

ÉTAT GÉNÉRAUX DE LA BIENTRAITANCE
FRANCHE COMTÉ

**La bientraitance en perspective
dans la certification**

14 octobre 2011

Thomas LE LUDEC

Directeur de l'Amélioration de la Qualité
et de la Sécurité des Soins

Perspectives générales de la certification

- **Consolider la V2010**
 - Un saut qualitatif pour les établissements
 - PEP
 - Une personnalisation de la visite en marche
 - Un outil qui doit être évalué sur une durée suffisante
 - Un temps d'appropriation nécessaire
- **Approfondir le champ d'analyse plutôt que le manuel**

Approfondissement du champ d'analyse par la certification

- **L'échelle de risques de chaque établissement**
 - Accepter la diversité des approches
 - Diversité des tailles
 - Diversité des cumuls de risques
 - Prendre en compte la transformation de notre système
 - Construire une veille à partir de faisceaux d'indicateurs pour déclencher des visites et calibrer leur contenu
 - Un temps d'appropriation nécessaire
- **Faire de la visite un moment fort pour le regard patient et l'appropriation des démarches qualité par les équipes**

Regard patient et démarches en équipes

- **Regard Patient**
 - Nouvelles méthodes de visites
 - Expérience Patient
 - Patient « traceur »
- **Vers la reconnaissance d'équipes entraînées**
 - Programmes d'agrément dans la certification (vers des programmes pilotes en équipe ?)
 - L'entraînement pluri-professionnel pour travailler sur les risques du parcours patient

Bientraitance et équipe de prise en charge

- **L'unité de prise en charge, l'équipe de prise en charge au cœur de nos préoccupations**
 - Valoriser l'entraînement collégial
 - Chirurgie ambulatoire
 - Maternité
 - Prise en charge du cancer
 - L'information du patient en équipe
 -
 - Construire des programmes pilotes avec des établissements, des équipes moteurs (formations, outils, indicateurs au rendez-vous)
 - Afficher les résultats par un agrément dans la certification
- **Favoriser les initiatives locales car, c'est au sein des équipes, avec l'appui du management que l'on sait les faire émerger le mieux**