

**certification HAS**

**évaluation de  
la fonction  
transport**



**V2024**



### **Avertissement**

Ce guide a été construit comme une aide à la réalisation de l'évaluation de la fonction transport dans vos établissements. Il ne s'agit en aucun cas de la trame que les experts-visiteurs vont mobiliser pendant la visite de certification.

Ce guide ne présente pas de caractère exhaustif ni opposable. Il fera l'objet d'actualisation le cas échéant.



# Transport intra-hospitalier

2.2-05	Les équipes de soins ont accès aux informations du patient avec un système d'information adapté	Champ	Réponse
EE 02	Tous les professionnels impliqués (médecins, soignants, soins de support...) tracent, en temps utile, tous les éléments nécessaires à la prise en charge du patient (traçabilité et accès au dossier)	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
<i>Critère évalué lors de la méthode du patient traceur / rencontre du patient</i>			
<i>Focus sur le recueil des informations nécessaires au transport du patient auprès du service demandeur :</i>			
<b>Questions possibles :</b>			
<b>Pour l'équipe médico-soignante :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment se passent les demandes de transport ?</li><li>▪ Pour ce transport, quand a été faite la demande ?</li><li>▪ La demande précise-t-elle le mode de transport, ainsi que la destination ?</li><li>▪ La demande permet-elle de préciser si besoin les problèmes éventuels liés à la situation du patient (difficultés de mobilisation, conditions septiques particulières, oxygénothérapie, présence de perfusions...)?</li><li>▪ Les éléments du dossier nécessaires à la prise en charge du patient après le transport (examen, mutation...) ont-ils été préparés avant le transport ?</li><li>▪ Ces éléments sont-ils mis sous enveloppe pour garantir leur confidentialité lors du transport ?</li><li>▪ Existe-t-il des check-lists (sur le modèle « Ticket to ride ») permettant de sécuriser la continuité de la prise en charge sur certains points clés (bon de transport, référent contact, éléments du dossier à transmettre, unité de destination...)?</li></ul>			
<b>Pour le brancardier :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment est organisée la planification d'un transport intra-hospitalier ?</li><li>▪ Pour ce transport, quand avez-vous reçu la demande ?</li><li>▪ Avez-vous été averti du type de transport que vous avez à réaliser (mode de transport, destination) ?</li><li>▪ Etes-vous averti des problèmes éventuels liés à la situation du patient (difficultés de mobilisation, conditions septiques particulières, oxygénothérapie par obus, présence de perfusions...)?</li><li>▪ Existe-t-il des check-lists (sur le modèle « Ticket to ride ») permettant de sécuriser la continuité de la prise en charge sur certains points clés (identité, bon de transport, éléments du dossier à transmettre, unité de destination, niveau d'oxygène de l'obus, ...)?</li><li>▪ Un membre de l'équipe vous a-t-il remis les éléments du dossier nécessaires à la continuité de la prise en charge du patient ?</li></ul>			
<b>Observations des pratiques</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le patient est-il pris en charge dans sa chambre par le brancardier, accompagné par un membre de l'équipe ?</li><li>▪ La prise en charge est-elle réalisée en collaboration avec le personnel de l'unité ?</li><li>▪ Le mode de transport choisi est-il adapté à la situation du patient ?</li></ul>			



# Transport intra-hospitalier

2.3-01 Les équipes respectent les bonnes pratiques d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge		Champ	Réponse
EE 03	S'il persiste des documents papier du dossier du patient, la bonne identification du patient est reportée sur tous les éléments du dossier patient.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
EE 04	Le patient dispose d'un dispositif d'identification (bracelet ou tout autre alternative à son identification dans le respect de la confidentialité et de la dignité) qui est systématiquement vérifié au cours des examens complémentaires ou actes thérapeutiques.		

*Critère en lien évalué lors de la méthode du parcours traceur et des observations*

*Focus sur les bonnes pratiques d'identification tout au long du processus du transport du patient :*

**Questions possibles :**

**Pour l'équipe médico-soignante :**

- Avez-vous vérifié la concordance entre l'identité du patient et les éléments du dossier confiés au brancardier ?
- Comment vous assurez-vous que le brancardier assure le transport du bon patient ? Quelles informations sont données ?

**Pour le brancardier :**

- Comment vérifiez-vous en général l'identité du patient avant de débiter le transport ?

**Pour le patient :**

- A-t-on vérifié votre identité au moment du départ ? Si oui, comment ?
- Est-ce qu'on vous a posé un bracelet, ou un autre dispositif d'identification ? Vous a-t-on expliqué pourquoi ?

**Observations des pratiques**

- Quelles informations sont données par l'équipe au brancardier concernant l'identité du patient ? Le brancardier est-il conduit auprès du patient par un membre de l'équipe ?
- Le brancardier est-il accompagné auprès du patient par un membre de l'équipe ?
- Comment le brancardier vérifie-t-il l'identité du patient (déclinaison du nom de naissance, prénom et date de naissance ; consultation du bracelet...) ?



# Transport intra-hospitalier

2.3-22	Le transport des patients en intra-hospitalier est maîtrisé	Champ	Réponse
EE 01	Les patients sont informés en temps réel des destinations et des horaires de transport.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
<i>Critère évalué lors de la méthode du patient traceur / rencontre du patient</i> <i>Focus sur l'information des patients concernant l'organisation du transport :</i>			
<b>Questions possibles :</b> <b>Pour l'équipe médico-soignante :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Avez-vous informé le patient de son examen (destination, heure de rendez-vous) ?</li><li>▪ Avez-vous informé le patient du transport intra-hospitalier prévu (mode de transport, heure de départ...) ?</li></ul> <b>Pour le brancardier :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vérifiez-vous auprès du patient qu'il a été averti du transport, et notamment du lieu de destination et de l'heure d'examen ?</li></ul> <b>Pour le patient :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vous a-t-on informé de votre examen (destination, heure de rendez-vous) ?</li><li>▪ Vous a-t-on informé des modalités de transport (mode de transport, heure de départ...) ?</li></ul>			



# Transport intra-hospitalier

2.3-22 Le transport des patients en intra-hospitalier est maîtrisé		Champ	Réponse
EE 02	Les délais de transport sont adaptés au rythme de l'activité et au confort du patient.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
EE 03	Les délais de transports sont adaptés aux besoins.		<input type="checkbox"/> NA
<i>Critère évalué lors de la méthode de l'audit système / gouvernance et parcours traceur</i>			
<b>Questions possibles :</b>			
<b>Pour l'équipe médico-soignante :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une heure de transport a-t-elle été donnée au patient ?</li><li>▪ Globalement, les transports sont-ils effectués aux heures prévues ?</li></ul>			
<b>Pour le brancardier et le responsable de la fonction transports intra-hospitaliers :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Suivez-vous des indicateurs sur le respect des horaires des transports programmés ?</li></ul>			
<b>Pour le patient :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le brancardier était-il là à l'heure qui vous a été annoncée ? Si non, était-il en avance ? en retard ?</li><li>▪ Combien de temps avez-vous attendu sur votre lieu de destination ?</li></ul>			
<b>Observations des pratiques</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Quel délai entre l'heure prévue du transport et l'heure effective ?</li><li>▪ Le patient a-t-il attendu son transport plus de 15 minutes ?</li><li>▪ Le patient a-t-il attendu plus de 15 minutes entre son arrivée dans le lieu de destination et l'heure prévue d'examen ?</li></ul>			





# Transport intra-hospitalier

2.3-22 Le transport des patients en intra-hospitalier est maîtrisé		Champ	Réponse
EE 04	Les conditions de sécurité et de confort du patient lors de son transport sont respectées (matériel fonctionnel, protections adéquates...).	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
<i>Critère évalué lors de la méthode observation</i>			
<b>Questions possibles :</b>			
<b>Pour l'équipe médico-soignante :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Le matériel pour le transport des patients vous semble-t-il adapté au transport des différents patients (enfants, personnes de forte corpulence, personnes ayant un handicap...) ?</li></ul>			
<b>Pour le brancardier :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Avez-vous du matériel en nombre suffisant pour assurer le transport des patients ?</li><li>Ce matériel vous semble-t-il adapté, notamment en termes de sécurité et de confort, au transport des différents patients (enfants, personnes de forte corpulence, personnes ayant un handicap...) ?</li></ul>			
<b>Pour le patient :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Le mode de transport vous a-t-il semblé adapté à votre situation ?</li><li>Le transport vous a-t-il semblé confortable ?</li></ul>			
<b>Observations des pratiques</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Le matériel utilisé pour le transport est-il adapté au patient, notamment en termes de sécurité et de confort ?</li></ul>			



# Transport intra-hospitalier

1.2-01	Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité	Champ	Réponse
EE 02	Du point de vue du patient, les professionnels respectent sa dignité et son intimité.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
EE 04	Les pratiques garantissent la dignité des patients.		<input type="checkbox"/> NA
<i>Critère impératif en lien évalué lors de la méthode du parcours traceur et des observations</i>			
<i>Focus sur le respect de la dignité et de l'intimité du patient pendant son transport :</i>			
<b>Questions possibles :</b>			
<b>Pour le patient :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Des précautions ont-elles été prises avant et pendant le transport pour respecter votre dignité et votre intimité ?</li><li>Des précautions ont-elles été prises avant et pendant le transport pour respecter la confidentialité ?</li></ul>			
<b>Observations des pratiques</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Des précautions sont-elles prises avant le départ, et si besoin lors du transport, pour garantir le respect de la dignité et de l'intimité du patient pendant son transport (patient couvert...) ?</li><li>Des précautions sont-elles prises lors du transport pour garantir le respect de la confidentialité (discrétion du brancardier, éléments du dossier non identifiables) ?</li><li>Des précautions sont-elles prises lors du transport pour éviter la survenue de douleurs (manutention, barres de seuils, paliers d'ascenseurs...) ?</li><li>Durant le transport, le patient est-il traité avec égards (pas de gestes, propos ou attitudes inappropriés ou infantilisants de la part des professionnels) ?</li></ul>			





# Transport intra-hospitalier

2.2-05	Les équipes de soins ont accès aux informations du patient avec un système d'information adapté	Champ	Réponse
EE 02	Tous les professionnels impliqués (médecins, soignants, soins de support...) tracent, en temps utile, tous les éléments nécessaires à la prise en charge du patient (traçabilité et accès au dossier).	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA
<i>Critère en lien évalué lors de la méthode du parcours traceur</i> <i>Focus sur la remise des informations nécessaires au service destinataire :</i>			
<b>Questions possibles :</b>			
<b>Pour l'équipe médico-soignante :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Avez-vous reçu les différents éléments du dossier nécessaires à la continuité de la prise en charge du patient ?</li><li>▪ Existe-t-il des check-lists (sur le modèle « Ticket to ride ») permettant de sécuriser la continuité de la prise en charge sur certains point clés (identité, bon de transport, éléments du dossier à transmettre, unité de destination, niveau d'oxygène, ...) ?</li><li>▪ Comment vérifiez-vous l'identité du patient à son arrivée ?</li></ul>			
<b>Pour le brancardier :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment vous assurez-vous de la prise en charge du patient lors de sa « remise » dans le service de destination ?</li></ul>			
<b>Observations des pratiques</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La continuité de la prise en charge est-elle garantie lors de l'arrivée du patient dans sa destination ?</li><li>▪ Les différents éléments du dossier sont-ils directement confiés à l'équipe du service de destination ?</li></ul>			



# Transport intra-hospitalier

2.3-11	Les équipes maîtrisent le risque infectieux en appliquant les précautions adéquates, standard et complémentaires	Champ	Réponse
EE 01	Le risque infectieux, la prescription et l'utilisation des précautions standard et complémentaires sont expliqués au patient et à ses proches aidants.	Tout établissement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
EE 07	L'environnement du patient est propre.		<input type="checkbox"/> NA
<p><i>Critère en lien évalué lors de la méthode du parcours traceur / entretien patient et observation</i></p> <p><i>Focus sur l'entretien du matériel et de l'équipement de transport, signalement en cas de matériel défectueux :</i></p>			
<p><b>Questions possibles :</b></p> <p><b>Pour le brancardier et le responsable de la fonction transports intra-hospitaliers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Quel nettoyage du matériel est effectué après un transport ? De manière systématique ou dans des conditions septiques particulières ?</li><li>▪ Un nettoyage approfondi du matériel est-il effectué régulièrement ?</li><li>▪ Quel type de maintenance est réalisé pour le matériel de transport ?</li><li>▪ Lorsque vous constatez un défaut sur le matériel, comment et à qui le signalez-vous ?</li><li>▪ Lors de l'achat de nouveaux matériels, l'ergonomie est-il un critère de choix ?</li><li>▪ Lors de l'achat de nouveaux matériels, le confort du patient est-il un critère de choix ?</li></ul> <p><b>Pour le brancardier concernant la prévention du risque infectieux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Quelles étaient les informations connues pour ce patient en termes de gestion du risque infectieux ? Des précautions particulières étaient-elles à prendre ?</li><li>▪ A quel moment avez-vous eu connaissance de ces informations ?</li><li>▪ Comment les avez-vous respectées ?</li></ul> <p><b>Pour le patient concernant la prévention du risque infectieux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Est-ce qu'on vous a expliqué l'importance de réaliser une hygiène des mains ? Est-ce qu'on vous a expliqué qu'elles étaient les autres précautions à prendre ?</li><li>▪ Comment cela a été réalisé/respecté durant votre transport ?</li></ul>			