

AUDIPOG

Retour sur les visites de certification par un expert-visiteur

Dr Simone Nérome
13 septembre 2021

Nouveau référentiel

Culture de moyen → Culture du **résultat atteint pour le patient**

Découpé en trois chapitres:

- Le **patient**: information, implication, droits, conditions de vie et de lien social
- Les **équipes**: coordination, maîtrise des risques spécifiques à une activité ou transversaux, évaluation des pratiques
- L'**établissement**: engagement des managers et association des professionnels



Nouveau référentiel

- 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

Nouveau référentiel

- 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 empêcher la certification de l'établissement. Une réponse NON génère 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 projetées. Cet argumentaire, éclaire la prise de décision de la commission de certification

Nouveau référentiel

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

Nouveau référentiel

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



Nouvelles méthodes

Traceurs annoncés en début d'évaluation:

- Patient traceur: choix du patient à partir de la liste des présents
- Parcours traceur: choix du dossier parmi les 3 dossiers proposés par l'ES
- Traceur ciblé: prescription de médicament, de PSL, endoscope, patient en précautions, patient en pré-interventionnel, évènement indésirable, transport de patient

Audit système: services de rencontre des professionnels de terrain précisés en visite

Observations menées durant chaque Traceur

Nouvelles modalités de visites

Grilles spécifiques à l'établissement

Secteur d'activité

<p>Chirurgie et interventionnel Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>	<p>Maternité Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>
<p>Psychiatrie et santé mentale Détails</p> <p> Applicable NON</p>	<p>SAMU-SMUR Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>
<p>Soins critiques Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>	<p>Soins de longue durée Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>
<p>Soins de suite et réadaptation Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>	<p>Urgences Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>

Population

<p>Enfant et adolescent Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>
<p>Patient âgé Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>
<p>Patient en situation de handicap Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>

Mode de prise en charge

<p>Ambulatoire Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>	<p>Hospitalisation à domicile Détails</p> <p> Applicable ✓ OUI</p>
--	---

Nouvelles modalités de visite

- Pas d'EV « propriétaire » de sa thématique, **homogénéisation** des pratiques
- **Regard croisé** avec constats multiples réalisés par différents EV
- **Nouveau rythme**, avec suivi quotidien des données chiffrées qui orientent les investigations: patient et parcours traceur définis en visite, traceurs supplémentaires...

Bienvenue dans Calista

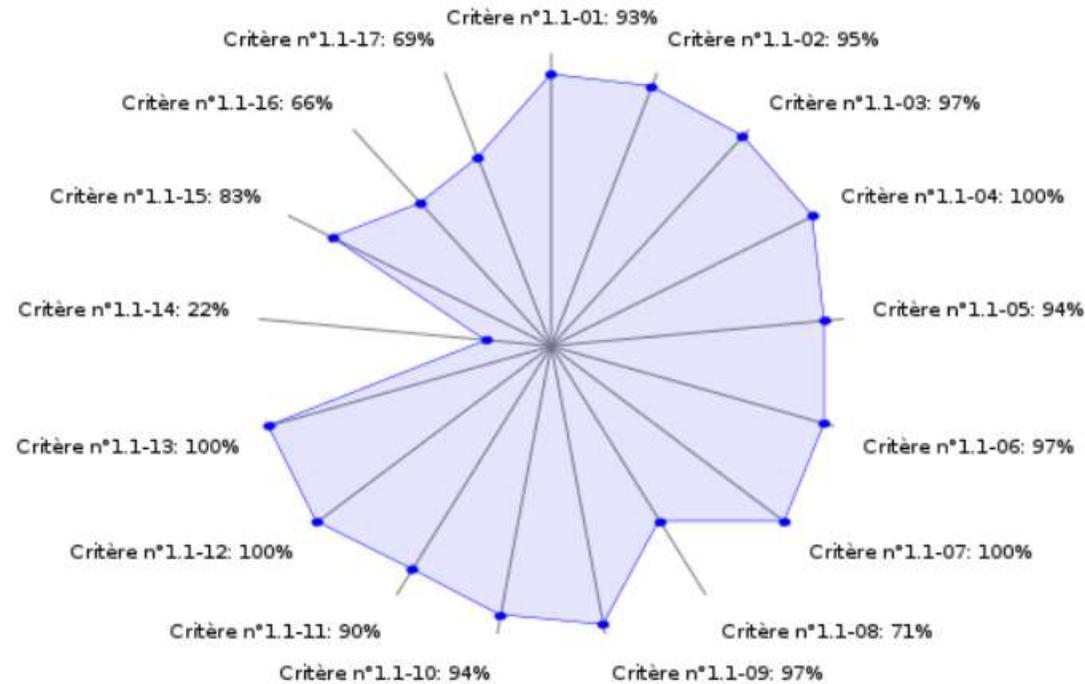
Le Ministère de Santé (MDS) veut à disposition de tous les établissements de soins, et ce, dans la procédure de certification, un système d'information appelé Calista.

Calista, plateforme collaborative sécurisée, permet d'échanger et de partager les informations concernant la procédure de certification et de développer l'ensemble des échanges entre les établissements et la HAS.

Nouvelles modalités de visite

✓ Chapitre 1	Le patient	94,84%	
✓ Objectif 1.1	Le patient est informé et son implication est recherchée.	85,47%	
› 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	92,71%	
› 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	94,75%	
› Critère n°1.1-03	Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités	96,84%	▲
› Critère n°1.1-04	L'enfant ou l'adolescent est invité à exprimer son avis sur le projet de soins	100,00%	
› Critère n°1.1-05	Le patient bénéficie de messages renforçant sa capacité à agir pour sa santé	94,22%	
› Critère n°1.1-06	Le patient bénéficie d'actions pour devenir acteur face à sa maladie ou sa prise en charge	96,69%	
› Critère n°1.1-07	Les futurs parents discutent d'un projet de naissance avec l'équipe soignante dès le début de la grossesse	100,00%	■
› Critère n°1.1-08	Le patient a pu désigner la personne à prévenir et la personne de confiance de son choix	71,29%	
› 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	97,06%	
› 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	93,56%	
› Critère n°1.1-11	Le patient est informé des produits sanguins labiles et des médicaments dérivés du sang (MDS) qui lui sont administrés	90,00%	

Nouvelles modalités de visite



Décision

- **Rapport des experts-visiteurs:**

- ✓ Les résultats

- ✓ Les synthèses par chapitre

- ✓ Les fiches anomalies

- établissement éligible :

- ✓ à la certification : si le résultat est > 50% pour les standards et les impératifs

- ✓ à la mention : si tous les critères standards et impératifs > 50% OU ¾ des critères standards et impératifs >50% et deux avancés > 50%

- **Observations de l'établissement**

- **Décision CCES et rapport de certification**



Appropriation

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 Objectif Critère

Recherche Méthode

Thématique

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