



La nouvelle Certification pour la qualité des soins

Quelques points de vigilance

- **Les critères impératifs et les fiches anomalies**
- **Les critères avancés**

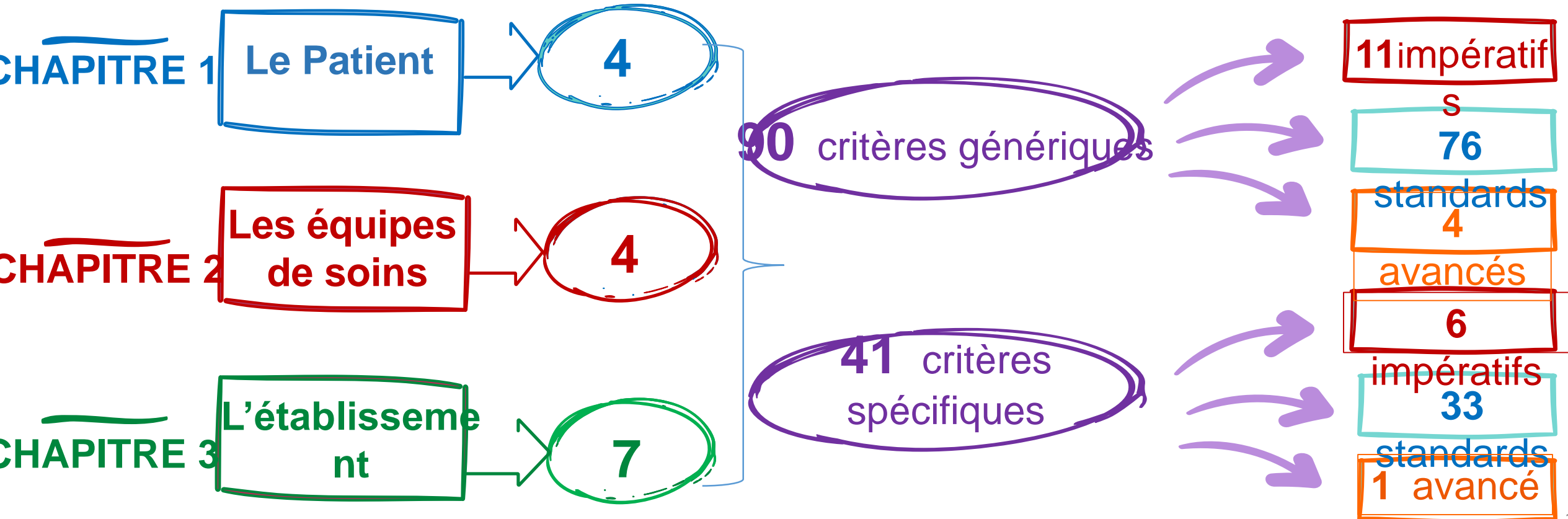
Dr Henri BONFAIT, directeur médical
Mme Isabelle JAFFRENNOU, cheffe de projet
3 décembre 2021

La structure du référentiel

03 Chapitres

15 Objectifs

131 Critères



1.1-03	Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et des modalités	Tous les ES
1.2-01	Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité	
1.2-08	Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur	
1.2-02	Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté	Enfant et adolescent

Chapitre 2 - les équipes de soins

2.3-06	Les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risque	Tous les ES
2.4-04	Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des événements indésirables associés aux soins	
2.3-11	Les équipes maîtrisent le risque 2022 en appliquant les précautions adéquates, standard et complémentaires.	
2.1-05	La pertinence du recours à des mesures restrictives de liberté est argumentée et réévaluée	Psychiatrie
2.2-17	Les équipes réalisent un examen somatique pour tout patient hospitalisé en psychiatrie	Psychiatrie
2.2-12	Au bloc et dans les secteurs interventionnels, la check-list « Sécurité du patient » est utilisée de manière efficace	Chirurgie
2.3-12	Les équipes maîtrisent les bonnes pratiques d'antibioprophylaxie liées aux actes invasifs	Chirurgie

Chapitre 3 – L'établissement

3.2-06	L'établissement lutte contre la maltraitance ordinaire en son sein	Tous les ES
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	
3.6-05	La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'établissement 2022	
3.7-03	Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont communiqués, analysés, exploités à l'échelle de l'établissement	

La cotation d'un critère impératif : point de départ d'une fiche anomalie


Pour **chaque élément d'évaluation**, dans **une grille**, l'évaluateur coche :

- «OUI» si l'élément d'évaluation est satisfait
- «NON» si l'élément d'évaluation est non satisfait
- «NA» lorsque l'élément d'évaluation est non applicable à la situation de l'évaluation ou que l'évaluateur n'est pas en mesure de l'évaluer

Lorsque tous les éléments d'évaluation d'un critère impératif d'une seule grille obtiennent une réponse « NON», une fiche anomalie est générée automatiquement dans CALISTA

Un exemple :

Critère 1.2-01 Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité

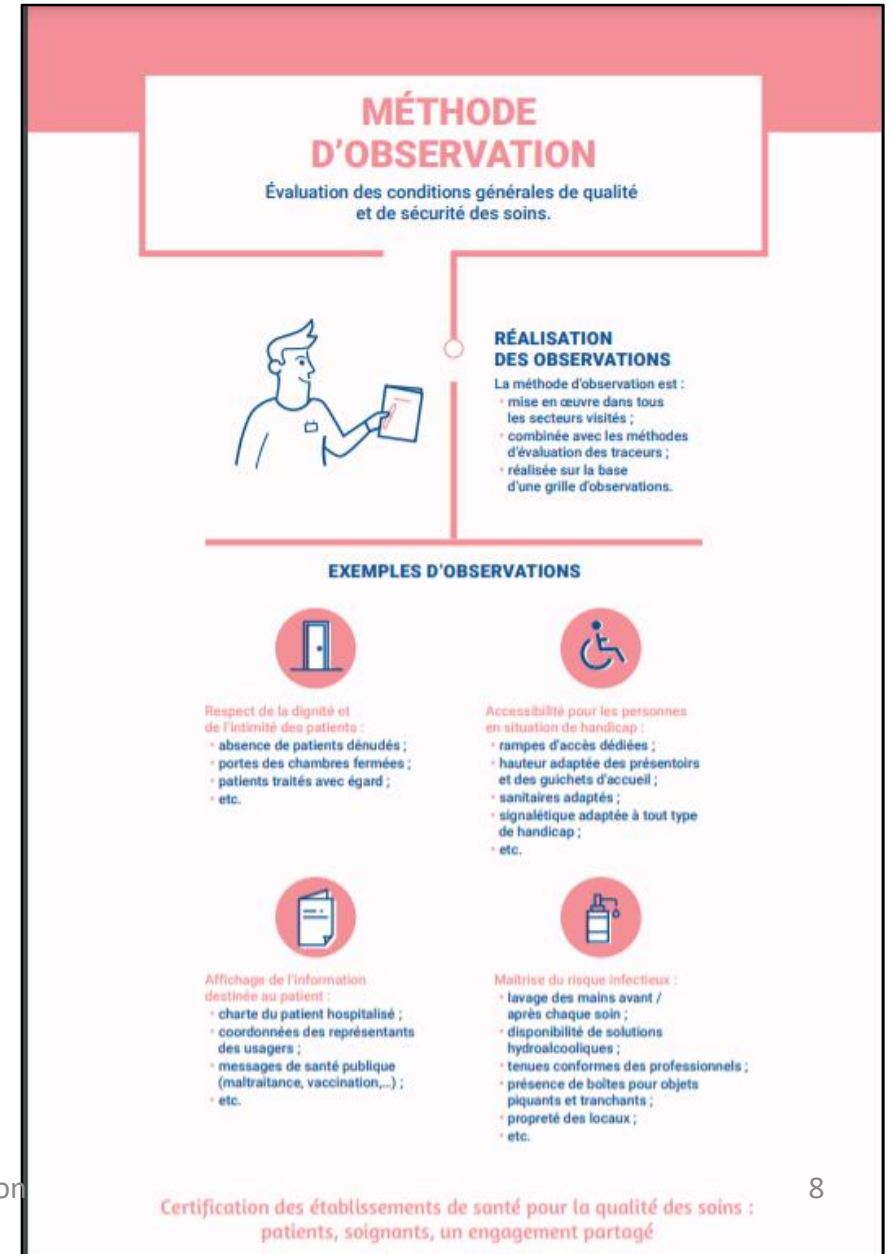
Éléments d'évaluation	
<p>Patient</p> <ul style="list-style-type: none">• Du point de vue du patient, les conditions d'accueil et de prise en charge ont respecté sa dignité et son intimité (exemples : portes fermées, sanitaires en nombre suffisant, hygiène des locaux, état des chambres, ...).• Du point de vue du patient, les professionnels respectent sa dignité et son intimité.	Patient traceur
<p>Observations</p> <ul style="list-style-type: none">• Les équipements et les locaux garantissent la dignité des patients.• Les pratiques garantissent la dignité des patients.	Observation

Patient traceur 1	Patient Traceur 2
OUI	NON
NON	NON
NON	NON
NON	NON
Pas de fiche anomalie	Fiche anomalie

Les observations ...pour rappel


Mémo

- Observations réalisées pendant le temps des évaluations patient traceur, parcours traceur et traceur ciblé
- Si besoin de les compléter accompagnement par un professionnel au sein du secteur d'activité



Un exemple :

Critère 1.2-01 Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité

Éléments d'évaluation	
<p>Patient</p> <ul style="list-style-type: none">• Du point de vue du patient, les conditions d'accueil et de prise en charge ont respecté sa dignité et son intimité (exemples : portes fermées, sanitaires en nombre suffisant, hygiène des locaux, état des chambres, ...).• Du point de vue du patient, les professionnels respectent sa dignité et son intimité.	Patient traceur
<p>Observations</p> <ul style="list-style-type: none">• Les équipements et les locaux garantissent la dignité des patients.• Les pratiques garantissent la dignité des patients.	Observation

Traceur Ciblé ou Parcours Traceur
/
/
NON
NON
FICHE ANOMALIE

Zoom sur les fiches anomalies



- **Le contenu**
- **La gestion pendant la visite**
- **La gestion pendant la phase d'observation**
- **L'impact potentiel sur la décision**

Le contenu d'une fiche anomalie

- **L'origine de l'anomalie** : le critère concerné, l'identité de l'évaluateur, le service, la méthode d'évaluation
- **La description** factuelle et précise de la problématique au regard des éléments d'évaluation du critère impératif
- **La description des risques** pour le patient, les professionnels ou l'environnement
- **La situation et la dynamique** engagée par l'établissement autour de l'anomalie soulevée

- **L'établissement avait-il connaissance** de cette anomalie avant la visite ?
Comment en a-t-il été informé : audit, IQSS, autres évaluations ?
- **Existe-t-il des dispositifs de maîtrise du risque** en place en réponse à l'anomalie ? formation, sensibilisation, procédure...
- L'établissement a-t-il **analysé les causes** de cette anomalie pour choisir une ou des actions d'amélioration ?
 - ✓ Des actions sont-elles inscrites dans un **programme d'action** avec un pilote et des échéances ? Si oui, lesquelles ? Les échéances sont-elles cohérentes au regard du risque généré par l'anomalie ?
 - ✓ Des **évaluations et/ou un suivi** sont-ils régulièrement réalisés pour s'assurer de l'efficacité des actions ?

La fiche anomalie en visite

- L'établissement est **informé** de l'existence d'une fiche anomalie chaque matin lors **du bilan d'étape**
- Une fiche anomalie peut amener à **un temps d'échange ou d'évaluation complémentaire** :
 - **L'expert-visiteur** peut rencontrer toutes personnes ou instances qu'il pense utile pour récupérer les informations nécessaires pour compléter la fiche en particulier sur la situation et la dynamique de l'établissement sur le critère concerné
- **Le coordonnateur** vérifie la pertinence et l'exhaustivité de ces informations et apporte une analyse de l'anomalie au regard du contexte global de l'établissement

La fiche anomalie pendant la phase d'observation



- À réception du rapport de visite, l'établissement dispose de **1 mois pour commenter et formuler ses observations sur les éventuelles fiches anomalies et sur le rapport de visite**
- L'établissement peut **joindre tous les éléments de preuve** qu'il juge utile pour **étayer ses observations** sur les fiches anomalies qui servent à la Commission de Certification pour prendre sa décision

- **Une fiche anomalie n'entraîne pas systematiquement la non certification d'un établissement.**
- **Mais une anomalie peut remettre en cause le niveau de certification ou la la mention**
- **Pour prendre une décision, la Commission de Certification s'appuie sur :**
 - **sur les risques induits par l'anomalie,**
 - **et la dynamique d'amélioration autour de l'anomalie**

**Le contenu de la fiche anomalie est donc déterminant
pour permettre à la Commission de Certification
de statuer sur le niveau de Certification de l'établissement et de prendre une décision**



Focus sur les critères avancés



La Certification Haute Qualité des Soins (anciennement A version 2014)

L'éligibilité à la mention « Haute Qualité des soins », distinction accordée à certains établissements, peut s'acquérir à partir de deux situations :

- soit l'ensemble des résultats des critères (standards + impératifs) atteint un niveau supérieur ou égal à 50 %
- soit 3/4 des critères (standards + impératifs) atteignent un niveau supérieur ou égal à 50 % **ET** au moins **2 critères avancés** ont un résultat supérieur ou égal à 50 %

La décision relève de la Commission de Certification

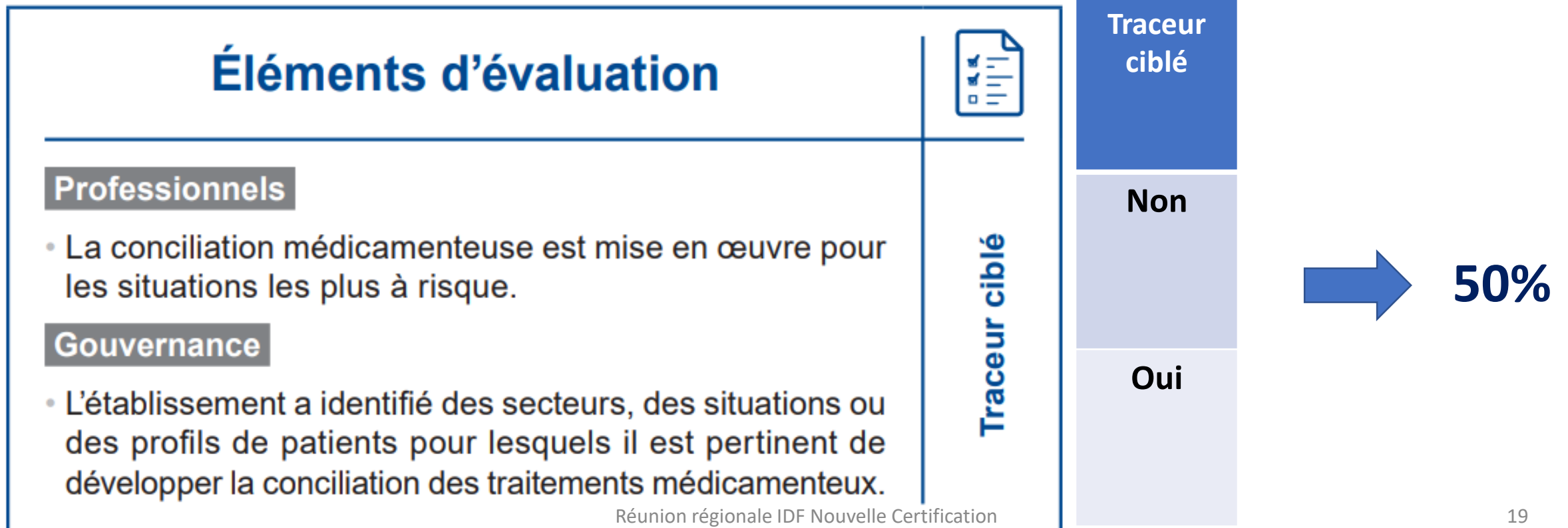


Zoom sur les critères avancés

2.2-07	La sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient bénéficie d'une conciliation des traitements médicamenteux	Tous les ES
3.2-02	L'établissement promeut les actions mobilisant l'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	
1.1-07	Les futurs parents discutent d'un projet de naissance avec l'équipe soignante dès le début de la grossesse	Maternité 18 ^é

2.2-07 « La sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient bénéficie d'une **conciliation des traitements médicamenteux** »

La conciliation des traitements médicamenteux est un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient.



3.2-02 « L'établissement promeut les actions mobilisant l'expertise des patients »



- L'établissement promeut et soutient **les initiatives de partenariat avec des patients ou leurs représentants associatifs** qui mettent leur expertise au service de différents projets dans les domaines :
 - de l'information et de la formation des professionnels et/ou des patients (patients formateurs);
 - de la construction ou la mise en œuvre de programmes d'éducation thérapeutique;
 - du soutien individuel ou collectif des patients en difficulté (pair-aidance);
 - des actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (patients ressources) ou des programmes de recherche clinique.

3.2-02 « L'établissement promeut les actions mobilisant l'expertise des patients »

Fiche pédagogiques de la HAS



Éléments d'évaluation



Gouvernance

- Des initiatives visant à mobiliser l'expertise des patients sont portées par la gouvernance.
- Les patients sont sollicités dans le cadre des démarches collectives de développement et d'amélioration des pratiques : revue de mortalité et de morbidité, comité de retour d'expérience, revue des erreurs liées aux médicaments et dispositifs médicaux associés, EPP....
- Des démarches d'intégration de l'expertise des patients sont effectives dans différents domaines (éducation thérapeutique, soutien au patient, parcours du patient, formation des professionnels...).
- L'impact des intégrations de l'expertise des patients est évalué.

Professionnels

- Des démarches mobilisant l'expertise des patients sont mises en œuvre (éducation thérapeutique, soutien au patient, parcours du patient, formation des professionnels...).

Représentants des usagers

- Des démarches mobilisant l'expertise des patients sont mises en œuvre (éducation thérapeutique, soutien au patient, parcours du patient, formation des professionnels...).

3.4-02« La gouvernance impulse et soutien des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe »

Éléments d'évaluation



Gouvernance

- Il existe dans l'établissement des équipes qui développent des démarches spécifiques sur PACTE, accréditation en équipe, ou autre(s) dispositif(s).
- Il existe un travail spécifique d'amélioration de la synchronisation des temps des équipes.

Audit système

Fiche pédagogiques de la HAS



3.7-06 « L'accréditation des médecins et des équipes médicales est promue dans l'établissement »

Éléments d'évaluation



Gouvernance


- La gouvernance de l'établissement promeut le programme d'accréditation, assure la logistique nécessaire à son développement et articule les actions menées dans le cadre de l'accréditation des médecins ou des équipes médicales avec la démarche d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité du patient de l'établissement (PAQS).
- Les secteurs ayant une spécialité ou une activité dite « à risque » (spécialités de gynécologie-obstétrique, d'anesthésie-réanimation, de chirurgie, les spécialités interventionnelles ainsi que les activités d'échographie obstétricale, de réanimation ou de soins intensifs) ont des médecins ou des équipes accréditées.

Audit système

Fiche pédagogiques de la HAS



1.1-07 « Les futurs parents discutent d'un **projet de naissance** avec l'équipe soignante dès le début de la grossesse »

<h3>Éléments d'évaluation</h3>	
<p>Patient</p> <ul style="list-style-type: none">• Un projet de naissance a été proposé aux futurs parents, s'ils l'ont souhaité, dès le début de la grossesse. <p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">• Un projet de naissance a été proposé aux futurs parents, s'ils l'ont souhaité, dès le début de la grossesse.	<p>Patient traceur</p>



A vous de réussir...

