÏ

LA MAISON – LA VILLA IZOÏ

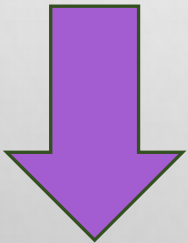
ETABLISSEMENT DE SOINS PALLIATIFS

1994



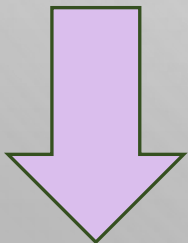
Création en 1994, pendant l'épidémie du VIH: 12 lits

2002



Agrandissement en 2002: +12 lits

2016

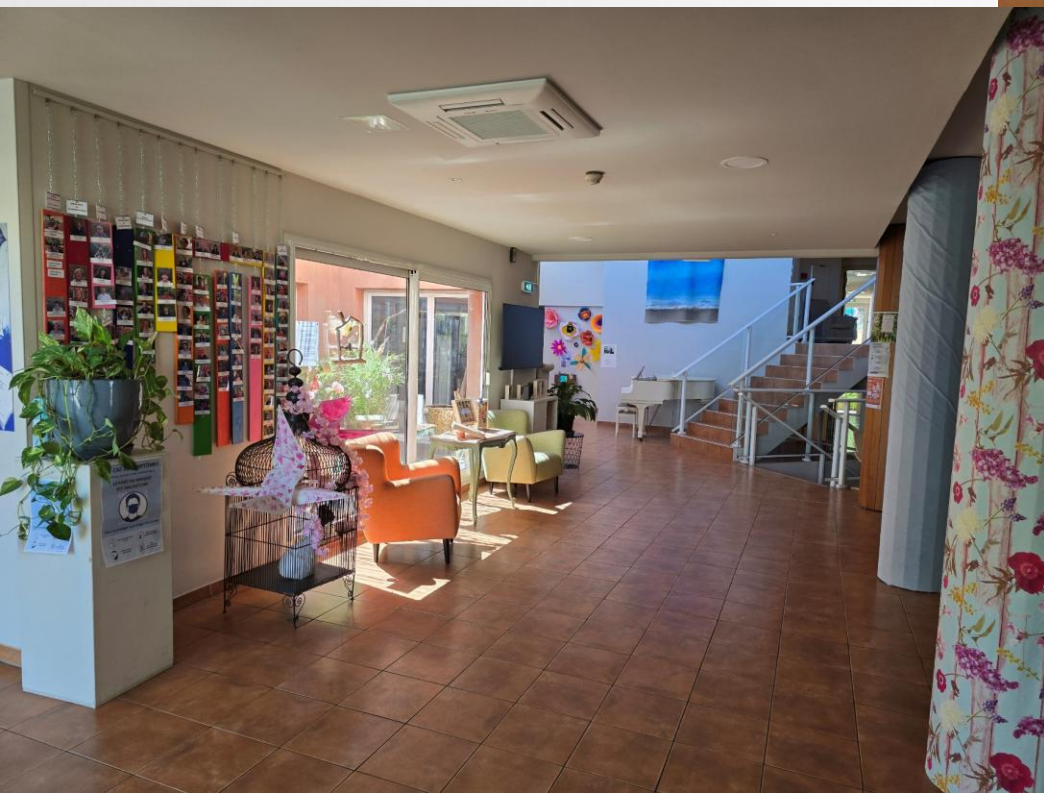


Ouverture de la Villa Izoï en 2016: + 14 lits

- 1 structure, 2 établissements (la Maison et la Villa), portée par 1 association loi 1901 « La Maison »
- Accueil des patients en soins palliatifs, atteints de maladies graves et évolutives
- A des stades différents de la maladie

ENVIRONNEMENT

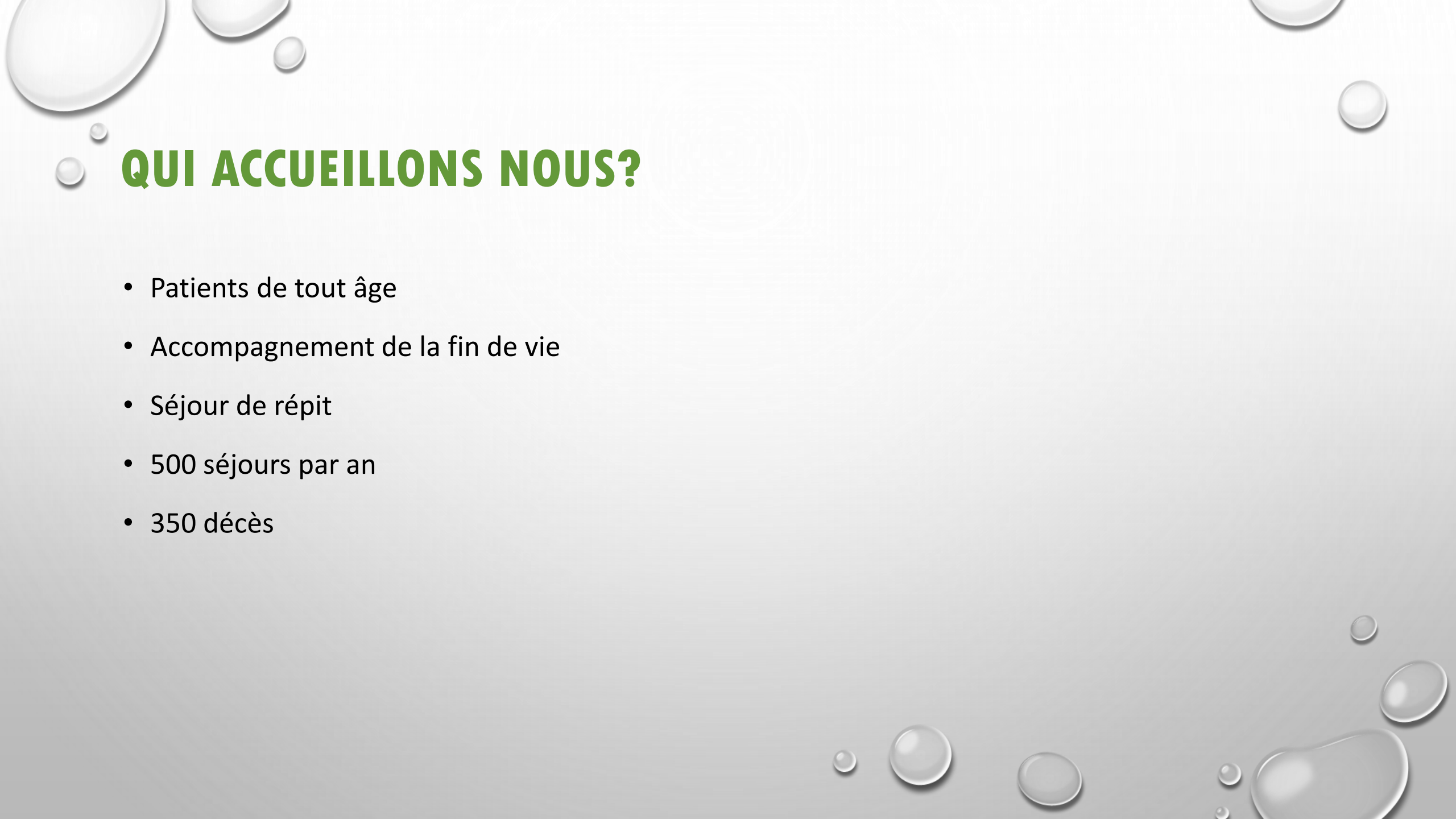
Singulier, chaleureux et accueillant,
entre l'hôpital et le domicile



L'ART ET LA CULTURE

- Dans l'ADN de la Maison,
- Pensé comme un soin
- De nombreux artistes et partenaires





QUI ACCUEILLONS NOUS?

- Patients de tout âge
- Accompagnement de la fin de vie
- Séjour de répit
- 500 séjours par an
- 350 décès

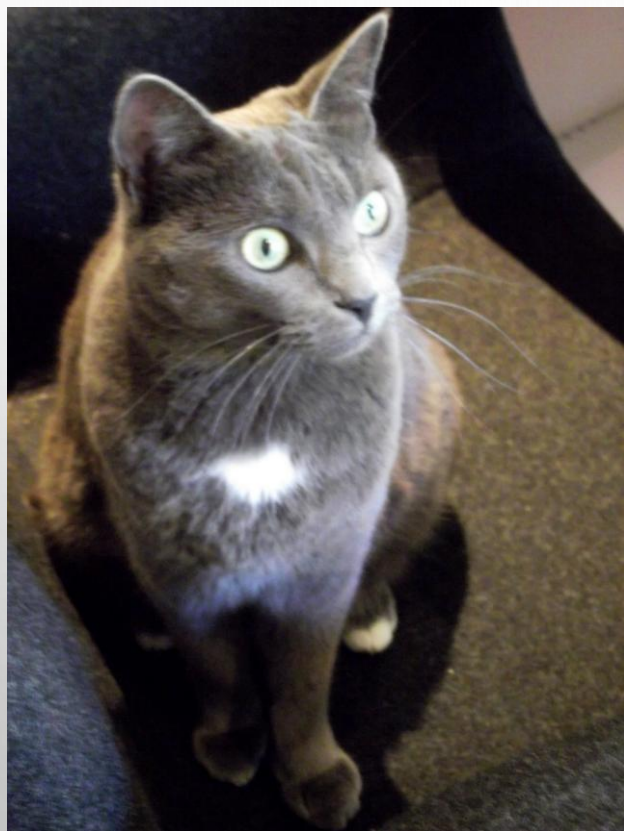
L'OFFRE DE SOIN



3 unités de soins (38 lits)
1 équipe mobile à domicile
1 HDJ (9 places)

LA QUALITÉ ET LA CERTIFICATION











LE DÉFI D'UNE VISITE DE CERTIFICATION !

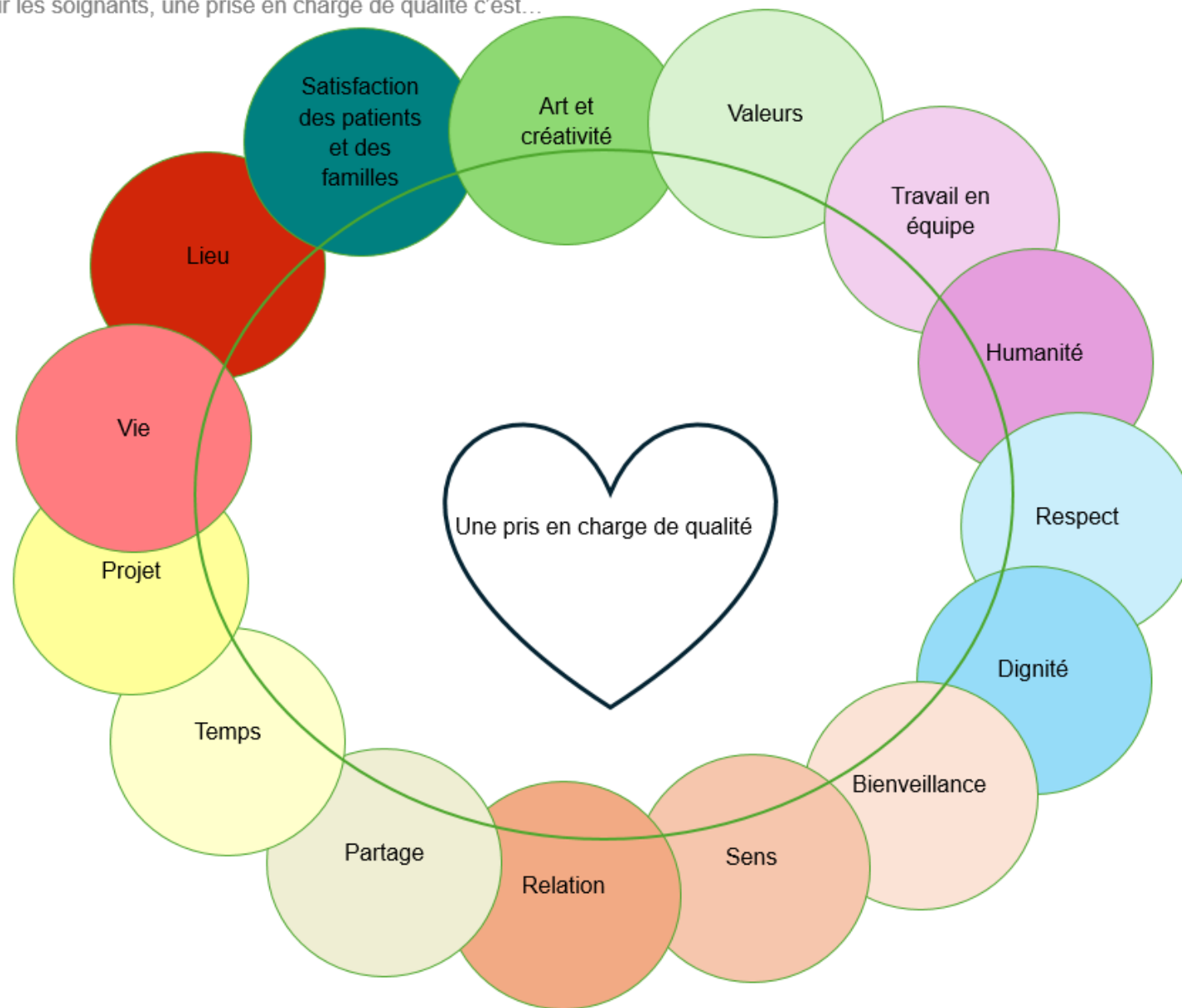


QU'EST CE QUE LA QUALITÉ?



Pour les soignants, une prise en charge de qualité c'est...

|



QU'EST CE QUE LA QUALITÉ?



1^{ER} VISITE CERTIFICATION V2020 DU 8 AU 10 NOVEMBRE 2021

- 3 jours, 3 experts visiteurs



- 87,40%
- 1 fiche anomalie
- Certifié sous condition
- La commission de certification attire notre attention sur:
 - Le circuit du médicament
 - Le déploiement de la culture qualité et l'analyse des résultats
 - La nécessité de renforcer l'expression de la satisfaction des patients et l'expérience des aidants



LES CRITIQUES DIFFICILES

- LE CARNET DE SANTÉ...



La limite entre Sécurité des soins et Qualité de la prise en charge ...

LES CRITIQUES BÉNÉFIQUES

- La refonte du circuit du médicament
- La mise en place d'un questionnaire de satisfaction
- La culture qualité en général
 - IQSS
 - Tableau des indicateurs
 - PAQSS

L'EXEMPLE DE L'ÉVALUATION DE LA DOULEUR

- IQSS obligatoire
- Evaluation par une échelle, proposition thérapeutique puis réévaluation par une échelle.

CHEZ NOUS... PROBLÈME DE TRAÇABILITÉ !

- Evaluation de la douleur pluri quotidienne avec administration d'antalgique rapide. Mais manque de traçabilité avec échelle...
- Réévaluation sans échelle quasi systématique: « efficace » « non efficace »

→ **IQSS 2022 : 46%**

- Plan d'action et d'amélioration
 - Communication auprès des équipes
 - Rappel de l'utilisation des échelles
 - Implication du CLUD
- **IQSS 2023: 52%**
- Mise en place d'aide à la saisie sur le DPI
- **IQSS 2025: 90%**

MAIS Taux de satisfaction prise en charge de la douleur par les patients sur questionnaire de satisfaction en 2023 et 2024 : **96%**

Aide au ciblage -

Aide au ciblage

Chapitre
PROBLEMATIQUES EN COURS

Cible
DOULEUR

Données

ECHELLE VERBALE SIMPLE
 Pas de douleur
 Douleur intensité faible
 Douleur intensité modérée
 Douleur intense
 Douleur insupportable
 ALGOPLUS
 Algoplus- Pas de douleur
 Algoplus- VISAGE: crispé, grimaçant, froncé
 Algoplus- REGARD: lointain, suppliant, pleurs
 Algoplus- PLAINTES: Aie, gémissements, cris
 Algoplus- COMPORTEMENT: agité, agressif, agrippement

Actions

SAISIE DE L'EBM "AIDE A LA DESCRIPTION"
 REEVALUATION DE L'EBM "AIDE A LA DESCRIPTION"

Résultats

ECHELLE VERBALE SIMPLE
 Pas de douleur
 Douleur intensité faible
 Douleur intensité modérée
 Douleur intense
 Douleur insupportable

LISTE C/C

✓

✗

Aide au ciblage

et définitif

CE QUE NOUS AVONS MIS EN PLACE PENDANT L'ANNÉE 2022

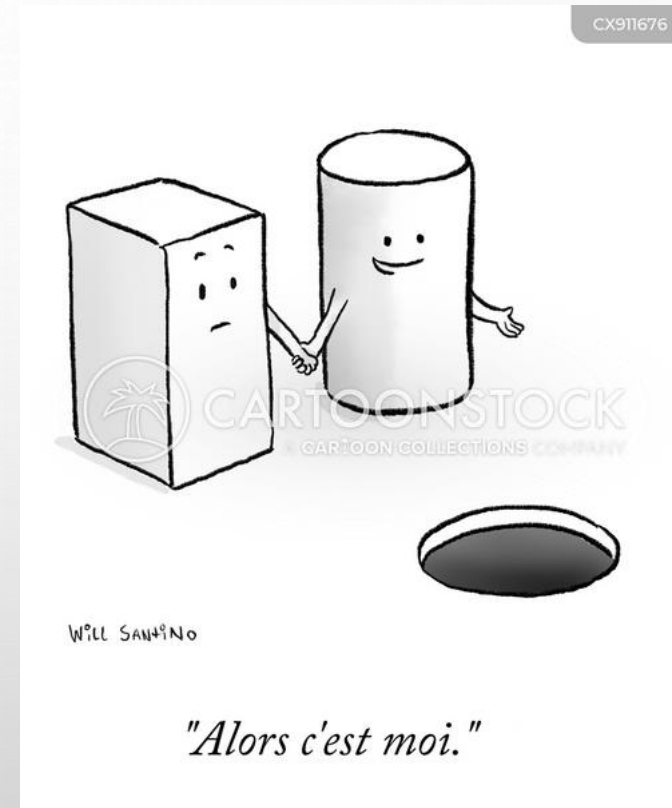
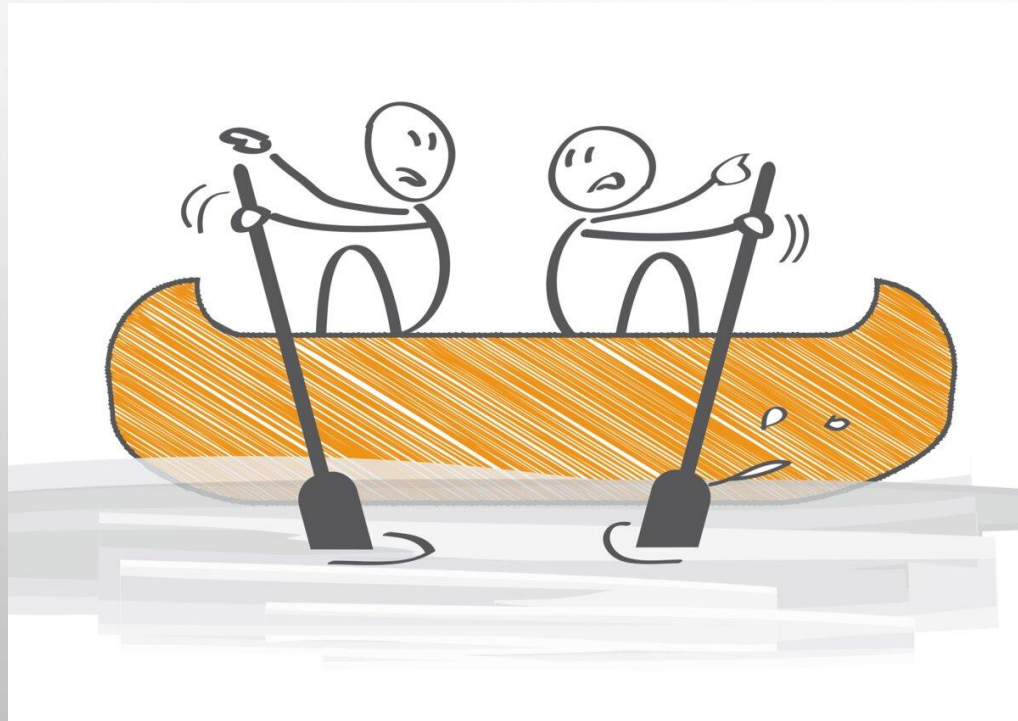
- Prise de conscience de la gouvernance de la nécessité de dégager du temps dédié à la qualité
- Travail d'équipe d'une cellule réduite pour la qualité
 - 1 Médecin
 - 1 Pharmacien
 - 1 Coordinatrice des soins
 - 1 coordinatrice qualité
- Formations internes à tout le personnel
- Sensibilisation à la qualité par la mise en place de gazettes
- Préparation des équipes à la nouvelle visite

2EME VISITE DE CERTIFICATION V2020 DU 28 FÉVRIER AU 2 MARS 2023

- 97,88%
- Certifié haute qualité des soins

Tout en gardant nos valeurs et notre spécificité...





MERCI À VOUS

