

LIVRET CERTIFICATION

























01	
Qu'est-ce que la certification ?	1
02	
Quel est son objectif?	2
03	
Comment est structuré le manuel de certification HAS ?	3
04	
Nos incontournables : ce que l'on veut voir partout	7
05	
Les quatre outils pour vous auto- évaluer	9
06	
Calendrier	13
07	
Des référents qualité en appui des équipes d'encadrement médical et paramédical	15

01 QU'EST-CE QUE LA CERTIFICATION?

Apprécier la qualité et la sécurité de nos organisations au service de la prise en charge des usagers.

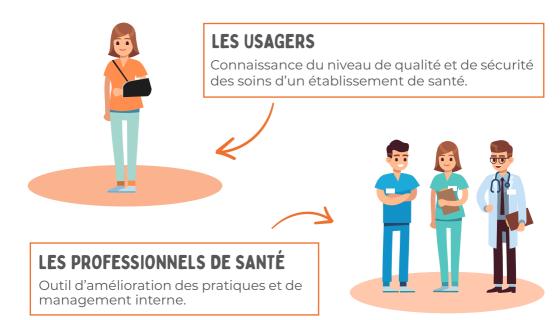
- Dispositif d'évaluation externe obligatoire depuis 1996
- o Pour tout établissement de santé, public ou privé
- Réalisé tous les 4 ans par des professionnels mandatés par la HAS (experts-visiteurs)
- Avec diffusion publique des résultats

4 niveaux de certification



02 QUEL EST SON OBJECTIF?

Contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en répondant aux attentes des usagers, des professionnels de santé et des autorités de tutelles.





03 COMMENT EST STRUCTURÉ LE

LE MANUEL DE CERTIFICATION EST LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE :

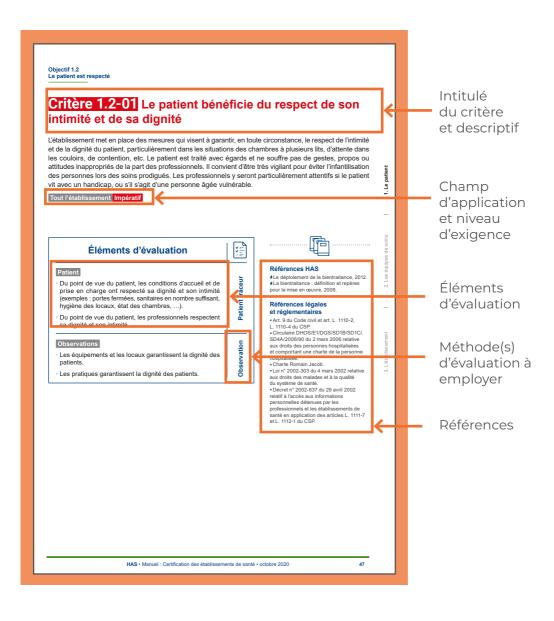




Téléchargez-le en flashant le QR code ci-dessus!



MANUEL DE CERTIFICATION HAS?



03 COMMENT EST STRUCTURÉ LE

LE MANUEL COMPORTE 3 CHAPITRES:



34 CRITÈRES



39 CRITÈRES



58 CRITÈRES

MANUEL DE CERTIFICATION HAS?

LE MANUEL SE COMPOSE DE DIFFÉRENTS TYPES DE CRITÈRES :



III STANDARDS
LE SOCLE DE NOS PRATIQUES



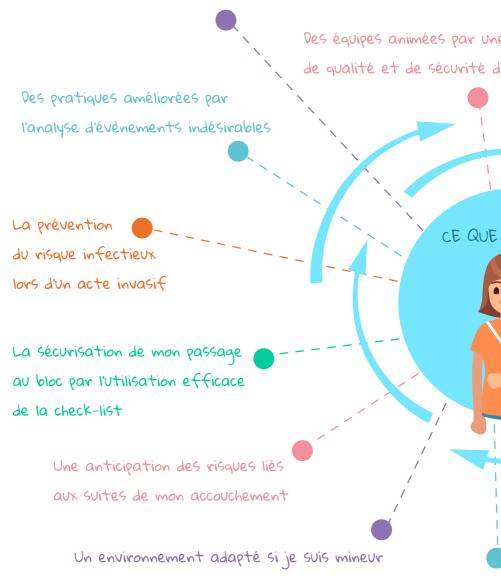
15 IMPÉRATIFS
NOS INCONTOURNABLES



5 AVANCÉS
NOS INNOVATIONS

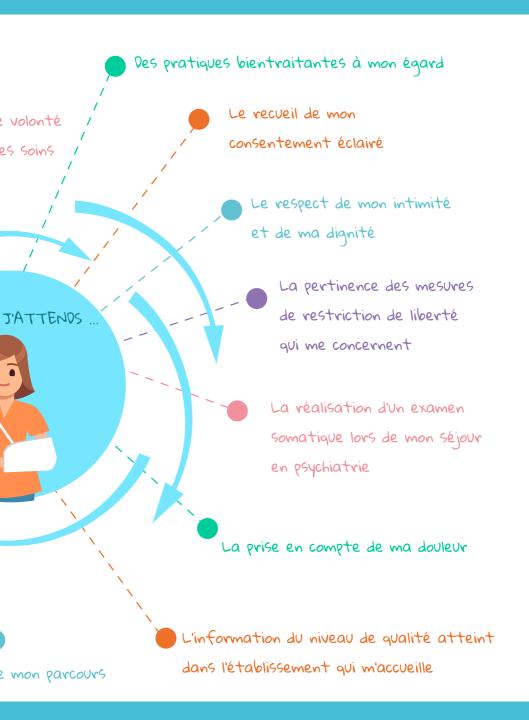
04 NOS INCONTOURNABLES : CE

Des équipes informées sur l'utilisation des médicaments à risques qui me sont prescrits



La fluidité de

QUE LE PATIENT VEUT VOIR PARTOUT



05 LES QUATRE OUTILS PO



Évaluation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge d'un patient dans l'établissement de santé.







LE PATIENT (et/ou les proches)

L'évaluateur :

- se présente, s'assure que le patient a reçu le document d'information sur la méthode du patient traceur et s'assure que le patient a donné son accord :
- s'entretient avec le patient sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement.





IDENTIFICATION DU PATIENT

L'évaluateur choisit, en lien avec l'équipe, le patient pour lequel il souhaite mener l'évaluation. Il s'assure auprès de l'équipe que le consentement du patient a été recueilli. Le médecin présente la situation du patient.

Comment avez-vous :
• délivré l'information au patient ?

prévenu le risque infectieux, etc. ?



ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE

(médecins, infirmiers, aides-soignants, masseurs-kinésithérapeutes...)

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe soignante sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en s'appuyant sur son dossier.



Cette méthode n'est en aucun cas une évaluation des décisions diagnostiques et thérapeutiques de l'équipe soignante.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

UR VOUS AUTO-ÉVALUER



MÉTHODE DU PARCOURS TRACEUR

Évaluation de la continuité et de la coordination de la prise en charge des patients, du travail en équipe et de la culture qualité et sécurité au cours d'un parcours.



Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

L'évaluateur ne rencontre pas les patients.

LES QUATRE OUTILS PO



Évaluation de la mise en œuvre d'un processus ciblé.









SUIVI DU CIRCUIT DU TRACEUR CIBLÉ:

L'évaluateur reconstitue le circuit et à chaque phase :

- s'entretient avec les professionnels impliqués;
- · observe les pratiques ; · consulte la documentation.

DE LA CIBLE L'évaluateur choisit le traceur

Exemples : un événement indésirable grave, une prescription médicamenteuse, un transport en brancard, une transfusion, etc.

EXEMPLE D'UN TRACEUR CIBLÉ SUR UNE PRESCRIPTION MÉDICAMENTEUSE

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe soignante et vérifie la mise en œuvre des bonnes pratiques d'administration.



L'évaluateur s'entretient avec le prescripteur et vérifie la mise en œuvre des bonnes pratiques de prescription.



L'évaluateur s'entretient avec les professionnels et vérifie la mise en œuvre des bonnes pratiques

de transport du médicament.



L'évaluateur s'entretient avec les professionnels de la pharmacie et vérifie la mise en œuvre des bonnes pratiques de dispensation.



La méthode du traceur ciblé se différencie de la méthode de l'audit système ; elle est conduite en partant du terrain pour remonter vers le processus.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

UR VOUS AUTO-ÉVALUER



Évaluation des organisations de l'établissement pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain.

0



CONSULTATION DOCUMENTAIRE

L'évaluateur consulte tous les documents nécessaires à son évaluation. Exemples : projet médico-soignant (conventions de partenariat), politique qualité (stratégie de recueil de l'expression du patient), bilan des plaintes et des réclamations, plan de formation, plan de gestion des tensions hospitalières, etc.



RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE

(direction, président de la CME, direction des soins ou équivalent)

Sur une thématique donnée, l'évaluateur analyse la politique, les activités et les actions mises en place par la gouvernance pour s'assurer de la capacité qu'a l'établissement à maîtriser et à atteindre ses résultats. 2





RENCONTRE AVEC LES PROFESSIONNELS

L'évaluateur vérifie la bonne diffusion de la politique, des activités et des actions de l'établissement sur la thématiqueconcernée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.



RENCONTRE AVEC LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Selon les thématiques, l'évaluateur s'assure de l'implication des représentants des usagers et des associations de patients dans la vie de l'établissement.



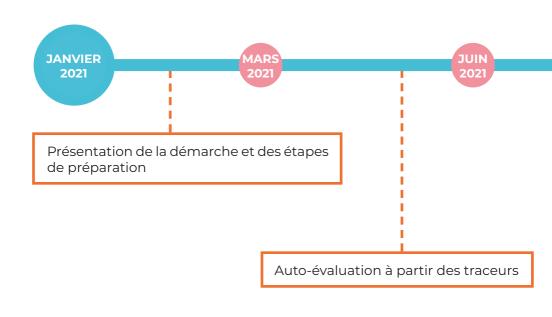


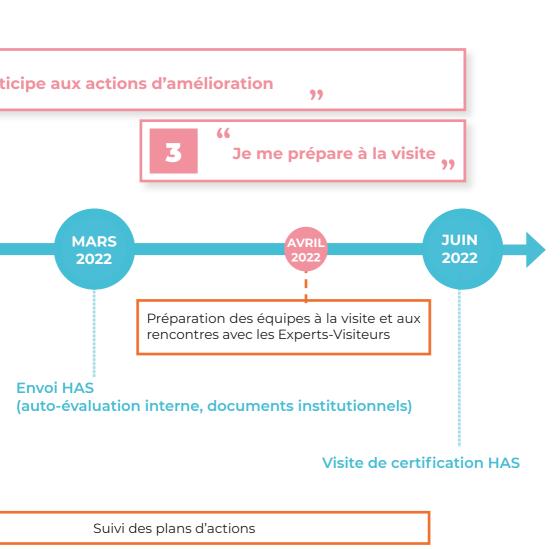
L'audit système se différencie du traceur ciblé ; l'investigation est conduite en partant de l'organisation du processus jusqu'à la vérification de la mise en œuvre réelle sur le terrain.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

06 CALENDRIER







07

DES RÉFÉRENTS QUALIT DE PRO

BINÔME SUPPORT DIRECTION DES SOINS, DE LA QUALITÉ ET



Philippe FAUGERON

Directeur des soins de la qualité et

Julie DELON-VIGNARI

Responsable qualité et gestion des risque Référente du pôle de Cancérologi

POSTE 620

julie.delon-vignard@ch-bri



Hélène FERNANDES

Consultante qualité - Satisfaction des patients Référente des pôles Chirurgie,

Médico-Technique et Saint Germain

POSTE 5704

halana farnandas@ch-briva fu



Darii Const Référ POSTI

É EN APPUI DES ÉQUIPES OXIMITÉ

DE LA GESTION DES RISQUES





Catherine DOMENZI
Secrétariat: 05 55 20 57 03
secretariat.qualite@ch-brive.f



Claire GUYOT

Consultante qualité - Gestion de crise / Gestion des risques

Référente des pôles Médecine, FME et SMC

POSTE 6134

ne SELMANE-KHADDOUR

ultante qualité - Déléguée Protection des risques

ente des pôles Gériatrie et Psychiatrie

8452

eselmane-khaddour@ch-brive.fr



Si vous n'essayez jamais, vous ne réussirez jamais, mais si vous essayez, vous risquez de vous étonner vous-même.

Charles-Augustin Sainte-Beuve

Ce livret est téléchargeable sur la page d'accueil de l'intranet



