



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Evolution de la démarche de certification des établissements de santé

Anne Chevrier, cheffe du service
Certification des établissements de santé – HAS

Jeudi 28 mars 2019

Sommaire



- 1. Les fondements**
- 2. Le référentiel**
- 3. Les méthodes d'évaluation**
- 4. Le calendrier**



01

LES FONDEMENTS

Les orientations de la nouvelle certification

Médicaliser

- passer d'une culture de moyen à la culture du résultat
- développer la pertinence pour le patient
- renforcer le travail en équipe

Simplifier

- rechercher la cohérence avec les autres dispositifs d'évaluation externe
- simplifier les méthodes d'évaluation (recours accru aux patients traceurs)
- outils et sémantique plus simple

S'adapter

- valoriser le travail en équipe et les résultats en terme de parcours
- prendre en compte les regroupements d'établissements

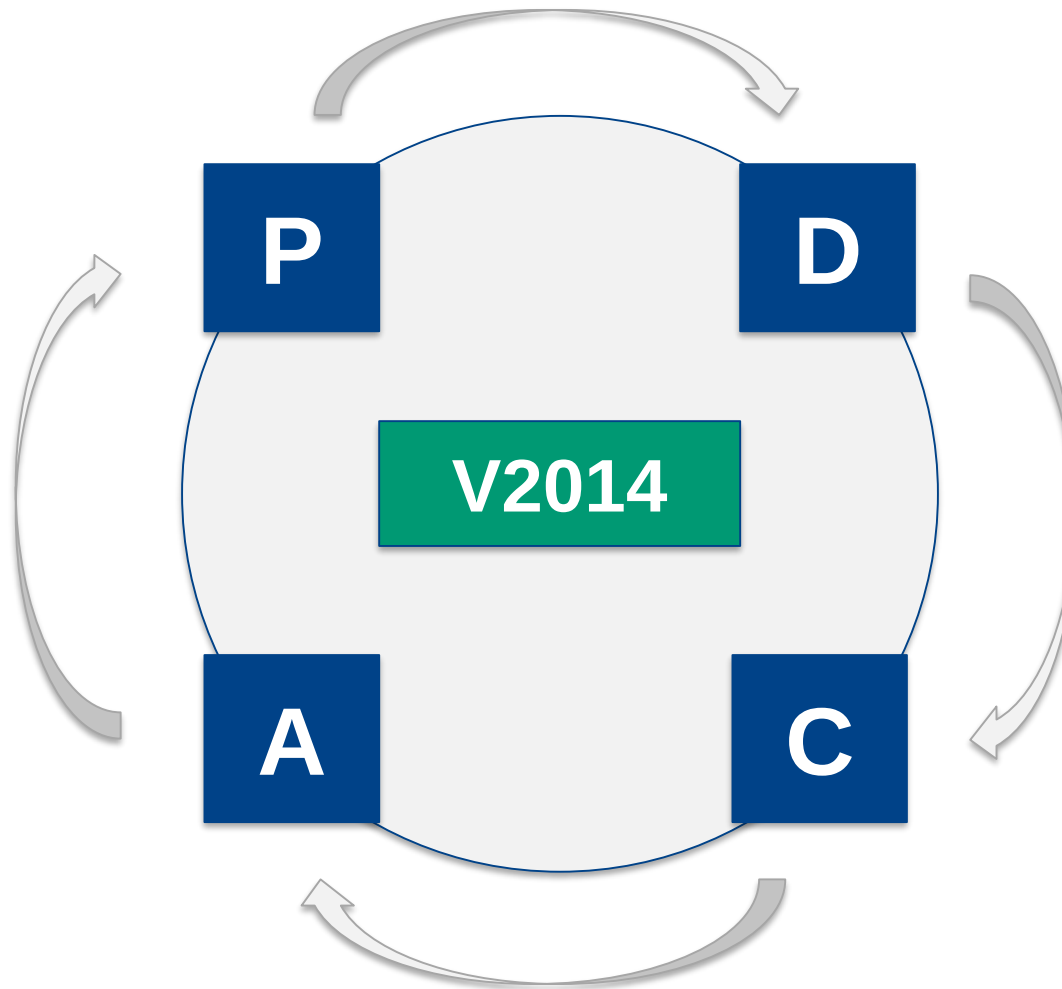
Les enjeux de la certification

- **L'engagement du patient**
- **La culture de la pertinence et du résultat**
- **Le développement du travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques**
- **L'adaptation aux évolutions du système de santé**

Un nécessaire changement structurel

- **Un meilleur équilibre processus/résultat pour le patient**
- **Des exigences plus proches du soin**
- **Un référentiel universel mais adapté au profil de l'établissement**
- **Une évaluation initiale par l'établissement de santé et un suivi régulier jusqu'à la visite**
- **Une démarche complémentaire pour les groupements**

Une évolution vers du résultat



Une évolution vers du résultat

E1 / Prévoir

Les projets de l'établissement intègrent le respect de la dignité et de l'intimité du patient

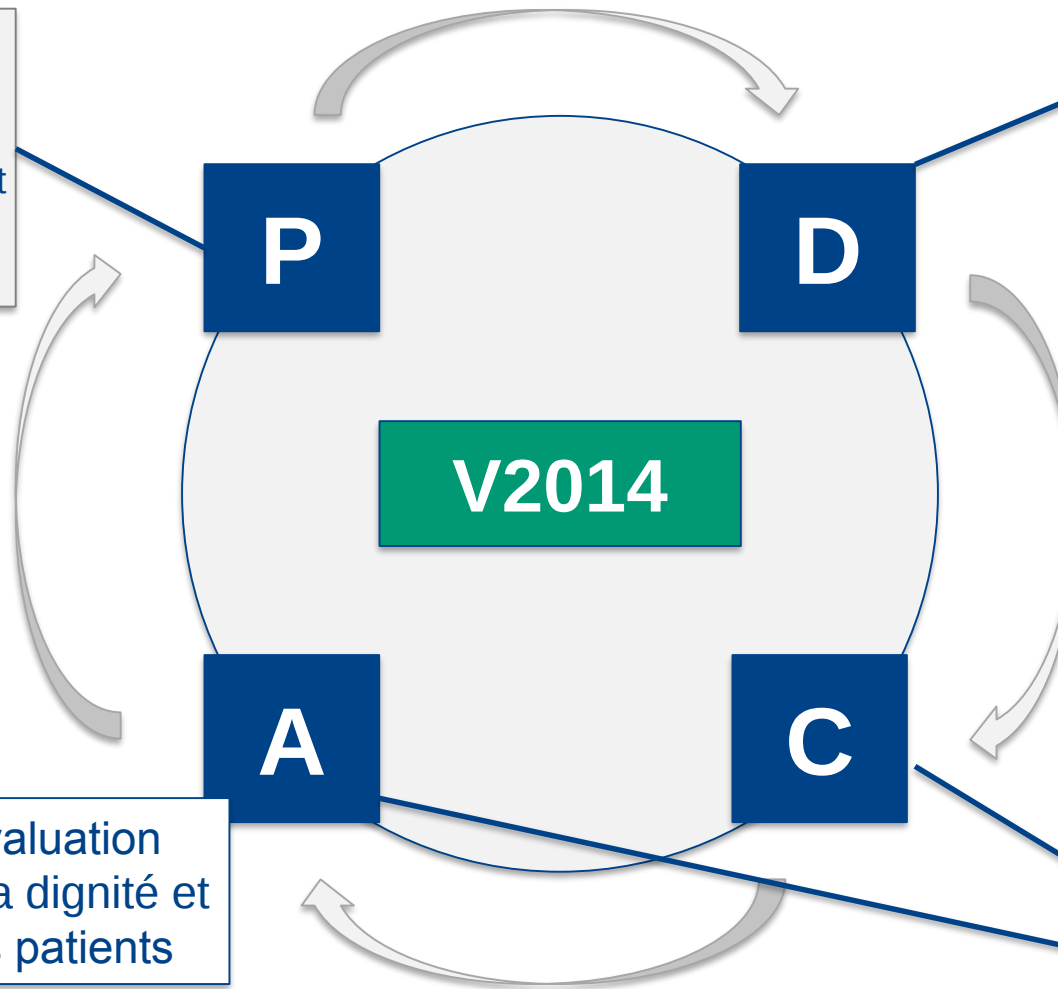
E2 / Mettre en œuvre

Les soins sont réalisés dans le respect de la dignité et de l'intimité des patients. Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients (NA HAD)

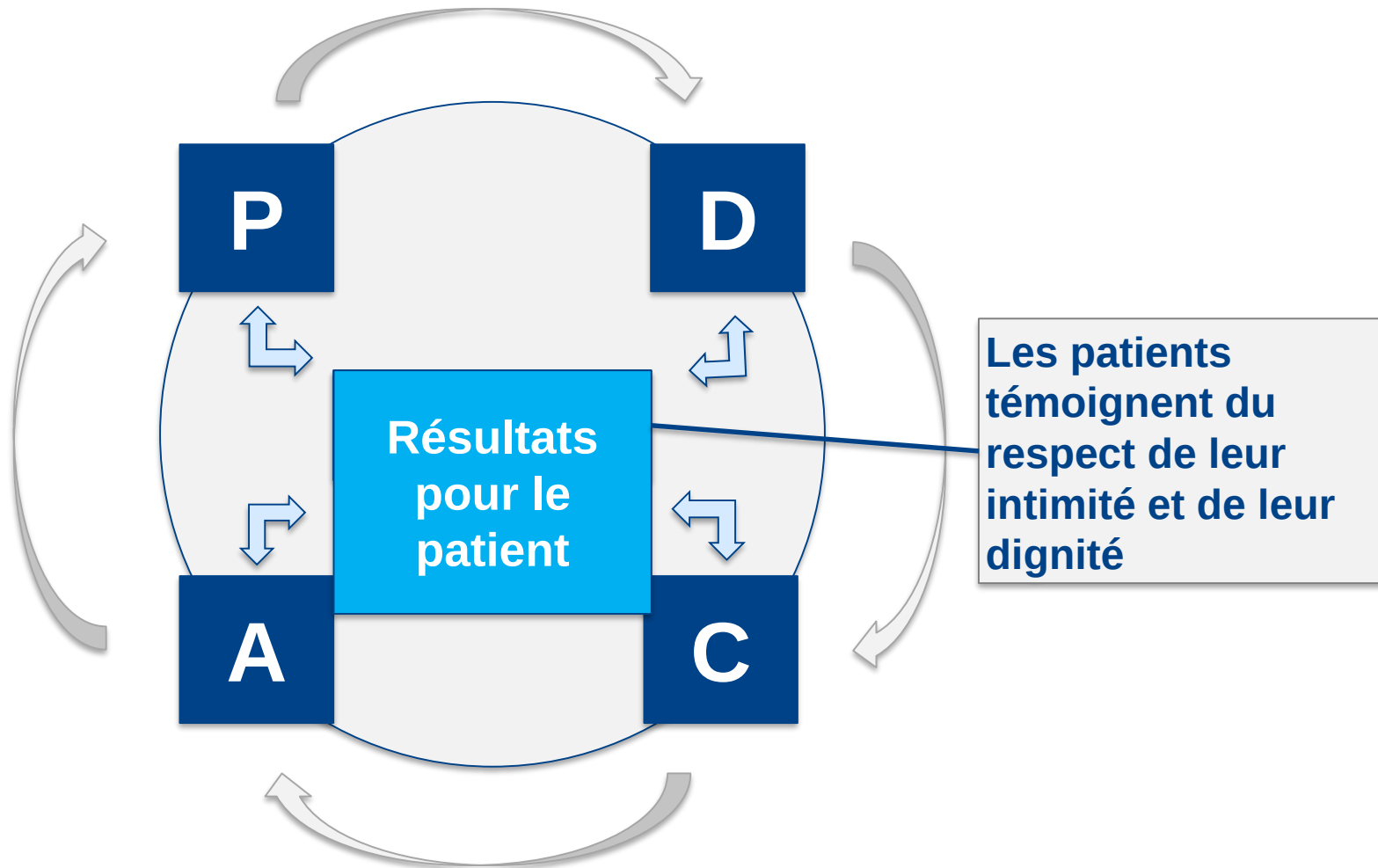
E3 / Evaluer et améliorer

L'évaluation du respect de la dignité et de l'intimité des patients donne lieu à des actions d'amélioration.

Ex : critère d'évaluation du respect de la dignité et de l'intimité des patients



Une évolution vers du résultat





02

LE REFERENTIEL

Composition du référentiel

Les enjeux de la nouvelle certification

L'engagement du patient

La culture de la pertinence et du résultat

Le développement du travail en équipe

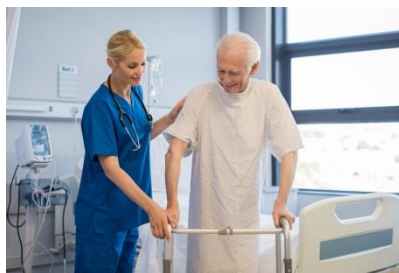
L'adaptation aux évolutions du système de santé

Le patient

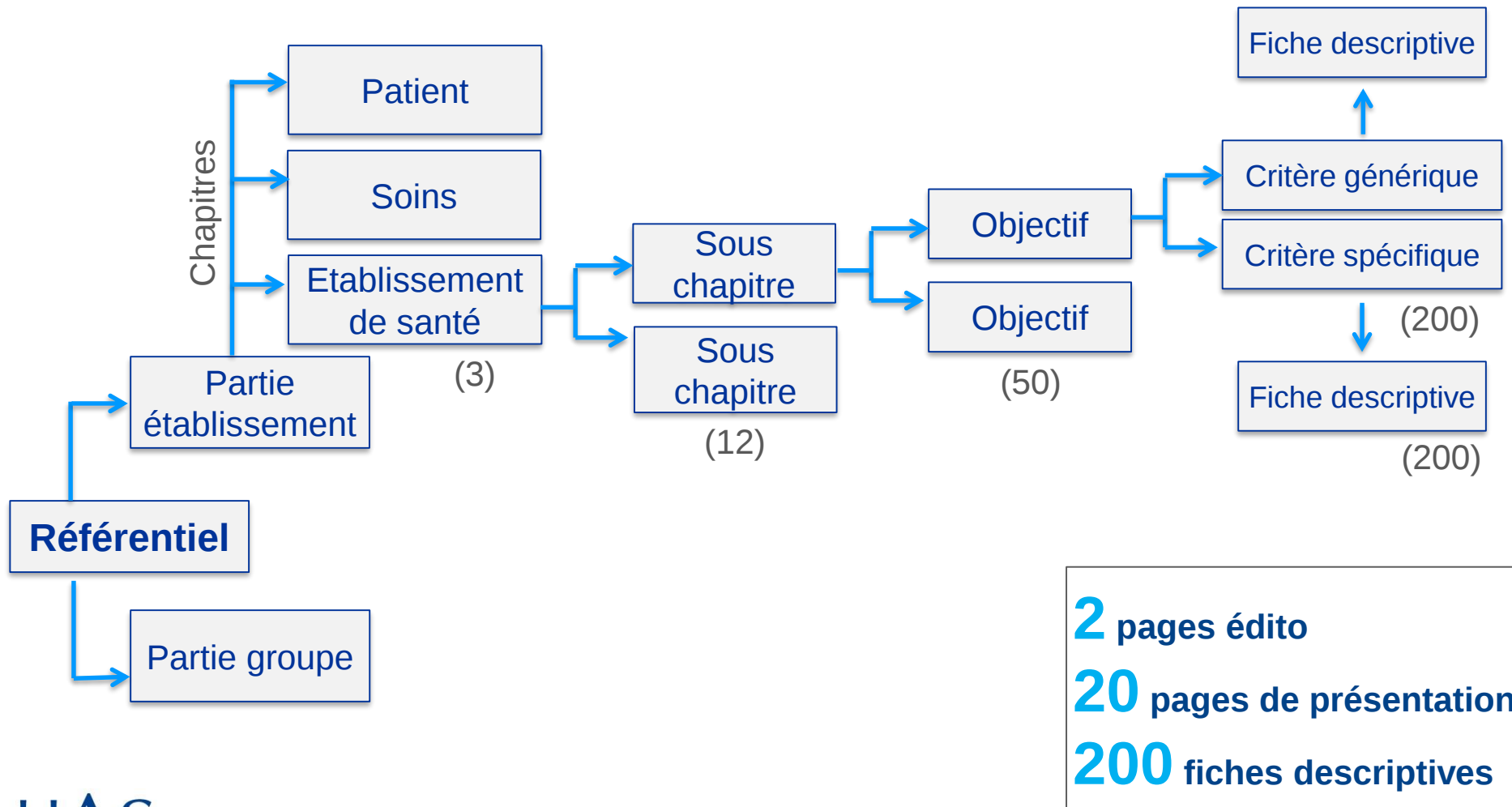
Les soins

L'établissement de santé

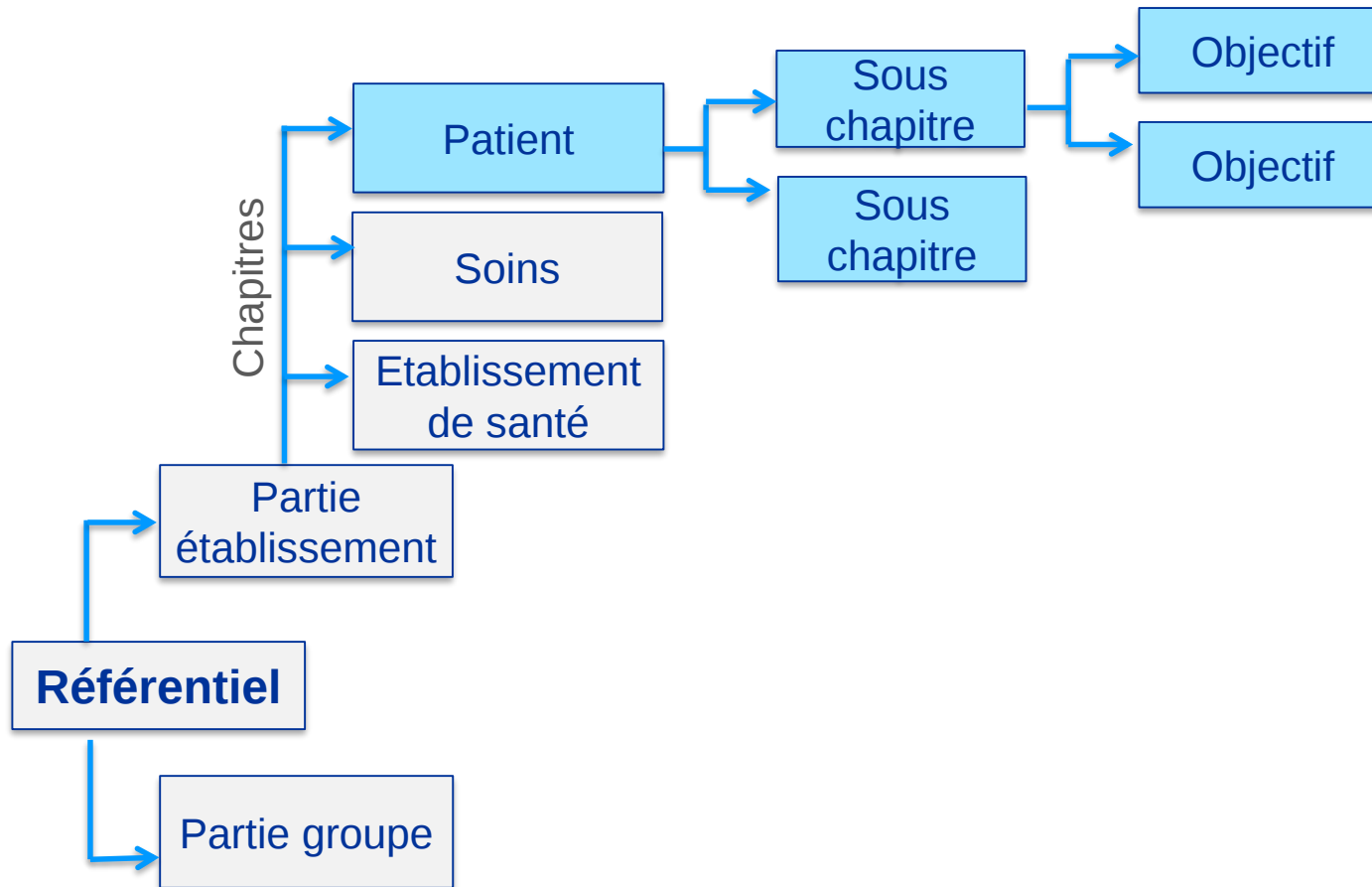
Le groupe



Structure du référentiel

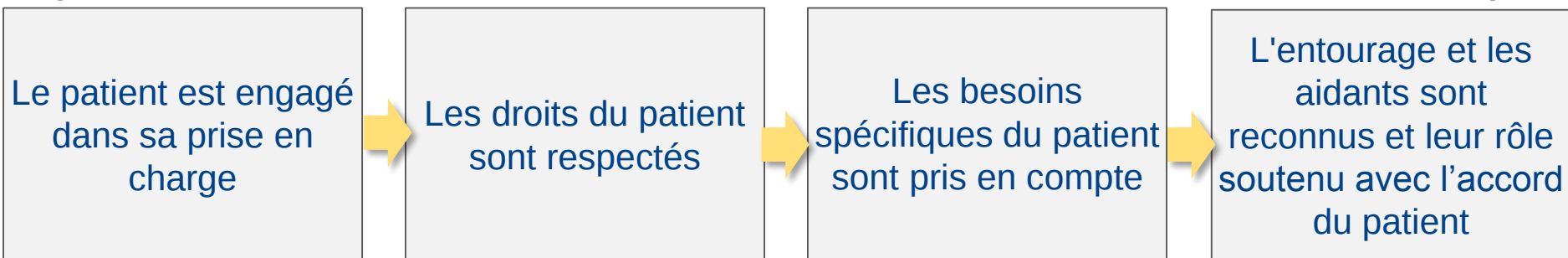


Sous-chapitres et objectifs



Chapitre 1 : le patient

Sous-chapitres



Chapitre 1 : le patient

Le patient est engagé
dans sa prise en
charge

Les droits du patient
sont respectés

Les besoins
spécifiques du patient
sont pris en compte

L'entourage et les
aidants sont
reconnus et leur rôle
soutenu avec l'accord
du patient

Objectifs

Il reçoit une information claire et adaptée sur son état de santé et sa prise en charge

Il est acteur de sa prise en charge

Chapitre 1 : le patient

Le patient est engagé
dans sa prise en
charge

Les droits du patient
sont respectés

Les besoins
spécifiques du patient
sont pris en compte

L'entourage et les
aidants sont
reconnus et leur rôle
soutenu avec l'accord
du patient

Objectifs

Il est informé de ses droits

Il a accès à ses droits

Il a la liberté d'aller et venir excepté en cas de restriction pour raisons médicales

Chapitre 1 : le patient

Le patient est engagé
dans sa prise en
charge

Les droits du patient
sont respectés

Les besoins
spécifiques du patient
sont pris en compte

L'entourage et les
aidants sont
reconnus et leur rôle
soutenu avec l'accord
du patient

Son autonomie est préservée et la prévention de la dépendance liée à
l'hospitalisation est mise en œuvre

Ses conditions de vie sont prises en compte par l'équipe de soins

Son lien social est favorisé

Objectifs

Chapitre 1 : le patient

Le patient est engagé
dans sa prise en
charge

Les droits du patient
sont respectés

Les besoins
spécifiques du patient
sont pris en compte

L'entourage et les
aidants sont
reconnus et leur rôle
soutenu avec l'accord
du patient

La personne de confiance est systématiquement recherchée

L'entourage et /ou les aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins

La présence de l'entourage et/ou des aidants est facilitée

Objectifs

Chapitre 2 : les soins

Sous-chapitres

La pertinence est recherchée par les équipes



Les résultats sont analysés par les équipes



Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient



Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge

Chapitre 2 : les soins

La pertinence est recherchée par les équipes

Les résultats sont analysés par les équipes

Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient

Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge

Les décisions de prise en charge médicale sont argumentées

Les modalités de prises en charge sont argumentées

Objectifs

Chapitre 2 : les soins

La pertinence est recherchée par les équipes

Les résultats sont analysés par les équipes

Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient

Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge

Objectifs

Les résultats cliniques sont mesurés et analysés par les équipes

Les modalités de prise en charge sont prises en compte dans l'évaluation des résultats cliniques

Chapitre 2 : les soins

La pertinence est recherchée par les équipes

Les résultats sont analysés par les équipes

Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient

Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge

La prise en charge est coordonnée par une équipe pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire

Le patient bénéficie des expertises adaptées à sa pathologie

La coordination des informations pertinentes en cas de transfert du patient est assurée

Les équipes de soins organisent la sortie du patient pour garantir la continuité de sa prise en charge

Objectifs

Chapitre 2 : les soins

La pertinence est recherchée par les équipes

Les résultats sont analysés par les équipes

Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient

Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge

Elles vérifient à chaque étape de la prise en charge du patient la concordance entre son identité, ses prescriptions et les actes

Elles maîtrisent les risques liés aux produits de santé

Elles maîtrisent le risque infectieux

Elles assurent la maîtrise des risques spécifiques liés à la prise en charge, grâce à des pratiques conformes aux recommandations professionnelles

Objectifs

Chapitre 3 : l'établissement de santé

Sous-chapitres

L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire



L'établissement fait preuve de leadership à tous les niveaux de l'organisation pour améliorer la qualité et la sécurité des soins



L'établissement garantit l'accessibilité, la sécurité des personnes et la gestion des vigilances sanitaires



L'établissement est organisé pour répondre aux situations exceptionnelles

Chapitre 3 : l'établissement de santé

L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire

L'établissement fait preuve de leadership à tous les niveaux de l'organisation pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

L'établissement garantit l'accessibilité, la sécurité des personnes et la gestion des vigilances sanitaires

L'établissement est organisé pour répondre aux situations exceptionnelles

Il adapte son projet d'établissement en réponse aux besoins de la population de son territoire

Il élabore son projet d'établissement en relation avec l'offre de soins sanitaire et médico-sociale de son territoire

Il implique les professionnels et les représentants des usagers dans l'élaboration de sa stratégie

Les ressources humaines et matérielles garantissent la réalisation des activités en toute sécurité

Chapitre 3 : l'établissement de santé

L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire

L'établissement fait preuve de leadership à tous les niveaux de l'organisation pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

L'établissement garantit l'accessibilité, la sécurité des personnes et la gestion des vigilances sanitaires

L'établissement est organisé pour répondre aux situations exceptionnelles

Objectifs

La gouvernance manage avec leadership

Les responsables des équipes managent avec leadership et gèrent les compétences des équipes

L'établissement renforce la qualité des soins et la sécurité des patients par le travail en équipe

Il diffuse la culture de la pertinence des prises en charge

Il s'appuie sur l'expérience patient et les résultats pour faire évoluer ses organisations et ses pratiques

Il évalue ses organisations et les adapte aux nouveaux besoins

Chapitre 3 : l'établissement de santé

L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire

L'établissement fait preuve de leadership à tous les niveaux de l'organisation pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

L'établissement garantit l'accessibilité, la sécurité des personnes et la gestion des vigilances sanitaires

L'établissement est organisé pour répondre aux situations exceptionnelles

Il garantit l'accessibilité aux personnes

Il garantit la sécurité des personnes et des biens

Il assure le pilotage opérationnel des vigilances sanitaires

Il maîtrise le risque numérique

Il maîtrise la gestion du risque environnemental

Objectifs

Chapitre 4 : le groupement



Les établissements du
groupement sont coordonnés

Chapitre 4 : le groupement

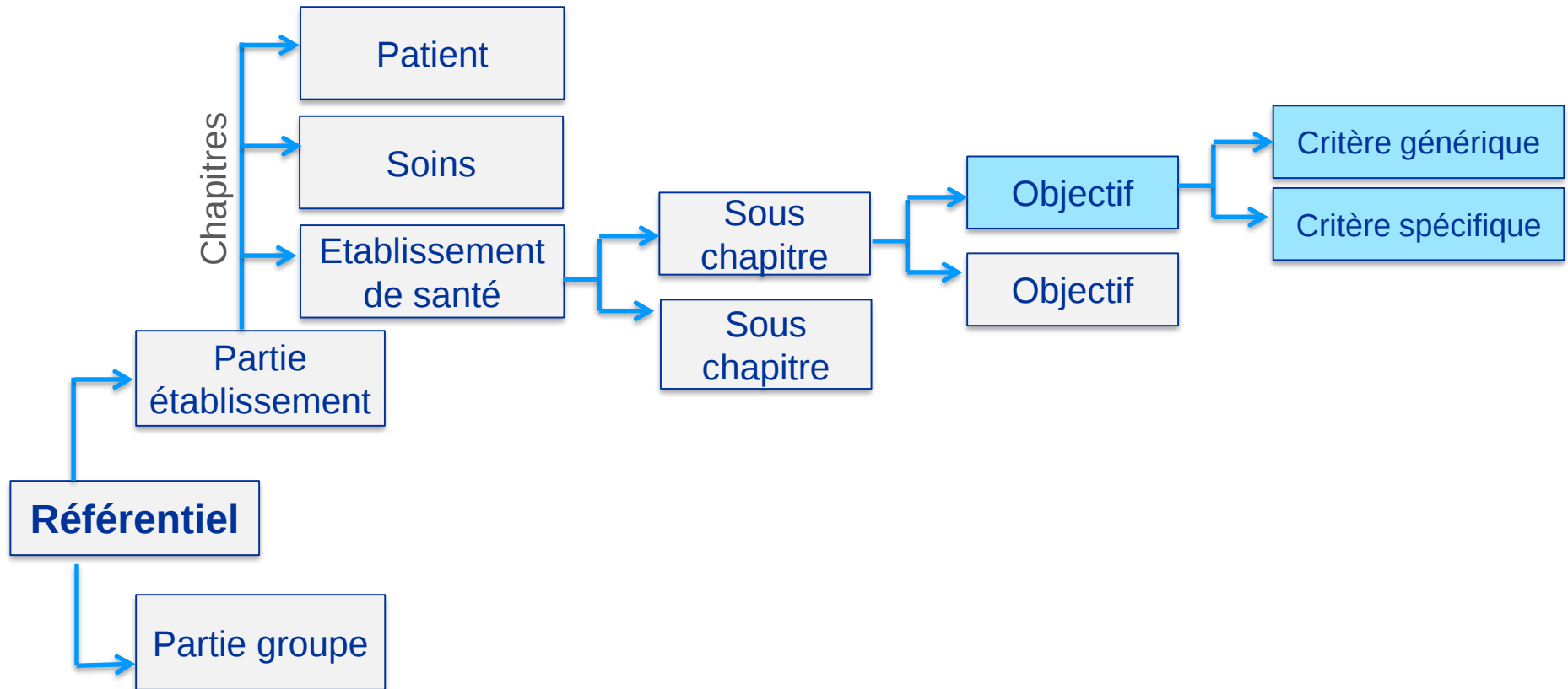
Les établissements du groupement sont coordonnés

Objectifs

Le groupement définit et organise les filières de soins en réponse aux besoins de la population

Le groupement coordonne sa politique de qualité et de sécurité des soins

De l'objectif aux critères



Des critères d'évaluation par objectif

- 40% de critères génériques (applicables à tous)
- 60% de critères spécifiques (populationnels, PEC, activités)

➔ Un référentiel adapté au profil de chaque établissement



Une approche issue des laboratoires d'idées de professionnels de terrain et de représentants d'utilisateurs

Des exemples de critères en fonction d'un objectif

Objectif 2.3.1 :

La prise en charge est coordonnée par une équipe pluri-professionnelle et pluridisciplinaire

Critère générique : Le patient dispose d'un projet de prise en charge individualisé, évolutif et adapté à ses besoins et ses attentes

Quand l'établissement accueille des **enfants**

Critère pédiatrie : La coordination, notamment psychosociale et éducative permet une prise en charge globale du patient mineur atteint de maladie chronique

Quand l'établissement dispose d'un service **SSR**

Critère SSR : Le patient bénéficie d'une évaluation initiale et continue faisant l'objet de synthèses en concertation pluriprofessionnelle, voire pluridisciplinaire

Quand l'établissement dispose d'un service de **psychiatrie**

Critère psychiatrie : Les patients hospitalisés bénéficient d'un examen somatique d'entrée systématique de médecine générale, puis d'un suivi régulier tout au long de leur parcours

Des critères en fonction du profil de l'établissement

	Objectif	Critères													
		Génériques	Spécifiques												
			Gériat	Pédiat	Med	Chir	Obst	Psy	SSR	USLD	SAMU	SMUR	Urgences	HAD	...
Patient	Obj. 1	X	X					X	X				X		
	Obj. 2	X		X		X	X								
	Obj. 3	X	X		X										
Soin	Obj. 1	X							X	X					
	Obj. 2	X	X	X	X	X	X				X	X	X		
	Obj. 3	X		X		X		X							
Etablissement de santé	Obj. 1	X													
	Obj. 2	X												X	
	Obj. 3	X													

Des critères en fonction du profil de l'établissement

Ex : L'établissement a un service gériatrique, SSR et HAD

	Objectif	Critères													
		Génériques	Spécifiques												
			Gériat	Pédiat	Med	Chir	Obst	Psy	SSR	USLD	SAMU	SMUR	Urgences	HAD	...
Patient	Obj. 1	X	X					X	X				X		
	Obj. 2	X		X		X	X								
	Obj. 3	X	X		X										
Soin	Obj. 1	X							X	X					
	Obj. 2	X	X	X	X	X	X				X	X	X		
	Obj. 3	X		X		X		X							
Etablissement de santé	Obj. 1	X													
	Obj. 2	X												X	
	Obj. 3	X													

Des critères en fonction du profil de l'établissement

Ex : L'établissement a un service gériatrique, SSR et HAD

	Objectif	Critères					
		Génériques	Spécifiques				
			Gériat		SSR		HAD
Patient	Obj. 1	X	X		X		
	Obj. 2	X					
	Obj. 3	X	X				
Soin	Obj. 1	X			X		
	Obj. 2	X	X				
	Obj. 3	X					
Etablissement de santé	Obj. 1	X					
	Obj. 2	X					X
	Obj. 3	X					

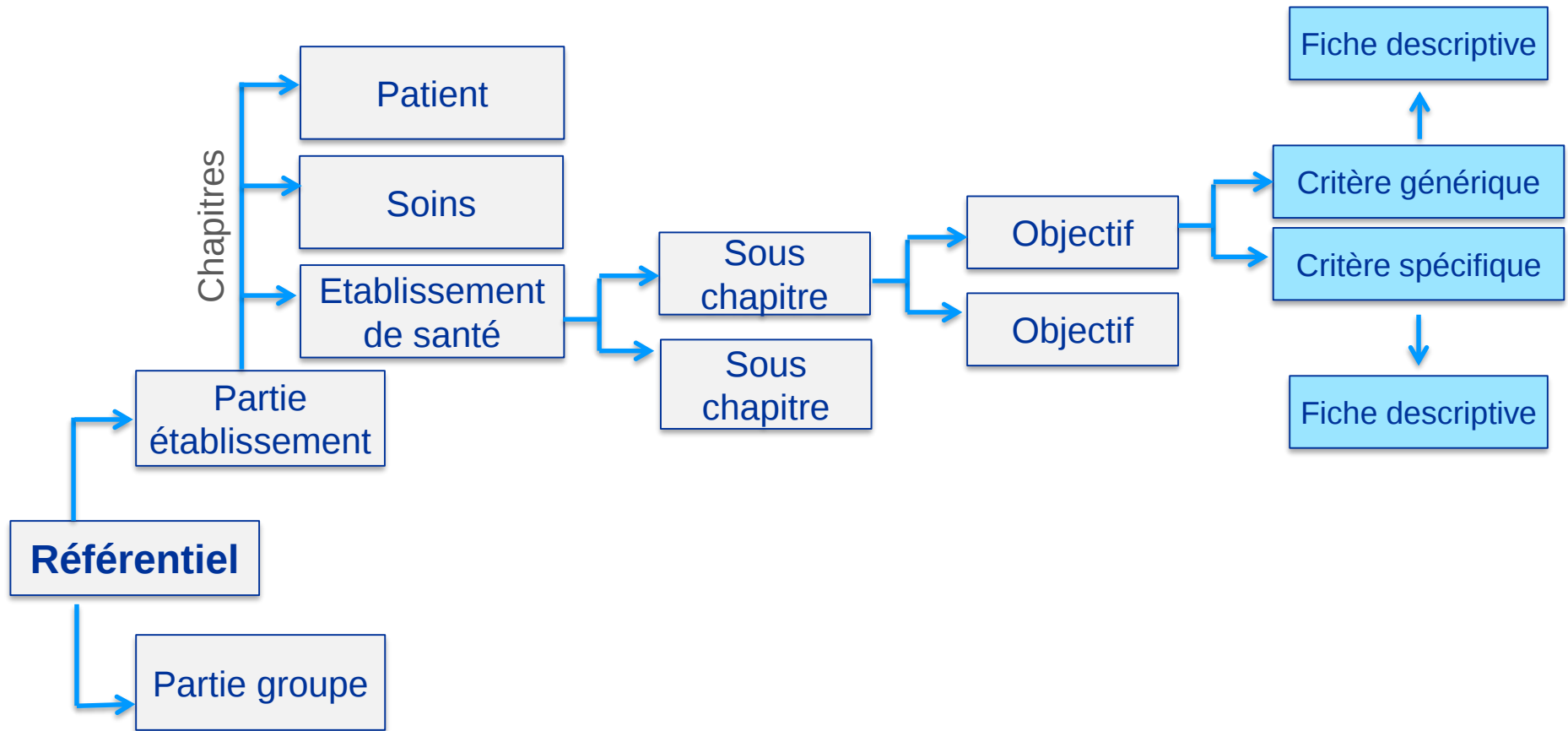
Des critères en fonction du profil de l'établissement

Ex : L'établissement a un service gériatrique, SSR et HAD

	Objectif	Critères			
		Génériques	Spécifiques		
			Gériat	SSR	HAD
Patient	Obj. 1	X	X	X	
	Obj. 2	X			
	Obj. 3	X	X		
Soin	Obj. 1	X		X	
	Obj. 2	X	X		
	Obj. 3	X			
Etablissement de santé	Obj. 1	X			
	Obj. 2	X			X
	Obj. 3	X			

→ Le référentiel sera composé de toutes les fiches génériques et seulement des fiches spécifiques qui concerne l'établissement

Du critère à la fiche descriptive



Une fiche descriptive par critère

Domaine :	
Champ d'application :	
Libellé du chapitre :	
Libellé du sous-chapitre :	
	Libellé de l'objectif _____ <i>Justification</i>
	Libellé du critère _____ <i>Justification</i>
	Donnée(s) d'entrée _____
	Modalités d'investigation _____
	Échelle de cotation _____
	Référence(s) documentaire(s) _____

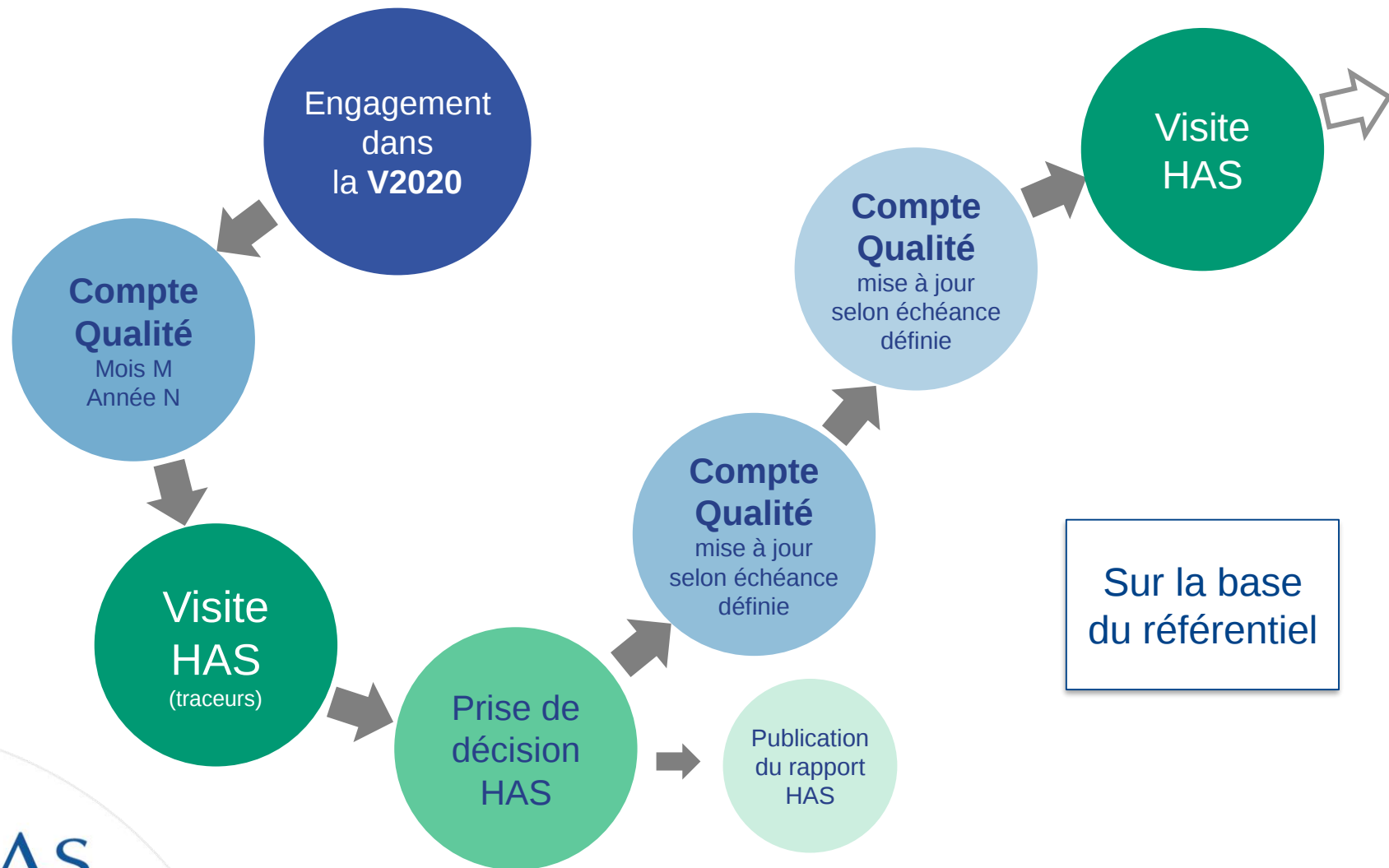
→ Un support plus opérationnel pour une appropriation facilitée



03

LES MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le cycle de la certification V2020



Le compte qualité

Les évaluations internes de l'établissement se font via le **compte qualité**, avant visite et en suivi régulier.

Sont intégrés :

- Les critères du référentiel
- Les données d'évaluation : IQSS, PMSI, SAE...

Le compte qualité

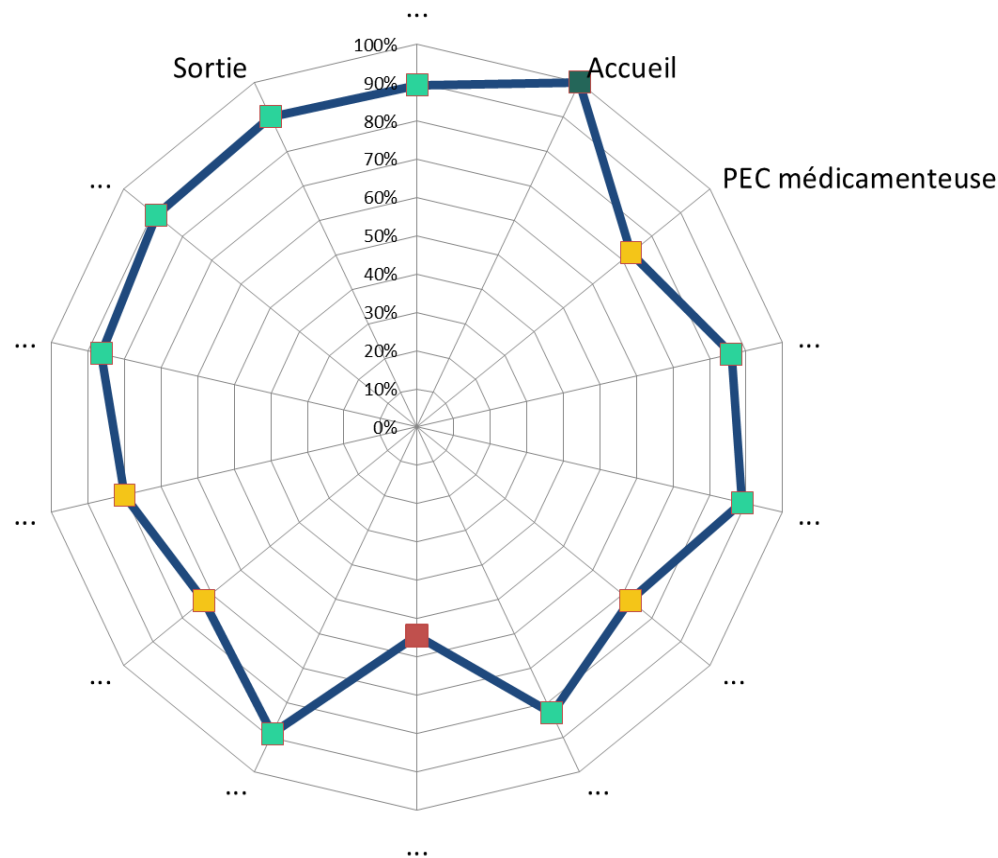


→ une évaluation du niveau de qualité (à l'instant t)

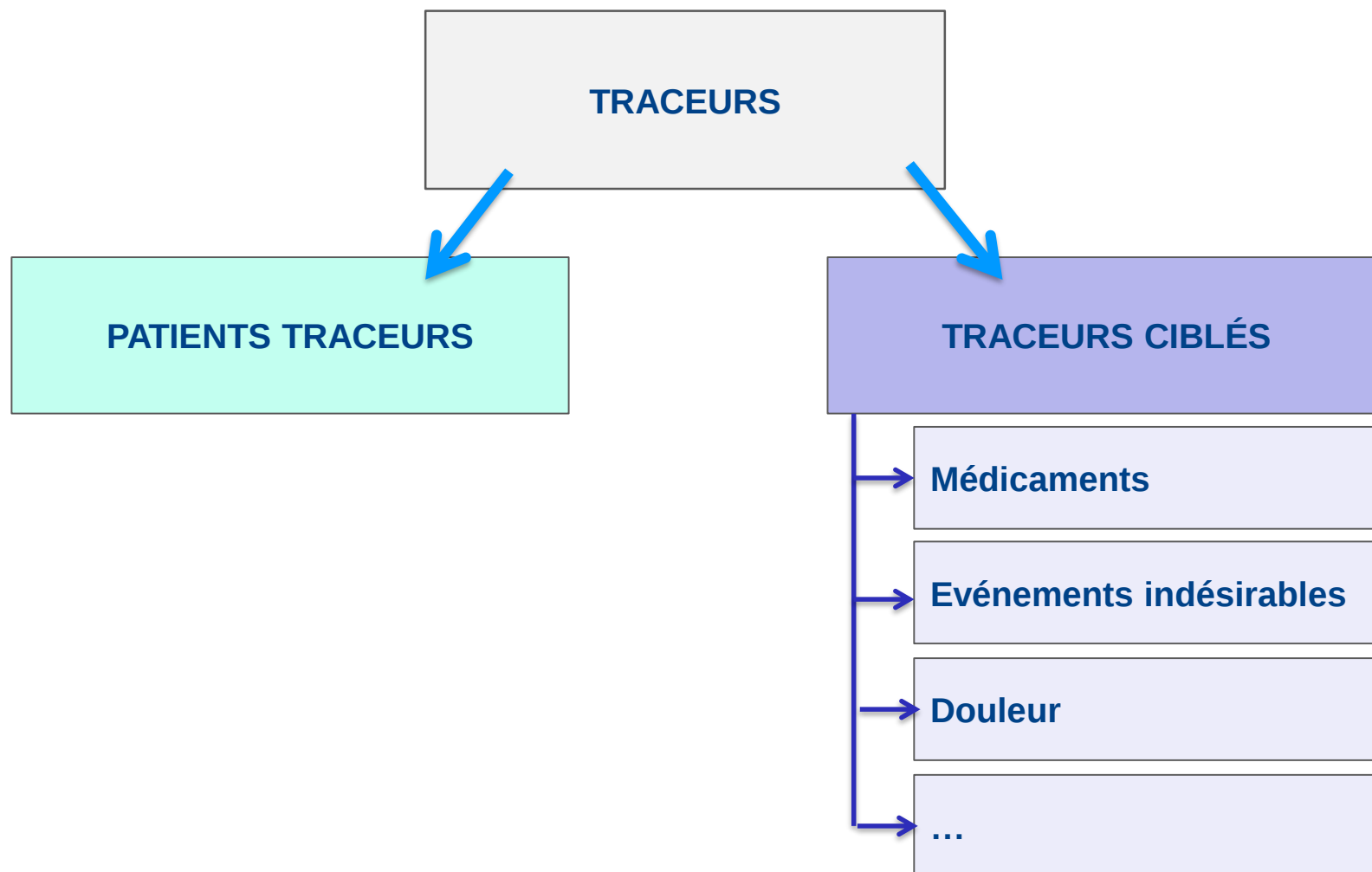


→ une évaluation de la dynamique d'amélioration (sur plusieurs années)

Données d'évaluation internes
e-Satis
PMSI
IQSS
...



Les traceurs pendant visite de certification



Un patient traceur évalue plusieurs sous-chapitres et objectifs

Traceur sur la prise en charge du patient : **Patient traceur**

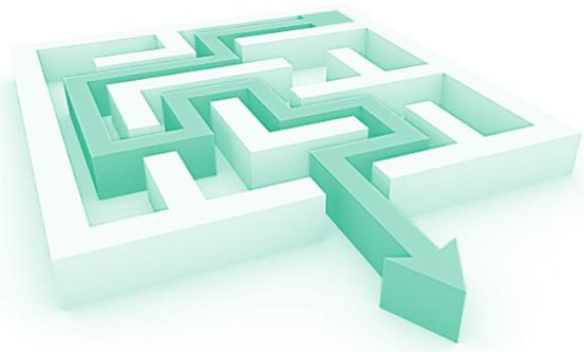
Admission

Sous-chap. 1.1. Le patient est engagé dans sa prise en charge

Sous-chap. 1.2. Les droits du patient sont respectés

Sous-chap. 1.3. Les besoins spécifiques du patient sont pris en compte

Sous-chap. 1.4. L'entourage et les aidants sont reconnus et leur rôle soutenu avec l'accord du patient



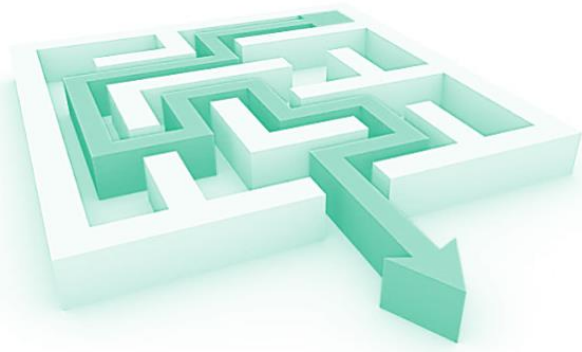
Un patient traceur évalue plusieurs sous-chapitres et objectifs

Traceur sur la prise en charge du patient : **Patient traceur**

Admission

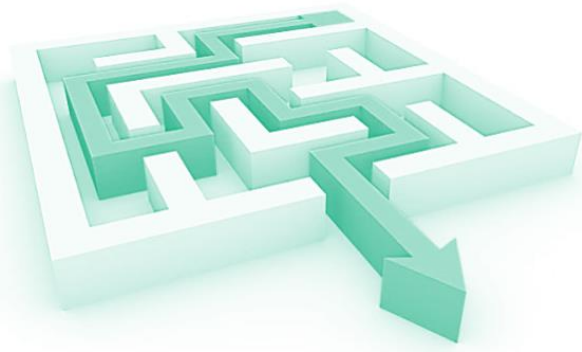
Diagnostic

Sous-chap. 2.1. La pertinence est recherchée par les équipes



Un patient traceur évalue plusieurs sous-chapitres et objectifs

Traceur sur la prise en charge du patient : **Patient traceur**



Admission

Diagnostic

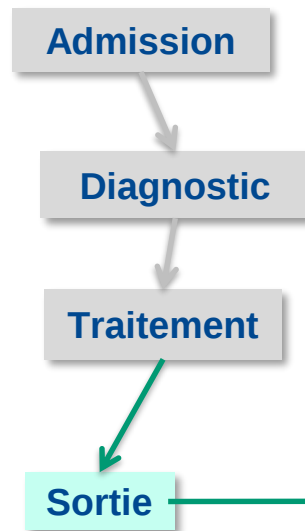
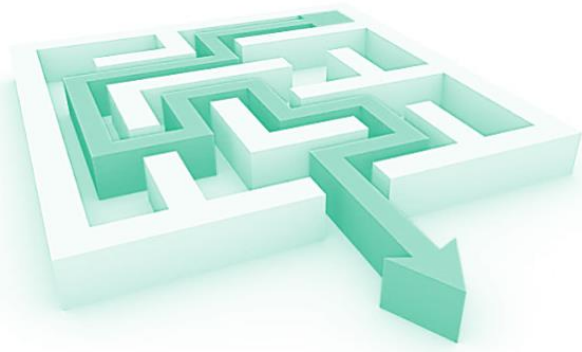
Traitement

Sous-chap. 2.3. Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient

Sous-chap. 2.4. Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge

Un patient traceur évalue plusieurs sous-chapitres et objectifs

Traceur sur la prise en charge du patient : **Patient traceur**



Objectif 2.3.4. Les équipes de soins organisent la sortie du patient pour garantir la continuité de sa prise en charge

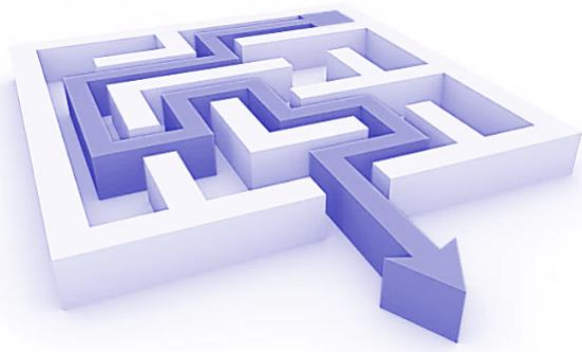
Un traceur ciblé sur le médicament évalue plusieurs critères

Traceur sur le médicament

Prescription

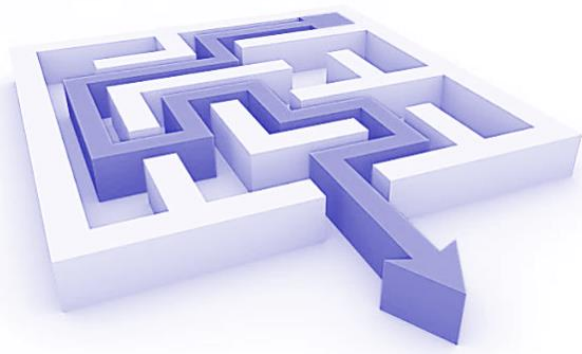
Critère 2.4.2-02

Une conciliation médicamenteuse est mise en œuvre pour les patients les plus à risques



Un traceur ciblé sur le médicament évalue plusieurs critères

Traceur sur le médicament



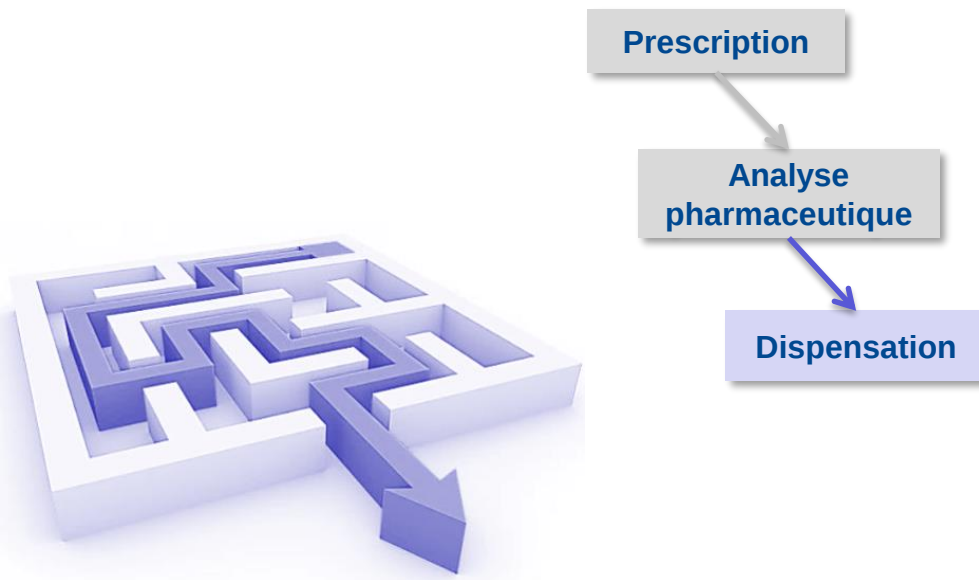
Prescription

Analyse
pharmaceutique

Critère 2.4.2-01
Les prescriptions
médicamenteuses bénéficient
d'une analyse pharmaceutique
pour améliorer la sécurité de la
prise en charge médicamenteuse

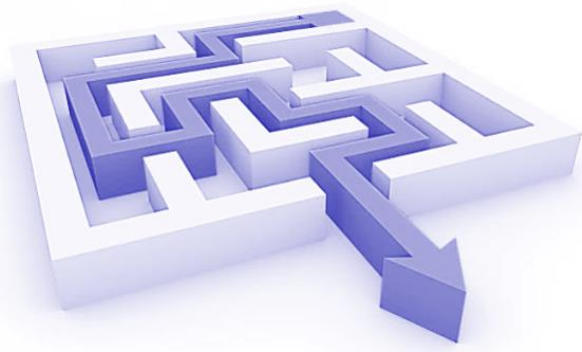
Un traceur ciblé sur le médicament évalue plusieurs critères

Traceur sur le médicament



Un traceur ciblé sur le médicament évalue plusieurs critères

Traceur sur le médicament



Prescription

Analyse
pharmaceutique

Dispensation

Gestion du médicament
en service de soin

Critère 2.4.2-03

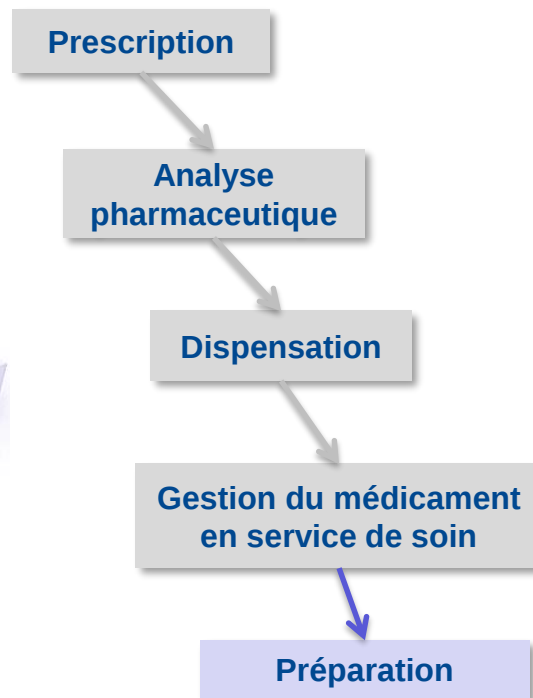
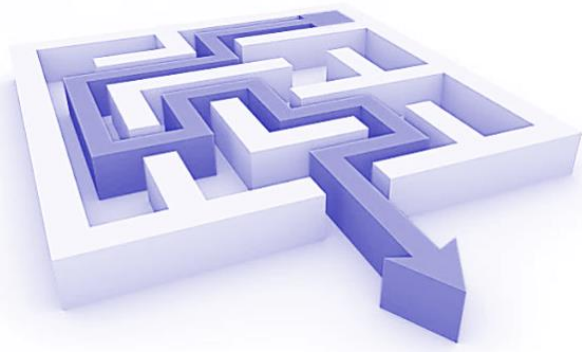
Les médicaments les plus à risques sont identifiés

Critère 2.4.2-04

L'approvisionnement, le stockage et l'accès aux médicaments sont maîtrisés

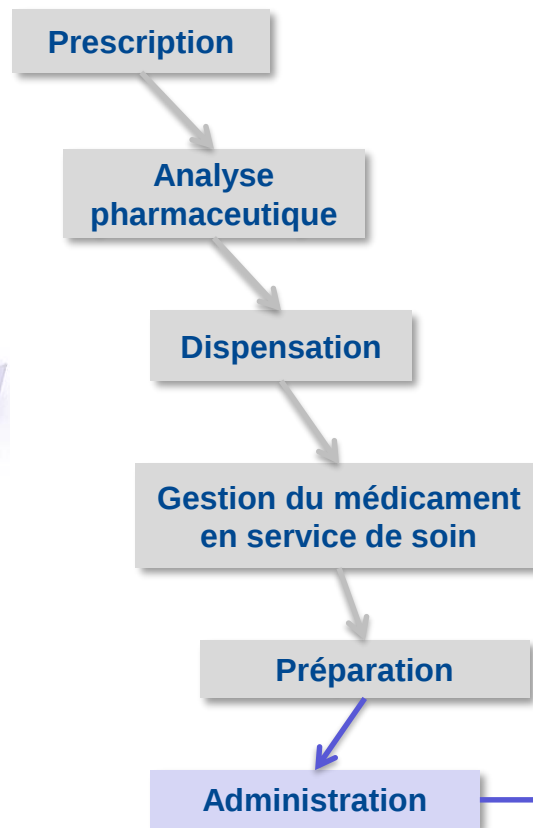
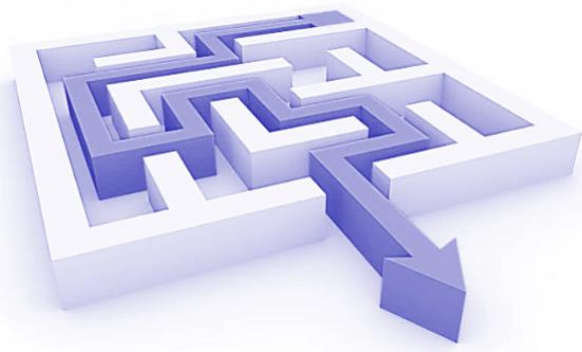
Un traceur ciblé sur le médicament évalue plusieurs critères

Traceur sur le médicament



Un traceur ciblé sur le médicament évalue plusieurs critères

Traceur sur le médicament



Critère 2.4.2-05
L'administration des médicaments respecte les bonnes pratiques



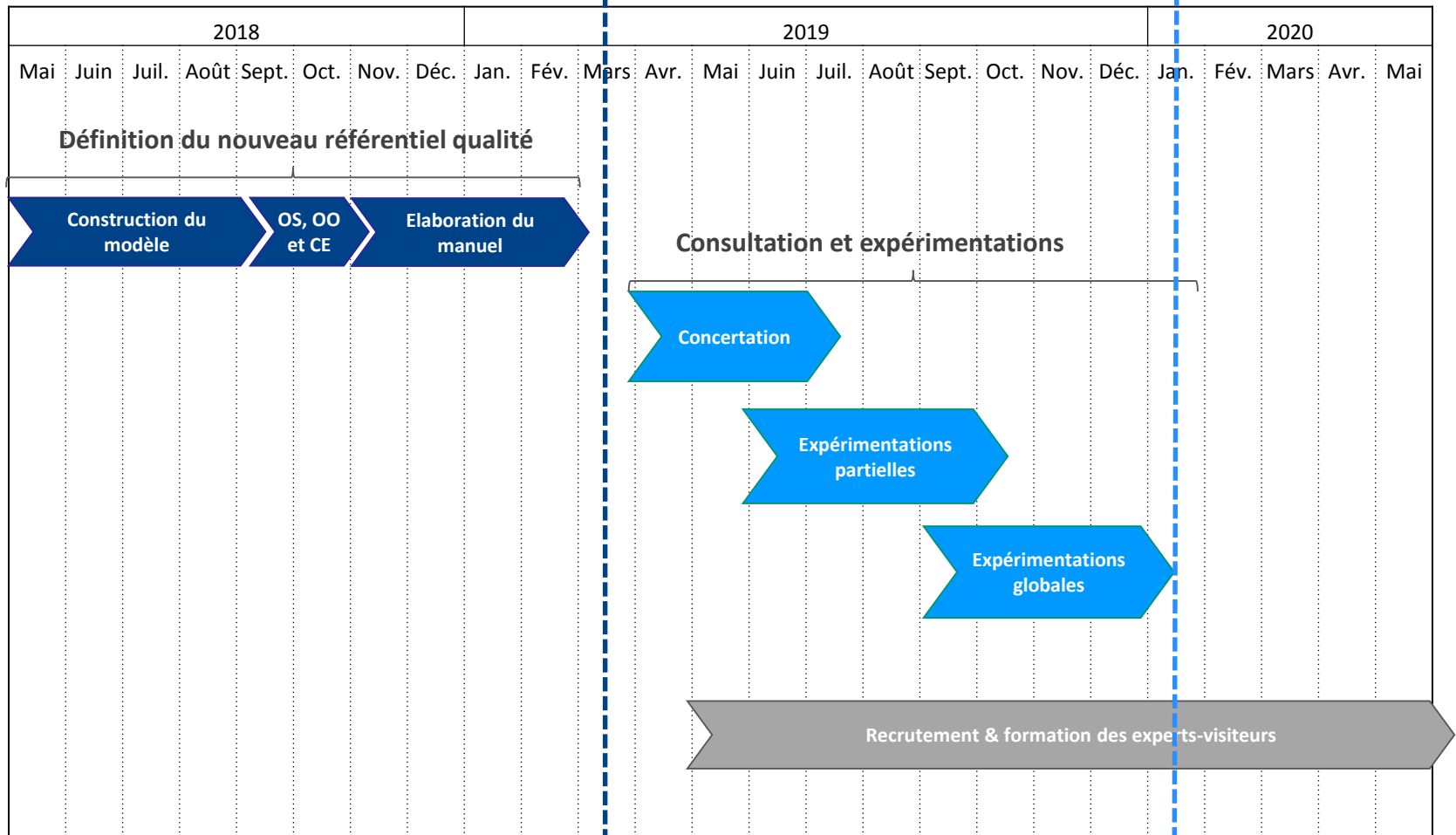
05

LE CALENDRIER

Calendrier de développement

Aujourd'hui

LANCEMENT DE LA V2020



Recrutement de médecins patients traceurs

- Un nouveau statut
- Un engagement de 2 jours par an
- Un suivi des patients traceurs uniquement

**160 médecins
patients traceurs
à recruter**



Merci de votre attention

