

Communiqué de presse du 3 juillet 2018

LE CENTRE HOSPITALIER DE LUXEMBOURG, 1^{ER} HÔPITAL LUXEMBOURGEOIS ET 25^{IÈME} AU SEIN DU BENELUX À ÊTRE ACCRÉDITÉ SELON LES NORMES DE LA JOINT COMMISSION INTERNATIONAL (JCI)

Luxembourg le 03 juillet 2018 - La Direction du Centre Hospitalier de Luxembourg a annoncé aujourd'hui, en présence de la Ministre de la Santé Mme Lydia Mutsch, l'accréditation du CHL par la Joint Commission International (JCI), reconnaissance de la qualité et de la sécurité des services et soins offerts aux patients.

L'octroi de l'accréditation survient à la suite d'une semaine d'audit très intense en début juin, pendant laquelle pas moins de 1 113 aspects mesurables liés à 14 chapitres ont été évalués par une équipe de quatre experts JCI indépendants.

Le CHL est désormais le 1^{er} hôpital au Luxembourg et le 25^{ième} au sein du Benelux à pouvoir afficher sa conformité à ces standards internationalement reconnus.



CHL
accredited
by **Joint
Commission
International**

L'accréditation JCI met en valeur la démarche poursuivie par la Direction du CHL de fournir la meilleure qualité et sécurité de prise en charge aux patients du CHL, en standardisant et en améliorant ses procédures.

Dr Romain Nati, Directeur général du CHL, explique : « Parmi plusieurs référentiels d'accréditation hospitalière, le CHL a consciemment fait le choix JCI, puisqu'il a le grand avantage de mettre l'accent de manière **transversale sur la qualité et la sécurité des patients**, en englobant tous les départements et services de l'hôpital. »

Il continue : « En effet, l'accréditation JCI se distingue par une approche qui s'appuie sur un seul référentiel complet, définissant des exigences en termes de compétences techniques, de gestion et d'encadrement, incluant notamment la sécurité du patient, les droits du patient et des familles, la gestion des médicaments, la gestion et la sécurité des infrastructures, la qualification et la formation du personnel, mais aussi la gouvernance et la recherche. »

« Cette accréditation internationale (635 hôpitaux accrédités dans 70 pays) est très complète ; elle couvre tous les aspects et tous les métiers à l'hôpital. Elle s'inscrit donc pleinement dans notre stratégie institutionnelle qui se veut fournir des soins de santé complets, intégrés et selon des standards internationaux. Nous espérons que notre exemple d'accréditation sera suivi par d'autres hôpitaux luxembourgeois, à qui nous mettrons volontairement à disposition notre expérience acquise dans ce domaine pour atteindre ce but. »

TRAVAIL DE PRÉPARATION D'ENVERGURE :

La préparation à l'accréditation aura pris au total un peu plus de 3 ans. Dans ce contexte, plus de 1 200 collaborateurs ont été formés à ce jour et près de 7 500 heures de formation en interne ont été déployées.

Les étapes franchies vers l'accréditation ont été la sensibilisation, l'organisation du pilotage, la réalisation d'un état des lieux, des formations généralisées, les évaluations internes avec la méthode « Tracer »*, et l'implémentation d'actions d'amélioration.

Dans le cadre de ce travail de préparation, le CHL a notamment procédé à une **standardisation de ses pratiques**, impliquant le respect des mêmes procédures par tous les services hospitaliers confrontés à des situations semblables.

Suite à un **audit à blanc réalisé en octobre 2017** qui a confirmé la conformité aux exigences, la Direction du CHL a décidé de planifier l'audit d'accréditation en 2018.

Mme Monique Birkel, Directrice des soins au CHL, à propos de cette période de mise en conformité : « *la préparation à l'audit a été un défi ayant mobilisé toutes les équipes. Nous restons sur un vécu d'expérience unique qui nous aura permis de développer une vraie culture de la sécurité que tous les collaborateurs se sont appropriés. La culture qualité et sécurité s'est ancrée dans l'ADN du CHL.* »



L'AUDIT D'ACCREDITATION :

Pendant toute une semaine en juin 2018, quatre auditeurs JCI indépendants (deux médecins, une soignante et un administrateur) ont visité tous les sites du CHL, interrogé au hasard les professionnels qu'ils ont croisés, vérifié les procédures, interviewé les personnes de référence pour JCI au sein de l'hôpital, et évalué les procédures en place selon les standards à appliquer. Une longue semaine pour les auditeurs, mais aussi pour tous les collaborateurs du CHL, conscients de l'enjeu et fiers de présenter leur travail et leur méthodologie de travail.

C'est après avoir évalué 1 113 aspects mesurables liés à 14 chapitres d'accréditation, que les auditeurs ont présenté leurs conclusions et une liste de recommandations avant que la commission d'accréditation JCI confirme l'accréditation au CHL. Afin d'être accrédité il a fallu que le CHL soit conforme à plus de 98% des exigences JCI.

Le résultat final de l'audit a été qualifié par l'équipe des auditeurs de « score très élevé » pour une première accréditation.



*A PROPOS DE LA MÉTHODE DU TRACER:

La méthode « TRACER » utilisée lors de la préparation et pendant l'audit d'accréditation même, se concentre sur les **soins donnés aux patients et la sécurité de l'environnement de soins**. Des dossiers de patients sont analysés en détail, ceci dès l'entrée du patient à l'hôpital jusqu'après sa sortie. L'analyse porte sur toutes les étapes de la prise en charge du patient. La méthode permet entre autre de contrôler la connaissance et le respect des standards et procédures sur le terrain. Au delà, l'environnement de prise en charge du patient est analysé à l'aide de la méthode « System Tracer » qui vérifie le bon fonctionnement des processus organisationnels majeurs de l'institution.

Cette méthode est complétée par un « monitoring institutionnel » à travers lequel les écarts par rapport aux standards retenus dans le manuel d'accréditation JCI sont analysés.

Ces deux méthodes nous aideront à garder le niveau de qualité et de sécurité, rester dans une dynamique d'amélioration continue et d'être prêt pour une nouvelle évaluation dans trois ans.

A PROPOS DE JOINT COMMISSION INTERNATIONAL :

Joint Commission International® (JCI) a été fondé en 1994 à titre de division de Joint Commission Resources, Inc.®, un organisme à but non lucratif affilié et entièrement administré par The Joint Commission®. Par l'entremise d'une accréditation internationale, de services consultatifs, de publications et de programmes éducatifs, JCI soutient la mission internationale de l'organisme The Joint Commission en aidant à améliorer la qualité des soins au patient. JCI aide les organismes de soins de santé internationaux, les agences de santé publique, les ministères de la Santé et autres dans plus de 100 pays.

SOURCE : The Joint Commission

Contact Presse : Nadine Kohner - Tél.: +352 4411-3838 - E-Mail: kohner.nadine@chl.lu