

# Nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité des soins

## Retour d'expérience d'un coordonnateur

**Journée d'échanges et de retours d'expérience autour de la nouvelle certification**

**Rencontre régionale Île-de-France 3 décembre 2021**

**Dr Simone Nérome**

# Coordonnateur de visite



- Covalidation du programme de visite avec le CP
- Élaboration du calendrier de visite
- Garant des règles de conduite de la visite: nouveau référentiel, nouvelles méthodes, nouvelles équipes
- Interlocuteur privilégié de l'établissement
- Rédacteur du rapport

# Outils d'évaluation

**Secteur d'activité**

<b>Chirurgie et interventionnel</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI	<b>Maternité</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI
<b>Psychiatrie et santé mentale</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input type="checkbox"/> NON	<b>SAMU-SMUR</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI
<b>Soins critiques</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI	<b>Soins de longue durée</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI
<b>Soins de suite et réadaptation</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI	<b>Urgences</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI

**Population**

<b>Enfant et adolescent</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI
<b>Patient âgé</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI
<b>Patient en situation de handicap</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI

Grilles spécifiques à l'établissement

**Mode de prise en charge**

<b>Ambulatoire</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI	<b>Hospitalisation à domicile</b> <a href="#">Détails</a> Applicable <input checked="" type="checkbox"/> OUI
--	---

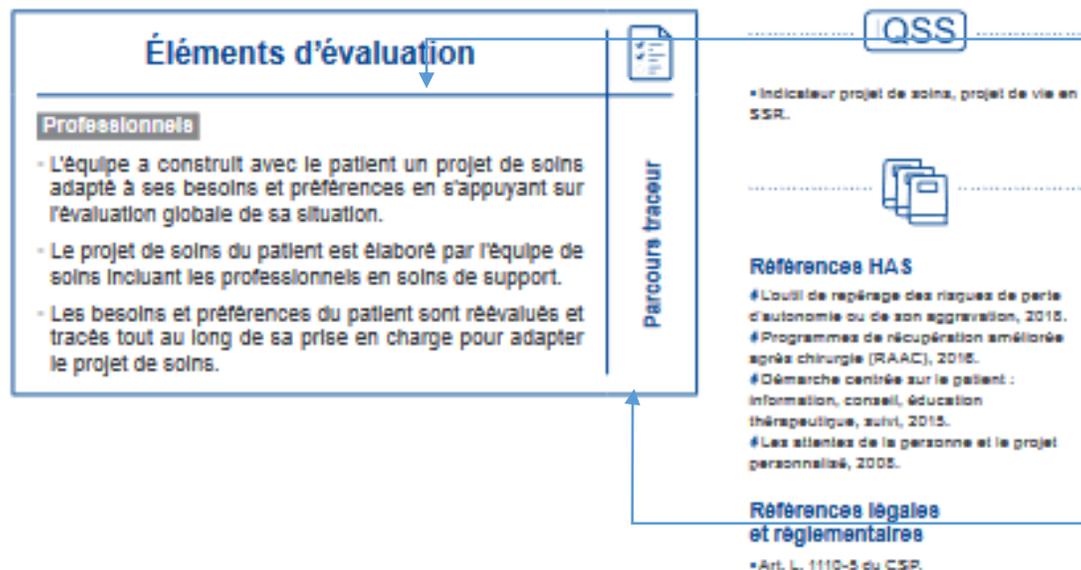
**Objectif 2.2**

Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge

## Critère 2.2-06 Les équipes se coordonnent pour la mise en œuvre du projet de soins

Le projet de soins adapté aux besoins et préférences du patient est élaboré par l'équipe et inclut la contribution des professionnels en soins de support. Les interventions des professionnels intervenant en support de l'équipe (spécialistes médicaux, kinésithérapeute, psychologue, assistante sociale, brancardier...) sont connues, synchronisées et tracées, en respectant le secret professionnel (médical, social...). La prise en charge intègre ainsi les éléments médicaux, psychologiques, d'autonomie, de rééducation, et sociaux qui permettent de construire un projet de soins, partagé dans le dossier du patient et, si cela est nécessaire, évolutif. La coordination pluriprofessionnelle et la coopération avec le patient sont des facteurs prépondérants dans la qualité de mise en œuvre du projet de soins, notamment pour des modes de prises en charge ambulatoire, en hospitalisation à domicile et dans les programmes de récupération améliorée après chirurgie. Le projet de soins intègre un projet d'accompagnement du patient vivant avec un handicap.

Tout l'établissement **Standard**



Objectif

Critère

Justificatif / Développement des attendus

Éléments d'évaluation (attendus)

Références documentaires

Méthode d'évaluation

Questions ouvertes

# Outils d'évaluation

- critères **standards**: les attendus basiques de la certification
- critères **avancés**: souhaités mais non exigibles à ce jour

- 1.1- 07 Les futurs parents discutent d'un projet de naissance avec l'équipe soignante dès le début de la grossesse
- 2.2-07 La sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient bénéficie d'une conciliation des traitements médicamenteux
- 3.2-02 L'établissement mobilise les actions d'expertise des patients
- 3.4-02 La gouvernance impulse et soutien des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe
- 3.7- 06 L'accréditation des médecins et des équipes médicales est promue dans l'établissement

Avancé

# Outils d'évaluation

- critères **impératifs**: ce que l'on ne veut plus voir au sein d'un établissement de santé
- Une évaluation non satisfaisante à un critère impératif peut générer une « **fiche anomalie** » qui apprécie l'impact sur le patient, la connaissance par l'établissement de cette situation, les éventuelles mesures mises en œuvre ou prévues. Cet argumentaire, éclaire la prise de décision de la Commission de certification

# Outils d'évaluation

## Impératif

- 1.1- 03 Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités
- 1.2-01 Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité
- 1.2-02 Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté
- 1.2-08 Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur
- 2.1- 05 La pertinence du recours à des mesures restrictives de liberté (limitation des contacts, des visites, retrait d'effets personnels, isolement) est argumentée et réévalué
- 2.2-12 Au bloc et dans les secteurs interventionnels, la check-list« Sécurité du patient » est utilisée de manière efficace
- 2.2-17 Les équipes réalisent un examen somatique pour tout patient hospitalisé en psychiatrie
- 2.3-06 Les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risques

# Outils d'évaluation

**Impératif**

- **2.3-12 Les équipes maîtrisent les bonnes pratiques d'antibioprophylaxie liées aux actes invasifs**
- **2.3-20 Les équipes maîtrisent les risques liés à l'hémorragie du post-partum immédiat**
- **2.4-04 Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des événements indésirables associés aux soins**
- **3.2-06 L'établissement lutte contre la maltraitance ordinaire en son sein**
- **3.3-01 La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins**
- **3.6-01 La gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée**
- **3.7- 03 Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont communiqués, analysés, exploités à l'échelle de l'établissement**

# Outils d'évaluation

## 2 nouveaux critères impératifs:

- Critère n°2.3-11 : Les équipes maîtrisent le risque infectieux en appliquant les précautions adéquates, standard et complémentaires
- Critère n°3.6-05 : La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'enceinte de l'établissement

# Méthodes



Le patient traceur



Le parcours traceur



Le traceur ciblé



L'audit système



L'observation

## Méthode privilégiée : Les traceurs

Cible les résultats



# Méthodes



Le patient traceur



Le parcours traceur



Le traceur ciblé



L'audit système



L'observation



## Patient traceur

prend en compte les **perceptions du patient et de ses proches**, et les croise avec l'analyse de la prise en charge par l'équipe de soins. Méthode mobilisée par les experts-visiteurs médecins et les médecins patient traceur



## Parcours traceur

évalue la qualité de la **coordination de la prise en charge du patient et du travail en équipe**, avec les représentants de toutes les équipes ayant participé à un type de parcours défini, puis la réalisation du parcours physique du patient, permet également d'évaluer leur **culture de mesure et de revue de leurs résultats**

# Méthodes



Le patient traceur



Le parcours traceur



Le traceur ciblé



L'audit système



L'observation



## Traceur ciblé

mise en œuvre réelle d'un processus en partant **du terrain**, suit un même et seul fil conducteur sur Médicament/PSL / EI / IAS /Accueil non programmé/Transport intra-hospitalier des patients/Prélèvement et greffe d'organes et de tissus



## Observations

intimité, dignité, accessibilité des personnes porteuses d'un handicap, affichage de l'information, maîtrise du risque infectieux, stockage des médicaments...



## Audit système

rencontre de la gouvernance, des représentants des usagers, et des professionnels de terrain: coordination parcours ville/hôpital, engagement du patient, gestion des risques, dynamique d'amélioration, leadership, qualité de vie du travail, développement du travail en équipe

# Méthodes



Le patient traceur



Le parcours traceur



Le traceur ciblé



L'audit système



L'observation



Patient traceur



Parcours traceur



Traceur ciblé



Audit système



Observations

Chaque élément d'évaluation fait l'objet d'une réponse

Ces réponses permettent de noter un critère.



# Méthodes



V2014

- Audits de processus
- Patients traceur

Nouvelle certification

- Traceurs
- Audit système
- Observations



**Organisation  
Moyens**



**Résultats pour  
le patient**

# Méthodes



- Visite **terrain +++**
- Pas d'EV « propriétaire » de sa thématique, **regard croisé** avec constats multiples réalisés par différents EV sur les mêmes éléments d'évaluations → **homogénéisation** des pratiques

# Calista

✓ Chapitre 1	Le patient	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">94,84%</span>	
✓ Objectif 1.1	Le patient est informé et son implication est recherchée.	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">85,47%</span>	
> Critère n°1.1-01	Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur son état de santé, les hypothèses et confirmations diagnostiques	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">92,71%</span>	
> Critère n°1.1-02	Le patient est impliqué, s'il le souhaite, dans l'évaluation bénéfique/risque de toute décision majeure pour sa prise en charge	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">94,75%</span>	
> Critère n°1.1-03	Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">96,84%</span>	<span style="color: #000080;">▲</span>
> Critère n°1.1-04	L'enfant ou l'adolescent est invité à exprimer son avis sur le projet de soins	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">100,00%</span>	
> Critère n°1.1-05	Le patient bénéficie de messages renforçant sa capacité à agir pour sa santé	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">94,22%</span>	
> Critère n°1.1-06	Le patient bénéficie d'actions pour devenir acteur face à sa maladie ou sa prise en charge	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">96,69%</span>	
> Critère n°1.1-07	Les futurs parents discutent d'un projet de naissance avec l'équipe soignante dès le début de la grossesse	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">100,00%</span>	<span style="color: #000080;">■</span>
> Critère n°1.1-08	Le patient a pu désigner la personne à prévenir et la personne de confiance de son choix	<span style="background-color: #90ee90; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">71,29%</span>	
> Critère n°1.1-09	Le patient, en prévision de sa sortie, est informé des consignes de suivi pour les médicaments qui lui sont prescrits	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">97,06%</span>	
> Critère n°1.1-10	Le patient est informé des dispositifs médicaux qui lui sont implantés durant son séjour et reçoit les consignes de suivi appropriées	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">93,56%</span>	
> Critère n°1.1-11	Le patient est informé des produits sanguins labiles et des médicaments dérivés du sang (MDS) qui lui sont administrés	<span style="background-color: #2e8b57; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 10px;">90,00%</span>	



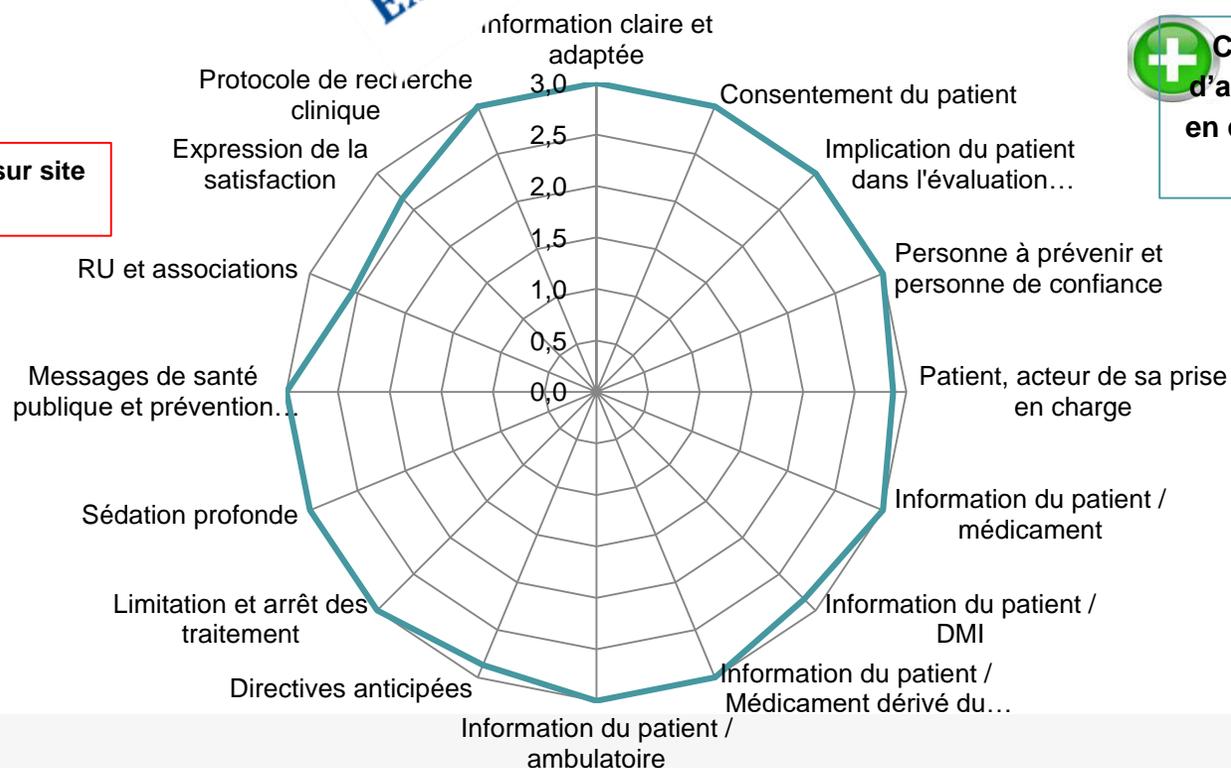
Objectif 1.1 : Le patient est informé et son implication est recherchée

Plus simple, plus lisible et permettant aux établissements de se valoriser et de s'améliorer.

Identification des RU sur site internet



Exemple



+ Consultations d'annonce / Prise en charge globale du patient

# Partage avec l'équipe



- **Synthèse collective**
- Intégration des **EV centrés patient traceur** en cours de visite
- **Suivi quotidien** des données chiffrées qui orientent les investigations: patient et parcours traceur définis en visite, traceurs supplémentaires...

# Partage avec l'établissement



- Réunion d'ouverture
- Bilan d'étape quotidien
- Réunion de calage
- Bilan de fin de visite
- Restitution plénière

# Après la visite

- Vérification de la cohérence
- Fiches anomalies
- Rédaction des synthèses par chapitre



# Décision



# Outils partagés

## Outil d'appropriation du référentiel de certification des établissements de santé

ARTICLE HAS - Mis en ligne le 22 mars 2021

Un mode opératoire recense l'ensemble des fonctionnalités mises à disposition.

Chapitre (Tout) Objectif (Tout) Critère (Tout)

Recherche Méthode (Tout)

Thématique (Tout)

Champs d'application  (Tout)  Ambulatoire  Chirurgie et interventionnel  Enfant et adolescent  Hospitalisation à domicile  Maternité  Patient âgé  Patient vivant avec un handicap  Psychiatrie et santé mentale  SAMU-SMUR

Source de l'information  (Tout)  Consultation documentaire  Gouvernance  Observations  Patient  Professionnels  Représentants des usagers

Niveau d'exigence  (Tout)  Critère Avancé  Critère Imperatif  Critère Standard

### Les méthodes d'évaluation

Fiche pratique opératoire_M1 : Comment conduire un patient traceur? (EV, ES, RU)	211
Fiche pratique opératoire_M2 : Comment conduire un parcours traceur? (EV, ES, RU)	221
Fiche pratique opératoire_M3 : Comment conduire un traceur ciblé? (EV, ES, RU)	232
Fiche pratique opératoire_M4 : Comment conduire un audit système? (EV, ES, RU)	238
Fiche pratique opératoire_M5 : Comment conduire les observations? (EV, ES, RU)	244



Merci de votre attention