

Stratégie régionale qualité et certification des établissements de santé

*Accompagnement des établissements de santé après une décision défavorable
Témoignage et retour d'expérience d'une structure accompagnée*

16 septembre 2024



Structure d'Appui Régionale

A la Qualité des soins et à la Sécurité des patients en France

Dr Henri BONFAIT, direction médicale et Marie José STACHOWIAK, chargée de mission Certification

Qui sommes-nous...



Notre engagement :
« améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge des usagers »



Association loi 1901

Créée en 2016



✓ **Notre champ d'actions, en Ile de France**

- les établissements de santé
- les structures et services médico sociaux
- les soins primaires



✓ **Nos principales missions**

- Gestion et analyse des EIGS
- Participation au développement de la gestion de la qualité et des risques associés aux soins
- Production de guides et outils
- Diffusion de la culture sécurité
- Formation des professionnels de santé



Qualiopi
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Les missions d'accompagnement confiées sur la certification par l'ARS IdF



Apporter une expertise méthodologique aux établissements d'Ile de France dans leur démarche de certification par la réalisation :



De webinaires d'information et de préparation



D'un accompagnement individuel et personnalisé aux établissements de santé certifiés sous conditions ou non certifiés

Les webinaires d'information dans le cadre de la préparation à la visite de certification



- Destinés à l'ensemble des équipes en charge de la qualité des établissements de santé concernés par une prochaine visite
- Avec pour objectif « Réussir sa démarche de certification »
- **4 webinaires organisés par an**
 - Dates annoncées sur le site de la STARAQS et invitation envoyée à chaque établissement concerné par courriel
 - La présentation est assurée :
 - Par un binôme de la STARAQS
 - Avec des invités : ARS, HAS ou expert de la thématique abordée

Les webinaires d'information dans le cadre de la préparation à la visite de certification



Thèmes abordés en 2024

- Les **généralités** sur la démarche avec le système de cotation et une approche centrée sur les **Éléments d'Évaluation**
- Le rôle des **Fiches Anomalies**, leur déclenchement et leur gestion pendant la visite
- Les **critères numériques** et le rôle de l'Expert Visiteur Numérique
- Les **points de vigilance** capitalisés suite à nos accompagnements des établissements de santé sous conditions ou non certifiés d'IIE de France

Le 14 novembre 2024 : webinar d'information générale sur la version 2024/2025. *Pour vous inscrire , consulter notre site www.staraqs.com*

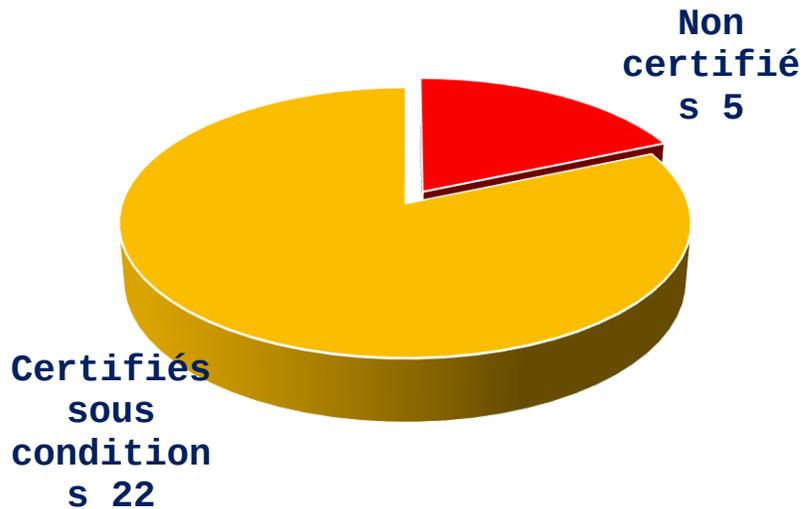


Les accompagnements

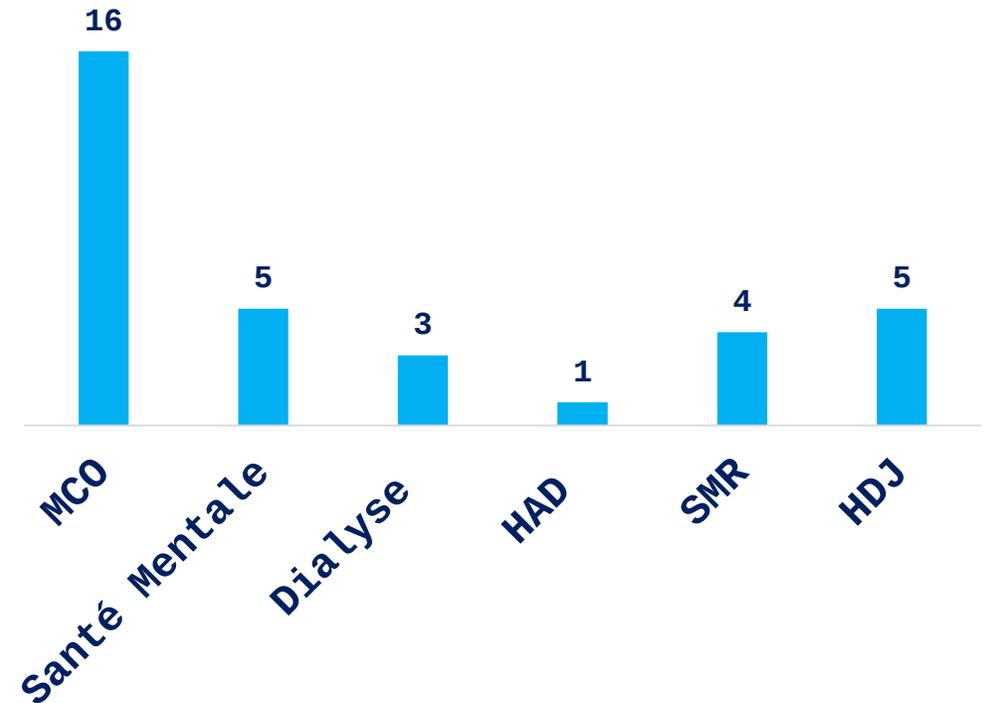
(15 en cours)



27 établissements de santé retenus par l'ARS, ayant accepté un accompagnement pour la deuxième visite



Statut juridique	
Public	10
Privé	13
ESPIC	4



Notre dispositif d'accompagnement



personnalisé en 2 étapes
par un binôme STARAQS



1-Prise de contact
et analyse du
contexte

- Avec l'ARS et
l'établissement



2- Démarche
d'accompagnement

- adapté aux besoins
de chaque
établissement





Etape 1: Prise de contact et analyse du contexte



*Une réunion
de
concertation*

associant l'ARS, la délégation départementale, la direction de l'établissement et la STARAQS Validation de l'accompagnement



*L'analyse du
« rapport
long »*

pour élaborer un premier diagnostic des points forts et des points de faiblesse



*Une
réunion en
Visio*

avec la direction de l'établissement pour aborder le contexte, écouter leur ressenti, présenter le dispositif d'accompagnement et communiquer sur nos valeurs



*Une
réunion
sur site*

avec la direction de l'établissement et le service qualité pour comprendre leur situation, identifier leurs besoins, définir la stratégie d'accompagnement et les modalités de suivi



Etape 2 : Démarche d'accompagnement



Principes



Des stratégies adaptées au contexte et aux ressources humaines de chaque établissement
Une approche par les **Éléments d'Évaluation**

La définition et le suivi d'un **Plan d'Actions** d'amélioration adapté aux scores et aux attendus de la HAS

Selon les besoins



Le partage d'un **outil** permettant le suivi des actions d'amélioration (PAQSS certification)

Un focus sur les **audits systèmes gouvernance et entretiens professionnels** : échanges sur les réponses aux éléments d'évaluation, simulations d'entretien

Des **rencontres** avec le COPIL, la CME, l'encadrement...

Préparation de la visite



Des **conseils pratiques** pour les rencontres entre les professionnels et les experts

Un avis sur le **planning de visite, la note de contexte, le diaporama de présentation...**



Notre retour d'expérience

Points de vigilance



- **Prise de conscience par la gouvernance de l'échec de la stratégie mise en place pour la visite initiale :**
 - pilotage,
 - méthode,
 - ressources,
- priorisations,
- thématiques,
- implication,
- énergie ...



- **Aborder les attendus de la HAS par les Eléments d'Evaluation et non pas par les méthodes d'investigation**
- Focaliser les actions sur les EE et non pas sur les critères
- Maintenir un niveau de vigilance sur tous les EE du référentiel, pas seulement les critères impératifs



- **Rôle capital du pilote de la démarche de certification (directeur et/ou responsable qualité)**
- Connaissance du référentiel (EE)
- Confiance et acceptation par les professionnels du terrain



- **Importance des Audits Système Gouvernance qui permettent de**
 - repérer et corriger les points de faiblesse de l'établissement
 - structurer les éléments de réponse à destination des professionnels
 - Être performant lors des rencontres avec les experts-visiteurs, compte tenu de l'impact des réponses sur les scores du chapitre 3



- **Importance de la collaboration entre le Service Qualité et la Direction des Soins**
- **Rôle de relais de l'encadrement de proximité auprès des professionnels** pour améliorer les pratiques et permettre l'appropriation de la démarche qualité et de la culture sécurité



Témoignage et retour d'expérience d'un établissement accompagné...

- Madame Nadia Tagzout,
directrice
- Dr Brahim Djebbloun
- Maité Masson, Cadre de
santé
- Elsa Chauvet, responsable
qualité

Nous vous remercions et sommes à votre disposition...



Nous suivre
[STARAQS](#)



Nous contacter
contact@staraqs.com



Nous rejoindre
[adhérer](#)

Structure d'Appui Régionale A
la Qualité des soins et à la
Sécurité des patients en Ile
de France

www.staraqs.com

10, rue de l'Isly

75008 PARIS

01.40.07.12.40



Consultez notre site internet



Abonnez-vous à notre Newsletter

