

Demi-journée régionale Ile de France

Qualité en établissements de santé



16 septembre 2024

Catherine BOURGNEUF
Cheffe de projet service certification des
établissements de santé

Loïc KERIBIN
Adjoint à la cheffe du service de certification
des établissements de santé

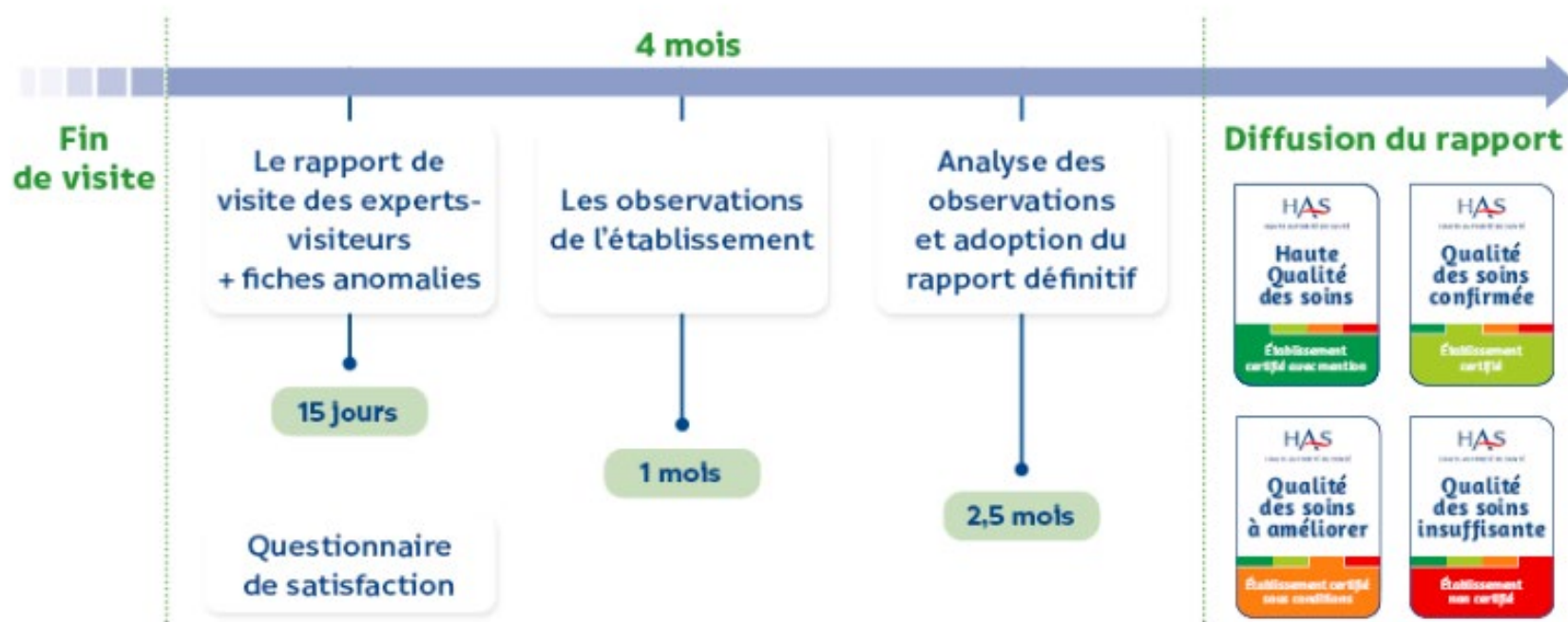


1

Certification des établissements de santé

Le processus décisionnel

Les étapes post-visite



Les modalités de décision

1 Rapport de visite

2 Observations de l'établissement

3 Analyse

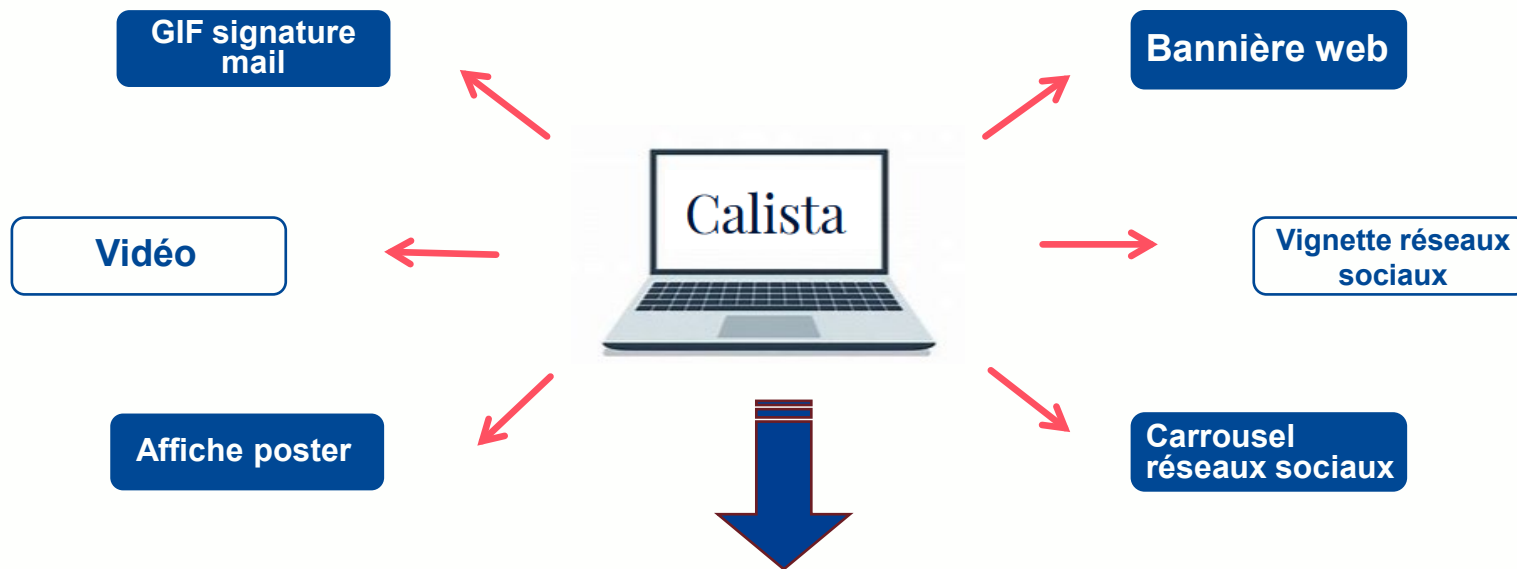
- Synthèse par chapitre
- Les résultats :
 - ✓ Scores chapitres/objectifs
 - ✓ Scores critères impératifs
- Etude de criticité des fiches anomalies

4

H
A
S



Kit de communication des décisions de certification



A retrouver dans votre portail Calista
Rubrique : Informations Utiles



2

Résultats de certification

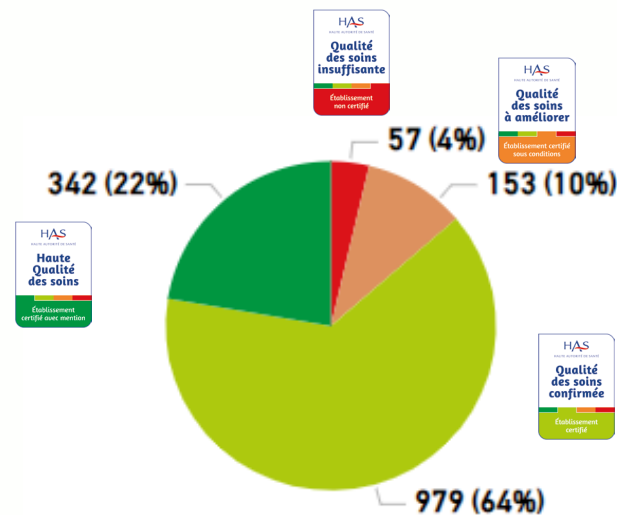
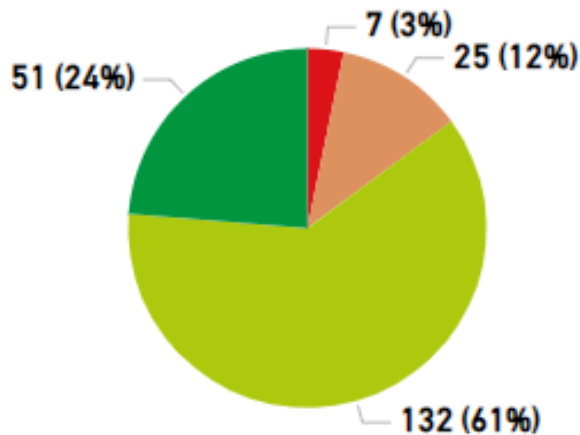
70% des visites réalisées en IdF – (254 visites / 362 démarches)

59% des décisions publiées en IdF au 12 septembre 2024

Région Ile de France

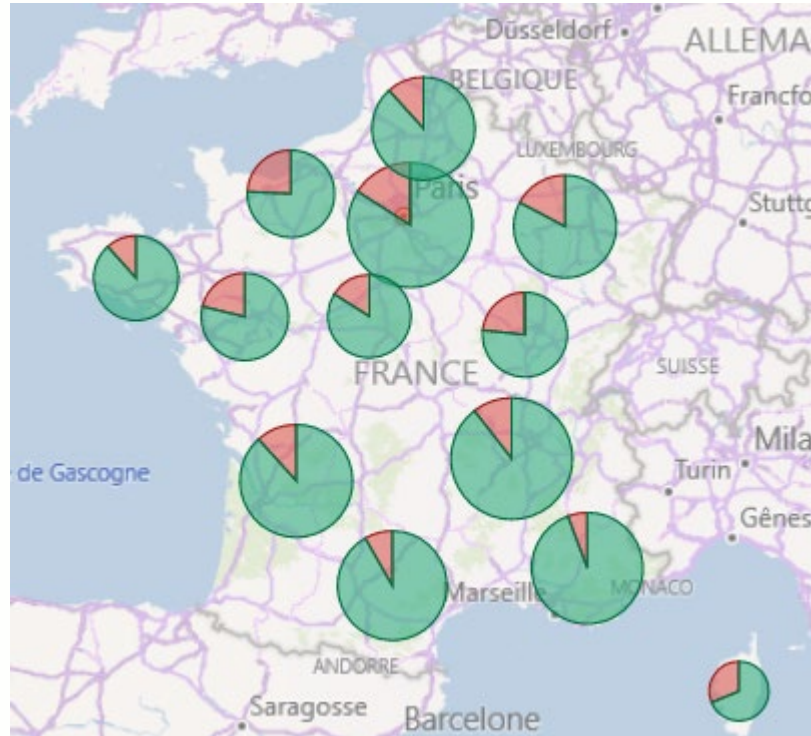
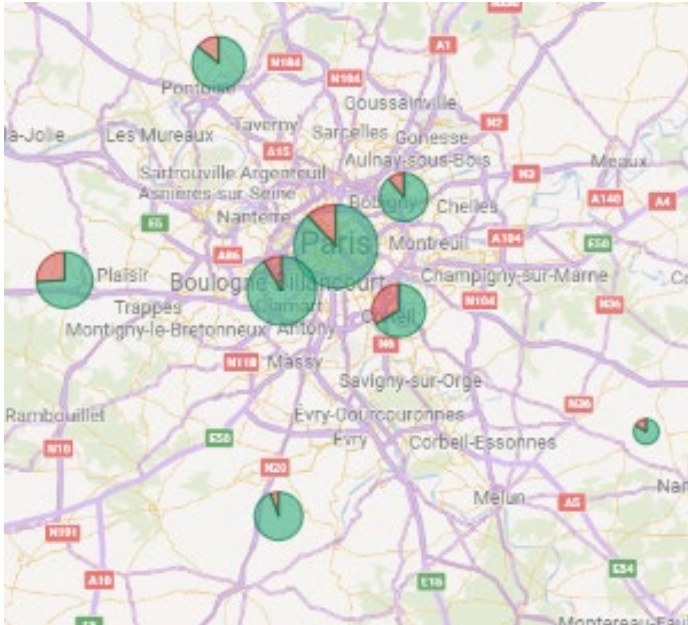


215 décisions publiées / 362

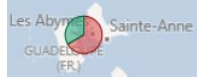


Cartographie des décisions par régions (actualisé au 28/08/24)

Départements d'Ile de France



- 01- Certifié / avec mention
- 02- Non certifié / Sous conditions



Résultats de certification : par Objectif au 12/09/24

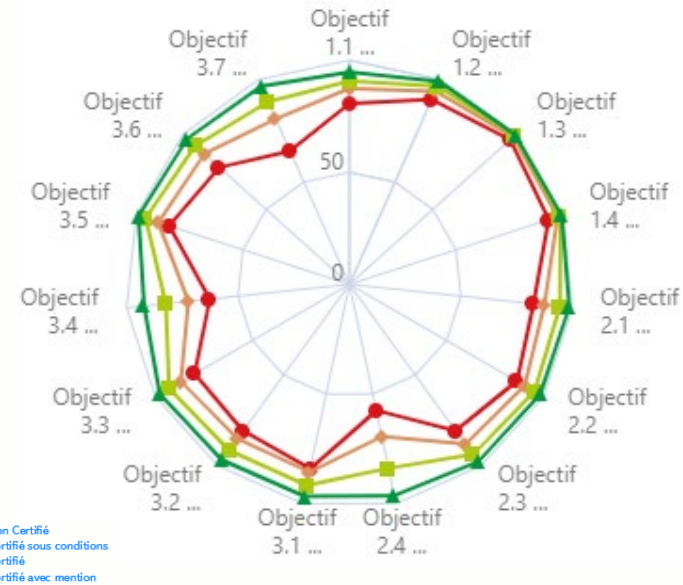
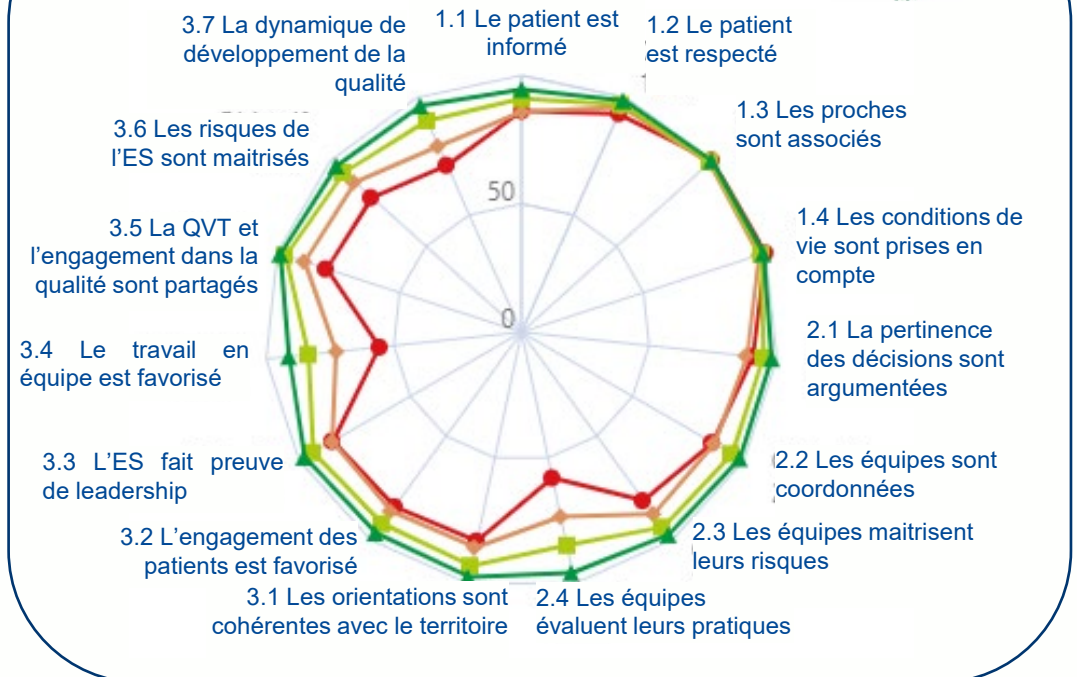
Conférence des Akas de la Haute-Normandie par santé pour
la qualité des soins :
15 objectifs

1. Le patient est informé et respecté
2. Le patient est respecté
3. Les proches du patient sont associés
4. Les conditions de vie sont prises en compte
5. La pertinence des décisions sont argumentées
6. Les équipes sont coordonnées
7. Les équipes maîtrisent leurs risques
8. Les orientations sont cohérentes avec le territoire
9. Les équipes évaluent leurs pratiques
10. Les équipes font preuve de leadership
11. L'engagement des patients est favorisé
12. Le travail en équipe est favorisé
13. Les risques de l'ES sont maîtrisés
14. La QVT et l'engagement dans la qualité sont partagés
15. La dynamique de développement de la qualité

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Région Ile de France



— Non Certifié
— Certifié sous conditions
— Certifié
— Certifié avec mention

Résultats de certification : par Critère impératif au 12/09/24

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : critères impératifs

Une exigence fondamentale dans tous les établissements de santé

Objectifs de certification

- 1. Garantir la sécurité des soins et la prévention des risques de santé
- 2. Assurer la qualité des soins et la satisfaction des patients
- 3. Promouvoir l'équité et l'accès aux soins
- 4. Assurer la transparence et la responsabilité des établissements de santé
- 5. Assurer la pérennité des établissements de santé

Objectifs de certification

- 1. Assurer la sécurité des soins et la prévention des risques de santé
- 2. Assurer la qualité des soins et la satisfaction des patients
- 3. Promouvoir l'équité et l'accès aux soins
- 4. Assurer la transparence et la responsabilité des établissements de santé
- 5. Assurer la pérennité des établissements de santé

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS

Région Ile de France



1.1-03 Consentement du patient

1.2-01 Respect de l'intimité et de la dignité du patient

1.2-02 Environnement des mineurs

1.2-08 Soulagement de la douleur

2.1-05 Mesures de liberté en santé mentale

2.2-12 Check-list au bloc

2.2-17 Examen somatique en santé mentale

2.3-06 Maîtrise des médicaments à risques

2.3-11 Maîtrise des risques infectieux

2.3-12 Antibiotoprophylaxie en secteur invasif

2.3-20 HPPI

2.4-04 Amélioration des pratiques/EIAS

2.4-06 Evaluation check-list au bloc

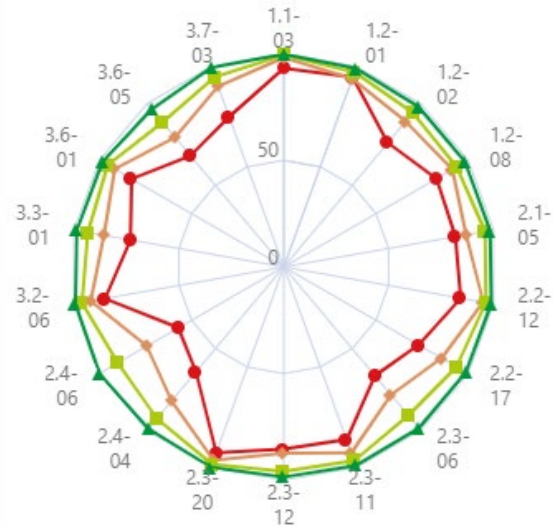
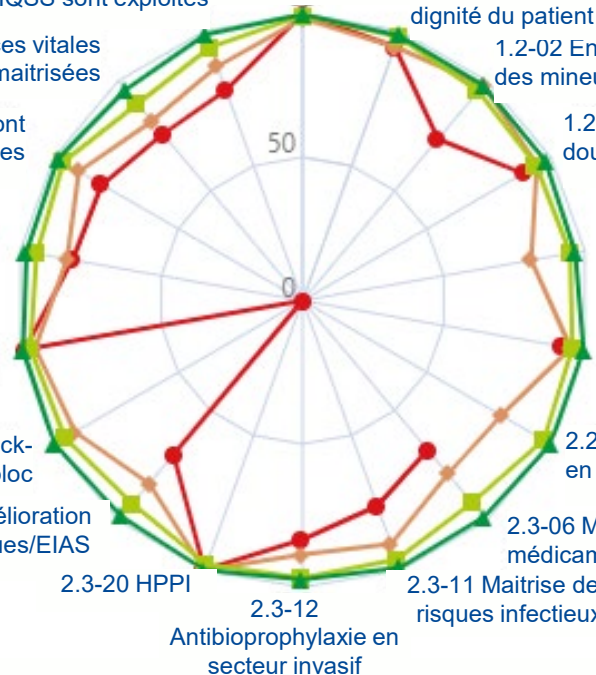
3.2-06 Lutte contre la maltraitance

3.3-01 Management fondé sur la qualité et la sécurité des soins

3.6-01 Les SSE sont maîtrisées

3.6-05 Les urgences vitales sont maîtrisées

3.7-03 Les IQSS sont exploités



Résultats qui s'écartent le plus des exigences



issus des 1534 décisions de certification entre avril 2021 et septembre 2024



Critère n°2.4-01 : Les équipes améliorent leurs pratiques en se fondant sur l'analyse de leurs résultats cliniques

- **Critère n°3.4-03** : Les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes sont assurées

- **Critère n°1.1-18** : Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur les modalités de sa prise en charge

- **Critère n°1.1-17** : Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction

- **Critère n°1.1-16** : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles, qui peuvent l'accompagner et sur les aides techniques et humaines



- **Critère n°2.4-05** : Dans les secteurs de soins critiques, les modalités de prise en charge du patient sont analysées et se traduisent par des plans d'actions d'amélioration dont les effets sont mesurés

Résultats qui s'écartent le plus des exigences

issus des 215 décisions de certification entre avril 2021 et septembre 2024



Critère n°3.4-03 : Les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes sont assurées

● **Critère n°1.1-14** : Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger des directives anticipées

● **Critère n°2.4-01** : Les résultats cliniques sont analysés par l'équipe et se traduisent par des plans d'actions d'amélioration dont les effets sont mesurés

● **Critère n°1.1-17** : Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction

● **Critère n°1.1-18** : Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur les modalités de sa prise en charge



Critère n°1.1-16 : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles, qui peuvent l'accompagner et sur les aides techniques et humaines adaptées à ses besoins nécessaires pour son retour à domicile

Procédure 2nde visite (EVAX2)



Délai de reprogrammation : **entre 6 et 12 mois**



Décision 2nde visite :



- ✓ Visite complète
- ✓ Nouvelle équipe d'EV

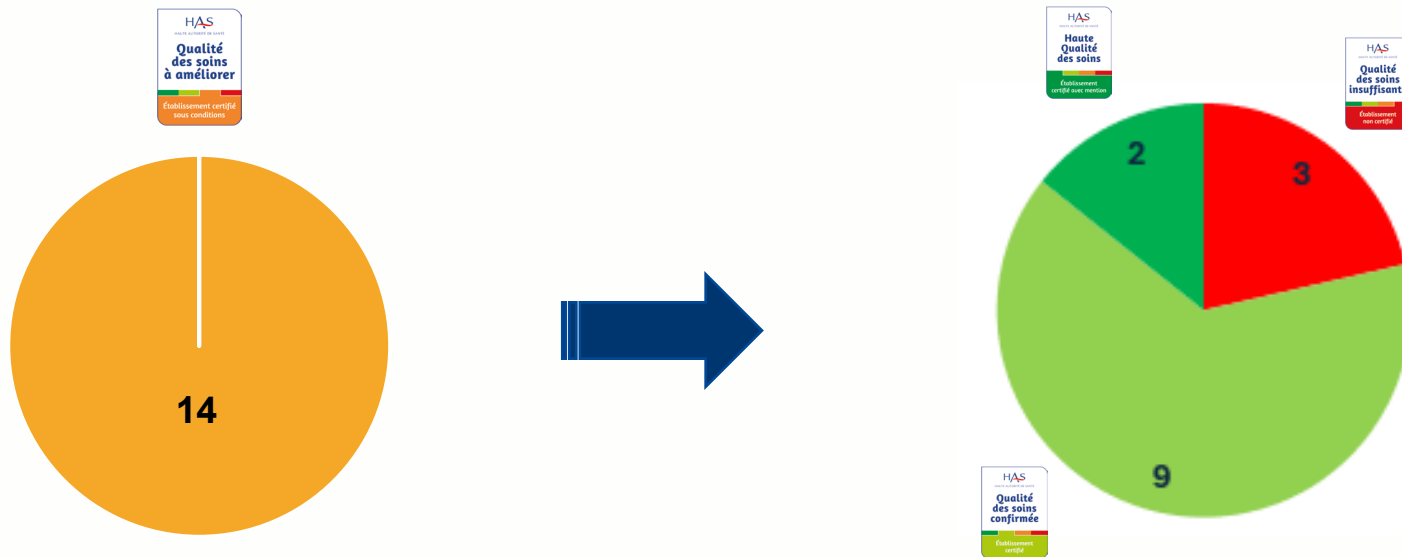


Délai de reprogrammation : **entre 12 et 24 mois**

Résultats 2^{ndes} visites (EVAX2) en Ile de France au 11/09/24

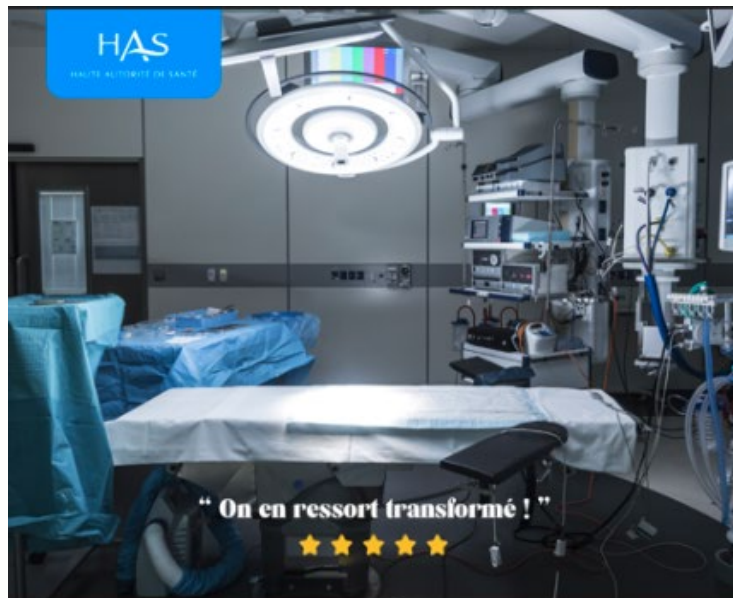


Décisions prononcées en IDF suite à EVAX 2 pour 14 démarches



Retrouvez tous
les résultats de certification
sur
www.has-sante.fr/QualiScope


Vers des établissements
de santé de qualité



**ON NE SE FAIT PAS
UN AVIS SUR UN HÔPITAL
COMME SUR UN LIVRE.**

- CERTIFICATION
- INDICATEURS DE QUALITÉ
ET DE SÉCURITÉ DES SOINS
- ACCRÉDITATION


Vers des établissements
de santé de qualité



3

Démarches de certification communes entre établissements

Démarches communes entre entités juridiques différentes

Valorisation de la **logique de Territoire** via l'évaluation des parcours

Lisibilité et **sens** pour les **usagers**

Simplification et allègement de la procédure



Echanges et capitalisation

Amélioration de la **coopération entre les équipes**

Démarche commune : témoignages des CH de Saint-Lô et Coutances

Et si vous aussi, vous vous engagez dans une démarche de certification commune ?

Une démarche de certification commune

Qu'est-ce que c'est ?

vous racontent leur expérience



4

Les nouveaux outils d'appropriation

Actualités sur les fiches pédagogiques

Nouvel outil de recherche

Les fiches pédagogiques



Les fiches pédagogiques par thématique pour s'approprier le référentiel : les enjeux, les principales données, en quoi la certification répond aux enjeux de la thématique, points clés nécessitant une attention particulière lors des évaluations.

Rechercher une fiche / une infographie

Méthode (Tout) Thématique (Tout)

Légende des méthodes


- Patient traceur
- Parcours traceur
- Traceur ciblé
- Audit système
- Observation


Titre	Mise à jour	
Coordination territoriale	févr. 2024	●
Gestion des risques et dynamique d'amélioration - Aide au questionn	janv. 2024	●
Dynamique d'amélioration - Accréditation	janv. 2024	●
Engagement patients et usagers	janv. 2024	●
Gestion des risques - Risques environnementaux et DD	janv. 2024	●
Gestion des risques - SSE	janv. 2024	●
Gestion des risques - Urgences vitales	janv. 2024	●
Gestion des risques et dynamique d'amélioration	janv. 2024	●
Droits des patients	oct. 2023	●
Dossier du patient	sept. 2023	●
Gestion des risques - Risques numériques	sept. 2023	●
Traceur ciblé	juil. 2023	●
Endoscopie	mai 2023	●
Ethique	janv. 2023	●

Nouvelles fiches publiées depuis mai

- Aide au questionnement Audit système
entretien professionnels
- Handicap
- Personnes âgées
- Produits sanguins labiles

2 fiches pédagogiques ciblées «numérique»


HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



**MESURER
& AMÉLIORER
LA QUALITÉ**


Évaluation de la gestion des risques numériques dans les pratiques de soins selon le référentiel de certification

Date validation Collège le 7 septembre 2023

→ Le système d'information hospitalier (SIH) et de traitement nécessaires à son processus de décision stratégique.

→ En interne, le SIH peut regrouper plusieurs de la paye, la facturation, le suivi budgétaire, la commande, etc.).

→ En externe, la tendance se tourne vers le pilotage d'un robot chirurgical à distance.



ensemble des informations, de leurs règles de circulation et modes de gestion et d'évaluation ainsi qu'à son processus de décision stratégique.

En interne, le SIH peut regrouper plusieurs de la paye, la facturation, le suivi budgétaire, la commande, etc.).

En externe, la tendance se tourne vers le pilotage d'un robot chirurgical à distance.

Enjeux nationaux

Le numérique en santé est aujourd'hui en plein essor pour améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des soins en santé. Au-delà des outils numériques internes à l'établissement de santé notamment pour gérer les dossiers du patient, il comprend des domaines tels que les équipements biomédicaux connectés, la télémédecine, les objets de santé connectés, l'intelligence artificielle et l'analyse de données, la réalité augmentée et la réalité virtuelle.


Depuis 2019, le ministre chargé de la santé porte une stratégie nationale du numérique en santé destinée à accélérer la transformation numérique du système de santé tout en visant :


- la sécurisation des échanges et le partage de données entre les acteurs de soins et les patients ;
- la maîtrise des risques de sécurité numérique, en particulier en renforçant la lutte contre la cyber malveillance.

Principales données¹

- 95% des établissements ont formalisé une politique de sécurité du système d'information (+ 2 points par rapport à 2018)
- 96% déclarent avoir désigné un référent sécurité SI.
- Les établissements consacrent en moyenne 17% de leurs charges d'exploitation au SIH, proportion en baisse par rapport aux années précédentes.

1. Source DGOS/ATIH Atlas des SIH 2020. ***


HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ




**MESURER
& AMÉLIORER
LA QUALITÉ**

Évaluation de l'accès aux données de santé : dossier patient & « Mon espace santé » selon le référentiel de certification

Date validation Collège le 7 septembre 2023

→ Le dossier du patient, accessible via le logiciel des Informations administratives, médicales et paramédicales (DIP), à quelque titre que ce soit (établissement qui intervient dans le parcours de soins ou établissement qui intervient dans le parcours de soins), permet à chacun de stocker ses documents.

→ « Mon espace santé », espace numérique pour le patient, permet à chacun de stocker ses documents et de les partager avec des professionnels de santé. Les professionnels des établissements y déposent également des données pour les partager avec le patient et les professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie médicale, etc.) pour faciliter, simplifier et fluidifier le parcours de soins.



Le dossier du patient, accessible via le logiciel des Informations administratives, médicales et paramédicales (DIP), à quelque titre que ce soit (établissement qui intervient dans le parcours de soins ou établissement qui intervient dans le parcours de soins), permet à chacun de stocker ses documents.

« Mon espace santé », espace numérique pour le patient, permet à chacun de stocker ses documents et de les partager avec des professionnels de santé. Les professionnels des établissements y déposent également des données pour les partager avec le patient et les professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie médicale, etc.) pour faciliter, simplifier et fluidifier le parcours de soins.

Enjeux nationaux

- Améliorer la pertinence et la continuité de la prise en charge sans rupture de parcours pour le patient.
- Permettre la communication, la coordination et l'information entre les acteurs du parcours et les patients

Principales données¹

- 97% des établissements déclarent un projet d'informatisation du dossier médical achevé ou en cours
- Plus de 90% des patients ont un profil 'Mon espace santé' et peuvent recevoir des documents de santé de l'ensemble des professionnels qui les prennent en charge : laboratoires, hôpitaux, radiologues, spécialistes, etc.

1. Source DGOS/ATIH Atlas des SIH 2020. ***

Sensibilisation aux critères impératifs

1 livret de témoignages de professionnels



Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Les critères impératifs

Témoignages de professionnels

Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités

« Médiologue dans un hôpital parisien, nous recevons dans notre service des patients atteints de maladies graves du sang, ou d'autres maladies graves du sang. L'annonce de la maladie et l'accompagnement d'un cancer et l'acquiescement sont des étapes plus lorsqu'il s'agit d'une hémopathie dans la prise en charge est particulièrement lourde.

« Je suis bricoleur, le respect de l'intimité physique des patients que je transporte est une problématique quotidienne dans mon métier et je veille en toutes circonstances à ce que tout leur âge, pathologie ou différenciement dans son état qui leur permette de préserver leur intimité et leur dignité.

Disponibles sur le site internet



Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité

« Dans l'unité de chirurgie orthopédique et traumatologique nous recevons le plus souvent des patients âgés des maladies dégénératives comme l'arthrose, mais aussi des patients accidentés. Nous recevons surtout des adultes mais il peut arriver que nous soyons amenés à la fois des personnes âgées, voire de très jeunes enfants par moments.

Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté

« Dans l'unité de chirurgie orthopédique et traumatologique nous recevons le plus souvent des patients âgés des maladies dégénératives comme l'arthrose, mais aussi des patients accidentés. Nous recevons surtout des adultes mais il peut arriver que nous soyons amenés à la fois des personnes âgées, voire de très jeunes enfants par moments.

« Dans l'unité de chirurgie orthopédique et traumatologique nous recevons le plus souvent des patients âgés des maladies dégénératives comme l'arthrose, mais aussi des patients accidentés. Nous recevons surtout des adultes mais il peut arriver que nous soyons amenés à la fois des personnes âgées, voire de très jeunes enfants par moments.

« Dans l'unité de chirurgie orthopédique et traumatologique nous recevons le plus souvent des patients âgés des maladies dégénératives comme l'arthrose, mais aussi des patients accidentés. Nous recevons surtout des adultes mais il peut arriver que nous soyons amenés à la fois des personnes âgées, voire de très jeunes enfants par moments.

12 affiches critères impératifs



Newsletters établissements de santé



Pour Qui ?

Pour vous, professionnels exerçant en établissement de santé



Pour Quoi?

Pour être au courant des dernières informations sur la certification

Recrutement EVN – Webinaire – Mise à disposition d'outils de communication – Publication du référentiel - ...



Comment ?

Par mail, adressé à toute personne disposant d'un profil Calista



Quand ?

Environ une fois par mois et en fonction de l'actualité

Déjà 18 numéros envoyés !



Pour ajouter des destinataires aux newsletters, n'hésitez pas à créer des profils « collaborateurs » sur Calista

Vidéos : Retex des établissements visités

Vidéo sur la certification CQSS des témoignages de professionnels et d'établissements qui l'ont vécue



+ des vidéos thématiques

Gouvernance 



Qualiticiens 



Soignants 



Médecins 





5

Actualités de la HAS relatives au référentiel de certification 2025

Principes d'ajustement du référentiel 2025



- Une évolution dans la continuité de l'existant
 - ✓ équilibre général maintenu
 - ✓ avec des ajustements significatifs
- Stabilité maintenue :
 - ✓ Enjeux de la CQSS
 - ✓ Structuration du référentiel en chapitres, objectifs, critères, éléments d'évaluation
 - ✓ 5 Méthodes d'évaluation
 - ✓ Organisation des visites
 - ✓ 4 niveaux de décisions et déclinaison visuelle

Un changement dans la continuité

- Un nouveau référentiel **ajusté au terme de la consultation**
- Des **objectifs redéfinis**
- Une **mise à jour de certains critères** et notamment une **meilleure prise en compte de l'expérience patient**
- Une **évaluation renforcée de certains secteurs** (Psy, Soins critiques, Urgences ...)

Référentiel 2025 applicable pour les visites
à partir de septembre 2025



6

Le rendez-vous à ne pas manquer !

3 octobre 2024 : Webinaire de rentrée

03/10/2024

Webinaire certification – Quels accompagnements pour les établissements de santé à la veille du déploiement de la 6ème version de certification ?

EVÉNEMENT DE CALENDRIER - Mis en ligne le 25 juil. 2024

Événement

🕒 12h30 - 14h

Comme chaque année, le service de certification des établissements de santé organise son webinaire de rentrée qui se déroulera le **jeudi 3 octobre 2024 de 12h30 à 14h**.

Le Pr Lionel Collet, président du Collège de la HAS, introduira cette conférence en ligne.

Nous vous proposerons ensuite un format inédit de table ronde co-animée par Catherine Geindre, présidente de la Commission de certification des établissements de santé et Didier Jaffre, représentant les Directeurs généraux des ARS. Ils réuniront les représentants d'un panel de structures d'appui et d'accompagnement : ANAP, CPIAS, C2DS, FORAP, 3RIV, OMEDIT.

Le programme du webinaire ainsi que les modalités de connexion seront mis en ligne en amont de l'événement (pas d'inscription préalable).

Un format inédit

Pour vous, établissements de santé, professionnels exerçant en établissement de santé et représentants d'utilisateurs

- Mise en lumière du travail mené entre les ARS et la HAS
- Présentation d'un panel de structures d'appui pouvant accompagner les ES dans leur démarche d'amélioration de la qualité des soins



Merci pour votre attention !

Passons à vos questions

www.has-sante.fr



QualiScope

L'information de référence sur le niveau de qualité des hôpitaux et cliniques

- Retrouvez tous les indicateurs de qualité des soins
- Filtrez par critère
- Exportez les résultats



EXPLORER LE PANORAMA

[Haute Autorité de Santé - Résultats de la certification \(has-sante.fr\)](http://www.has-sante.fr)



Pour en savoir plus sur la certification qualité des soins :
scannez le QR code ou contactez-nous par e-mail
à certification.es@has-sante.fr ou consultez le site
de la HAS : www.has-sante.fr





**Merci à tous pour votre attention
et votre participation**

**Patients, soignants,
un engagement partagé**