

Rencontre régionale Bourgogne Franche Comté



10 octobre 2024

Patients, soignants,
un engagement partagé

Anne CHEVRIER

Cheffe du service certification des
établissements de santé

Leslie LECAUDEY

Cheffe de projet



1

Résultats régionaux de certification

Leslie LECAUDEY

Cheffe de projet
Service certification des établissements
de santé

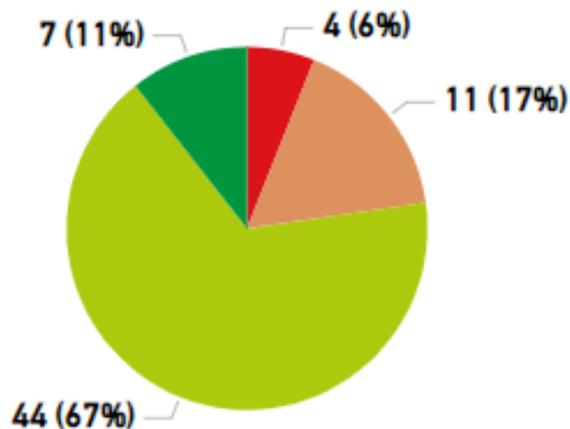
66% des visites réalisées en BFC — (70 visites / 106 démarches)

62% des décisions publiées en BFC au 12 septembre 2024

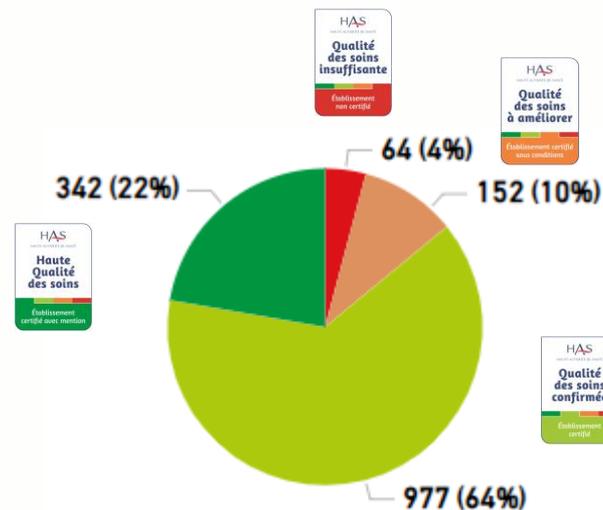
Région Bourgogne Franche-Comté



66 décisions publiées / 106

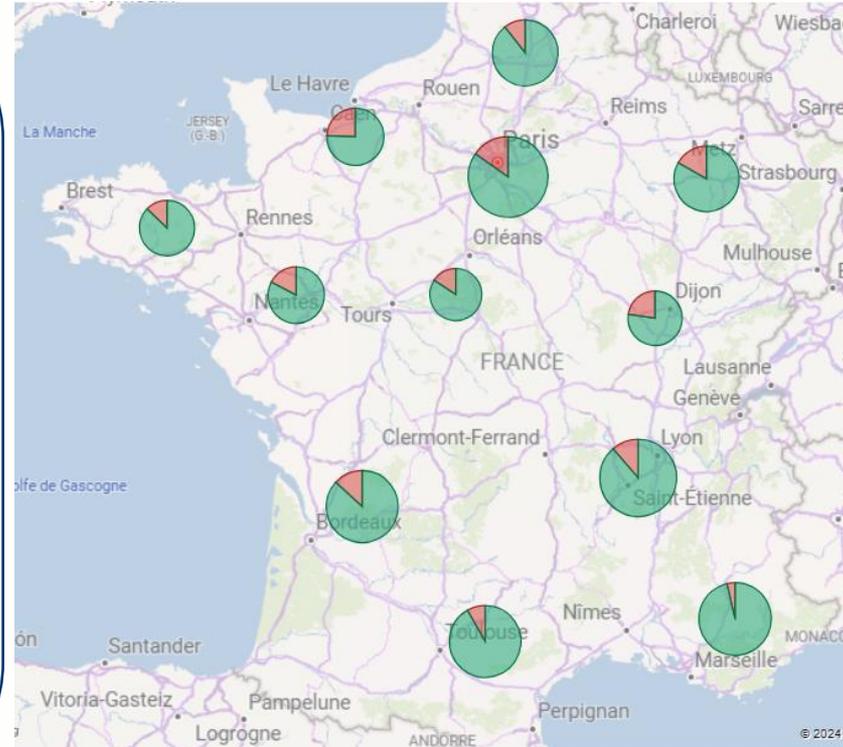
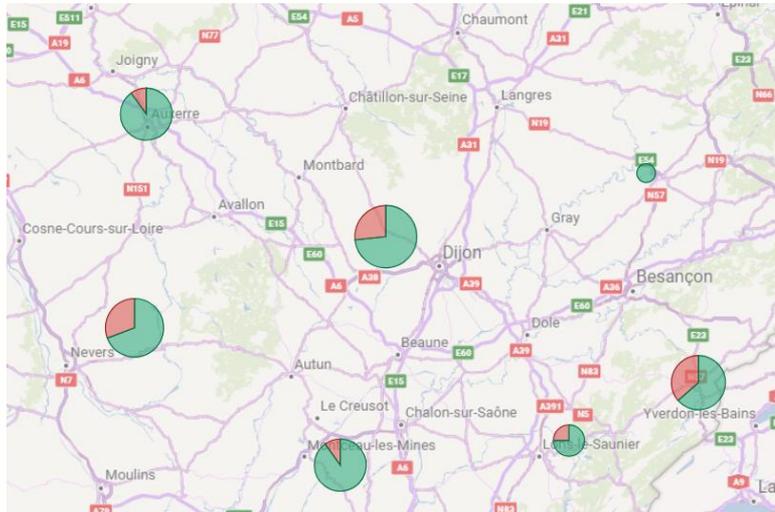


1535 décisions publiées / 2376



Cartographie des décisions par régions (actualisé au 23/09/24)

Départements de Bourgogne Franche-Comté



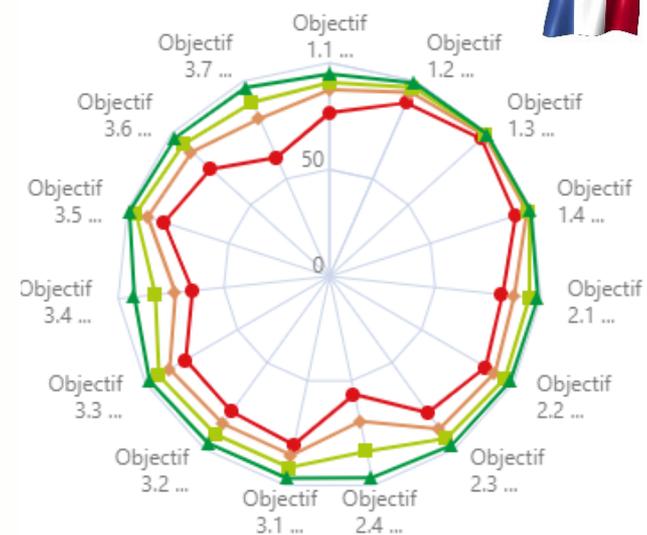
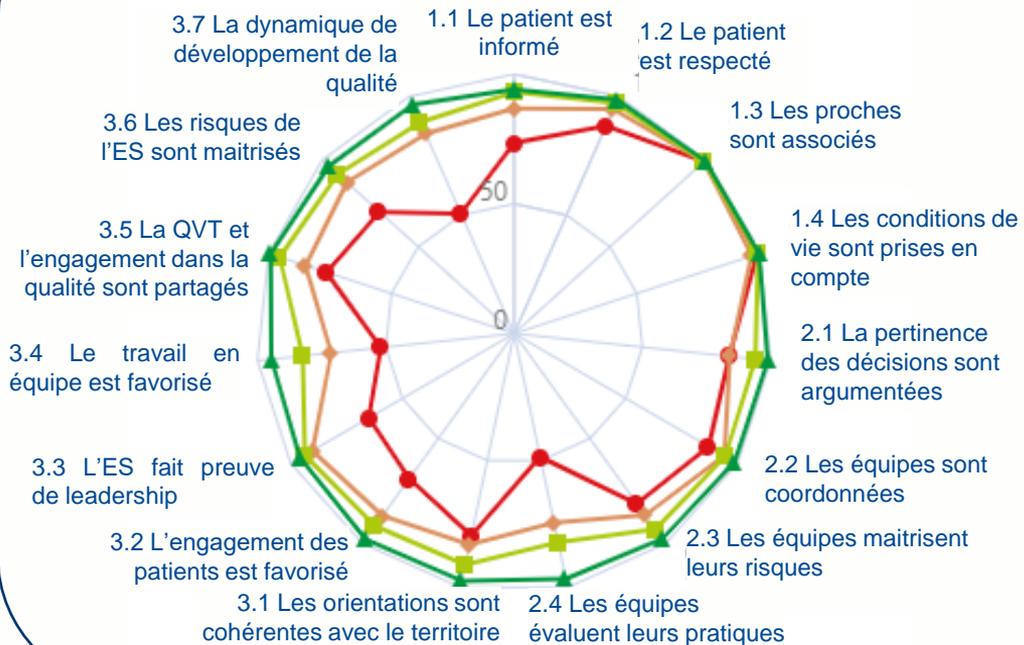
- 01- Certifié / avec mention
- 02- Non certifié / Sous conditions

Résultats de certification : par Objectif au 23/09/24

Haute Autorité de Santé (HAS) - La qualité des soins : **15 objectifs**

Patients, soignants, un engagement partagé

Région Bourgogne Franche-Comté

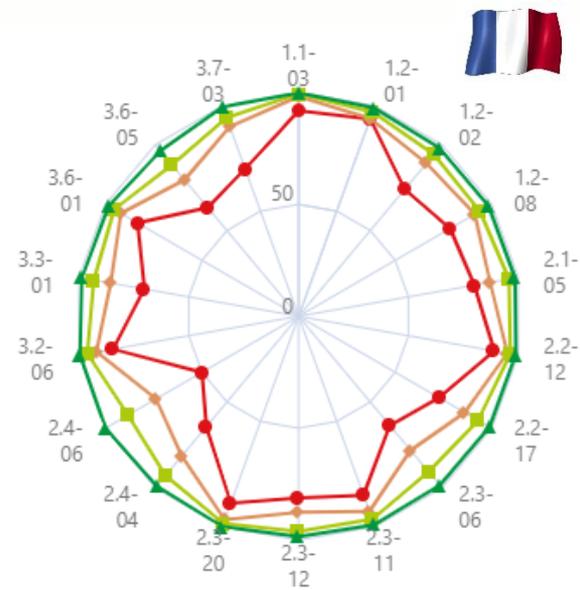
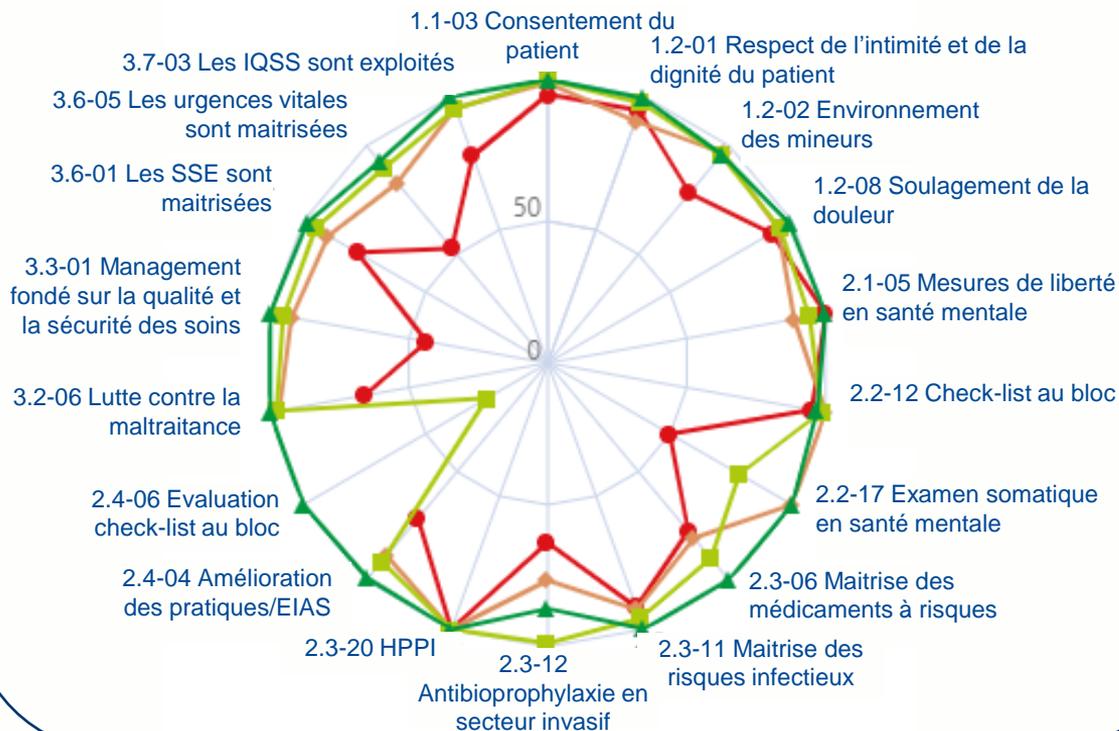


— Non Certifié
— Certifié sous conditions
— Certifié
— Certifié avec mention

Résultats de certification : par Critère impératif au 23/09/24



Région Bourgogne Franche-Comté



Résultats qui s'écartent le plus des exigences



issus des 1535 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°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°3.4-03** : Les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes sont assurées

- **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 en BFC.....

issus des 66 décisions de certification entre avril 2021 et septembre 2024



 **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°1.1-16** : 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
- **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°3.4-03** : Les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes sont assurées
- **Critère n°2.4-05** : Les équipes des secteurs de soins critiques améliorent leurs pratiques en se fondant notamment sur les modalités de prise en charge de leurs patients

 **Critère n°2.4-06** : Dans les blocs opératoires et secteurs interventionnels, les modalités de réalisation de la check-list sont analysées et se traduisent par des plans d'actions d'amélioration dont les effets sont mesurés

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

 **Qualiscope.fr**
Vers des établissements
de santé de qualité



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

“ On en ressort transformé ! ”
★★★★★

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

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

 **Qualiscope**
Vers des établissements
de santé de qualité



2

Focus sur les critères du numérique en santé

Référentiel 2024 et numérique en santé



Répondre à l'enjeu fort de la sécurité informatique :

- ✓ pour la continuité d'activité = sécurité des soins
- ✓ pour gérer les risques des cyberattaques sur le soin

En cohérence avec les politiques publiques en matière de numérique et de sécurité :

- ✓ Ségur du numérique en santé (HOP'EN, SUN-ES...)
- ✓ Feuille de route du numérique en santé 2023-2027
- ✓ Programme CaRE



Décision de renforcer des critères numériques dans la certification

✓ C'est :

Un levier : développer les usages du numérique au bénéfice de la continuité et sécurité des soins

> Un audit résultat centré sur les professionnels

✗ Ce n'est pas :

Un audit technique / une inspection qui évalue la sécurité des systèmes d'information

2 thématiques d'évaluation « numérique »



Evaluer la qualité des pratiques dans l'utilisation des outils et supports numériques, et la sensibilisation / formation aux risques :

Gestion des risques numériques

- Identification des risques numériques
- Formalisation et exercices de mise en œuvre des PCA/PRA et procédures en mode dégradé
- Action de sensibilisation, acculturation / formation à l'hygiène informatique
- Plan d'actions suite aux audits réguliers

Promotion des bons usages



7 Critères d'évaluation « numérique »



Les 7 critères numériques dans la certification investigués par les **EVN** et/ou par les **EV** :

Gestion des risques numériques

- ✓ 3.6-02 - Maîtrise par l'ES du risque de sécurité numérique
- ✓ **3.6-06** - Sécurisation de l'identification des professionnels

Nouveau critère

Promotion des bons usages

- ✓ ✓ 2.2-05 - Usage du SI pour l'accès au dossier du patient
- ✓ ✓ 3.1-07 - Sécurisation des usages des communications informatiques d'informations médicales
- ✓ 3.2-09 - Accès du patient à son dossier
- ✓ **1.1-18** - Information du patient
- ✓ 2.3-01 - Respect des bonnes pratiques d'identification du patient

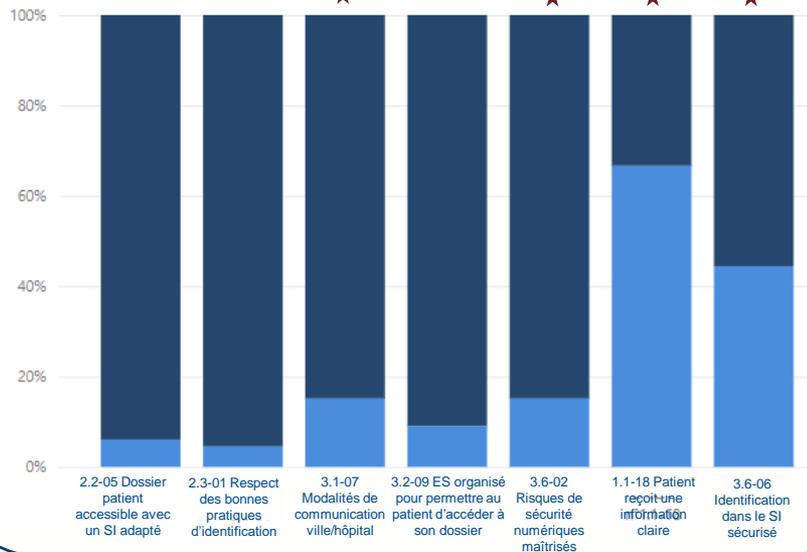
Nouveau critère

Résultats des critères liés au numérique en santé

Bourgogne Franche-Comté



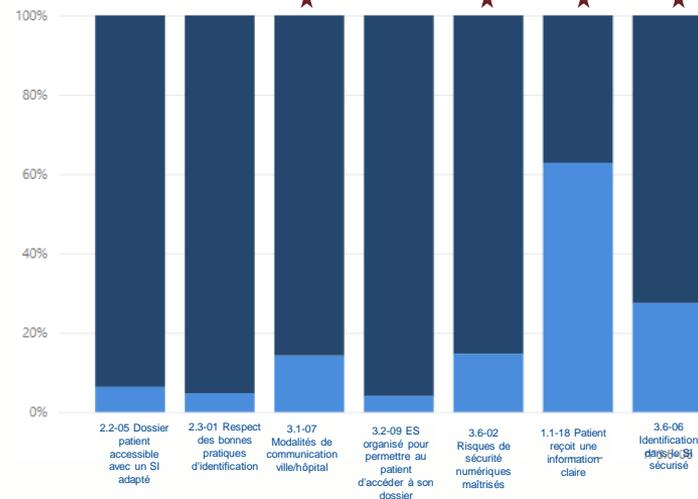
cible80 ● 0 ● 1



■ Nb d'ES ayant atteint la cible (score = ou > à 80/100)
■ Nb d'ES n'ayant pas atteint la cible



cible80 ● 0 ● 1



Au niveau national comme pour les établissements de santé de la région Bourgogne Franche-Comté, les points d'attention portent sur :

- l'information claire et adaptée du patient
- la sécurisation des identifications dans le SI
- les modalités de communication ville/hôpital
- la maîtrise des risques de sécurité numérique



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

Vidéo : Démarche commune

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





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

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 19 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 





Merci pour votre attention !

Passons à vos questions