

# Rencontre régionale Bourgogne Franche Comté



10 octobre 2024

Patients, soignants,  
un engagement partagé

**Loïc KERIBIN**

Adjoint à la cheffe du service certification  
des établissements de santé

**Leslie LECAUDEY**

Cheffe de projet



# Travail en équipe et qualité des soins

**Loïc KERIBIN**

Adjoint à la cheffe du service certification  
des établissements de santé



1

# Le management par la qualité

# Quelques définitions de la qualité en santé

## Institut de médecine des États-Unis (IOM) :

*« capacité des services de santé (...) d'augmenter la probabilité d'atteindre les résultats de santé souhaités, en conformité avec les connaissances professionnelles du moment »*

## OMS :

*« capacité de garantir à chaque patient l'assortiment d'actes thérapeutiques lui assurant le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science, au meilleur coût pour le même résultat, au moindre risque iatrogénique, pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, résultats, contacts humains... »*

*La qualité est partout et nulle part. [...] Elle dépend de multiples facteurs qui vont : de la qualité des équipements à la santé au travail, en passant par la gestion des compétences ou encore la superposition plus ou moins cohérente des injonctions dont celles venant du régulateur.*

*(Moison, 2014)*

# Les dimensions de la qualité à l'hôpital

efficace

accessible

sûr

efficient

équitable

réactif

patient  
centré

# Le management par la qualité : les fondamentaux

Projet ES

Projet  
Médico  
soignant

Projet de  
Pôle

Projet de  
service

Fiche de  
mission  
individuelle

- ❑ Formalisation d'un projet de prise en charge (médico-soignant) et éviter les projets en tuyaux d'orgue pour décroiser les services et développer les solidarités
- ❑ Formalisation par les équipes des projets de service pour donner sens au travail des professionnels et développer l'attractivité - En liens avec les autres projets et tenant compte des réalités de terrain (FSEI, IQSS, réclamations, ...)

# Le management par la qualité

- **Promouvoir un sens et des outils partagés** dans un but d'efficience, de qualité et de sécurité des pratiques
- **Prendre en compte le point de vue des usagers et des équipes** pour contribuer à développer les solidarités entre tous

## Le professionnel de santé doit savoir :

- ✓ ce qu'on attend de lui,
- ✓ quelles sont les bonnes pratiques,
- ✓ avec quels outils il doit travailler,
- ✓ et comment son travail est évalué.

## L'établissement doit offrir :

- ✓ un environnement,
- ✓ des ressources,
- ✓ des outils,
- ✓ une organisation.

**Manager par la qualité : une démarche inclusive, opérationnelle et mesurable.**

# Se saisir des pratiques des professionnels :

## La communication

### Se saisir de la parole des professionnels

#### Des espaces d'expression :

- Une politique d'affichage déclinée sur le terrain
- Brief/Débriefing quotidien
- Café qualité
- Café Ethique
- Espace de parole
- Transmission entre professionnels

## Le travail en équipe

### Moteur d'amélioration des pratiques :

- L'équipe protège le patient mais aussi ses membres
- L'équipe est la clé de voute de la sécurité
- Le management participatif
- Réunions d'équipes pluriprofessionnelles
- Les chartes de fonctionnement et de savoir être

## La maîtrise des pratiques

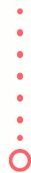
### La maîtrise des pratiques peut se référer à plusieurs domaines, notamment l'analyse des pratiques professionnelles, la gestion des risques, ou encore le contrôle interne.

- La maîtrise des bonnes pratiques
- La connaissance des risques
- La mise en œuvre des procédures appropriées
- Le bon usage des outils

## La culture

### Le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat :

- Evaluer la maturité des équipes à mesurer, analyser et améliorer la pertinence de ses actes et de ses résultats.
- La culture de l'erreur : La déclaration des Evénements indésirables/presqu'accidents
- La connaissance des risques
- La mesure des activités
- L'évaluation des pratiques (simulation, chambres des erreurs)
- L'engagement dans des actions d'amélioration



# 2

## L'accréditation des médecins et des équipes médicales

*Une Nouvelle Politique,  
Un Nouveau Programme,  
De Nouvelles Ambitions.*

# L'accréditation, c'est quoi ?

- Un **programme volontaire** de gestion des risques médicaux, en individuel ou en équipe
- Une **cible bien identifiée** : les médecins et les équipes médicales exerçant une spécialité dite « à risques » en établissement de santé
- Une **mise en œuvre par des OA** - des organismes agréés par la HAS par spécialité pour gérer le programme et les médecins → 15 OA (bientôt 16 !)

En réponse à la crise assurantielle des années 2000, du secteur privé

- 2007 : Accréditation individuelle
- 2012 : Accréditation équipes
- 2022 : Refondation de l'accréditation

Spécialités listées dans le décret 2006

- Spécialités chirurgicales
- Spécialités interventionnelles
- Anesthésie, réanimation

Programme médicalisé coconstruit par la HAS et les professionnels

- **Proposé par des pairs** (auto-régulation professionnelle)
- Cadre scientifique et Validation HAS
- Support logistique HAS

# En pratique, un programme d'accréditation selon 5 dimensions

Les médecins participent à un programme médicalisé dont les activités font déjà partie, pour la plupart, de leurs pratiques quotidiennes.

## Travail en équipe

communication au bloc, check-lists, analyse collective des événements indésirables associés aux soins (EIAS)...

## Amélioration des pratiques

congrès, recommandations, articles scientifiques, participation à un registre...

## Sécurité du patient

**déclaration d'EIAS**, mise en place de barrières de prévention ou de récupération...

## Relation avec le patient

mesure de la satisfaction des patients (e-satis, PREMs, PROMs), analyse d'EIAS intégrant le récit patient...

## Santé du professionnel

autotests, programme de prévention, radioprotection...



# Les bénéfices ?



**Pour les patients** : véritable label de qualité.

**Pour les médecins et leur équipe, l'accréditation** :

- est la reconnaissance de leur engagement pour la qualité et la sécurité des soins ;
- permet de maintenir leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles ;
- améliore le travail en équipe ;
- est une opportunité pour insuffler une culture sécurité au bloc opératoire.

**Pour l'établissement de santé** : l'accréditation participe à la certification de l'établissement.

S'engager en équipe, c'est encore mieux !

Centrée sur la **dimension collective**, elle favorise la concertation, la coopération, le partage d'informations et l'homogénéisation des pratiques en associant des **professionnels de disciplines différentes**.

# Et aussi, l'accréditation :

est un cadre pour améliorer le **travail en équipe** & la **qualité de vie au travail**



contribue à valider le **développement professionnel continu (DPC)** et la **certification périodique** des professionnels



permet, sous certaines conditions, de prendre en charge en partie leur **assurance en responsabilité civile professionnelle**, si ils exercent en libéral



# Une participation de l'équipe pluriprofessionnelle reconnue

## ATTESTATION



### ACCREDITATION DES MÉDECINS ET DES ÉQUIPES MÉDICALES

Les médecins de la spécialité : Gastro-entérologie interventionnelle

Nom de l'établissement, Ville, CP : Infirmerie Protestante, 69641 Caluire et Cuire

Ont validé avec succès leur démarche d'accréditation en équipe le **15.02.2024**

Dr BERTRAND Gaspard	Dr DAMOND François	Dr HARTWIG Johannes	Dr LECLERC Manon	Dr PAUCHARD Isabelle
Dr DAMON Henri	Xavier	Dr GRAILLOT	Dr MEUNIER Pierre Maurice	Dr TAVAN David
Dr DRONNE William	Dr GUASCH Fabrice	Emmanuelle		

#### En collaboration avec :

Dr Vincent GARBIT	Dr Abdellah AOUIFI	Dr Catherine KAMINSKI	Béatrice FOILLARD	Virginie DAILLE	Mathieu JAMET
Dr Olivier RASPADO	Dr Charlotte CERUTI	Dr Geoffroy KELLER	Gregory BASSET	Nathalie CHETAÏLLE	Stéphane MAIRA
Dr Damien BLEHAUT	Dr Bertrand DEVIGNE	Dr Thibault LEBRETTON	Lorene DURANSON	Sihem BENVYAHIA	Jean-François CHARBONNEL
Dr Axel DAVIGO	Dr Esteban ECHEVARRIA	Dr Renaud MICHAËL	Marianne THONIER	Edith MONIER	Florence RAYMOND
Dr Sébastien CHOMEL	Dr Etienne FAUCHER	Dr Thomas MADELAINE	Marie Aimée DE BOISIEUX	Djalil HAMAILI	Olivier RIBES
Dr Perrine MANCHEC	Dr Jean-Loup FAYOLLE	Dr Hugo TETE	Nathalie DE JUVIGNY	Cécile ZACHER	Céline LAFFAGE
POILBLAN	Dr Thomas GEFFRIAUD	Dr Alban VINCENT	Sophie DESPAIGNE	Alexandra GUILLOT VIGNOT	
Dr Katja VANDERVOORDE	Dr Jean-Marie GUYADER	Jeanne DEBOST	Sophie GIROUD	Paloma MENDEZ	
Dr Caroline FINE	Dr Vincent JAHANDIEZ	Joelle FINET	Véronique TISSANDIER	Géraldine LAPLACE	

Liste des membres de l'équipe définie à la date du **XX.XX.XX**



Cette attestation est délivrée pour faire valoir la qualité de l'engagement des médecins de cette équipe dans la démarche d'accréditation. Elle est délivrée pour une durée de quatre ans, sous réserve du respect par les médecins de leurs obligations annuelles, et de l'absence de modification de la composition de l'équipe. Elle ne peut être utilisée à titre individuel par les médecins cités ci-dessus auprès de l'Assurance Maladie.

Dr Laetitia MAY-MICHELANGELI  
Chef de service

Pour un programme encore plus efficace

Médecins d'autres spécialités, Infirmiers, aides-soignants, cadres de santé, pharmacien, hygiénistes, responsables qualité, secrétaires....

Leur contribution au programme d'accréditation est valorisée !

# Zoom sur la certification des établissements de santé

Critère 3.7-06 « L'accréditation des médecins et des équipes médicales est promue dans l'établissement »

- La gouvernance promeut l'accréditation auprès des médecins éligibles (information, incitation, soutien logistique et financier...).
- Tous les secteurs « à risque » ont au moins un médecin / équipe accréditée.
- La gouvernance a identifié les médecins éligibles non engagés dans l'accréditation et a établi avec eux un échéancier d'engagement.
- Les actions menées dans le cadre du dispositif d'accréditation sont articulées avec le PAQS.



L'accréditation permet aussi de (re)médicaliser la certification et de contribuer à l'atteinte de plusieurs objectifs

# Une campagne de communication HAS



## L'ACCRÉDITATION, ÇA VOUS IRAIT COMME UN GANT.

L'accréditation est la reconnaissance de votre engagement dans une démarche d'amélioration continue de vos pratiques. De plus en plus de médecins et équipes de spécialités à risques sont accrédités, pourquoi pas vous ?

Rendez-vous sur [has-sante.fr](https://has-sante.fr)

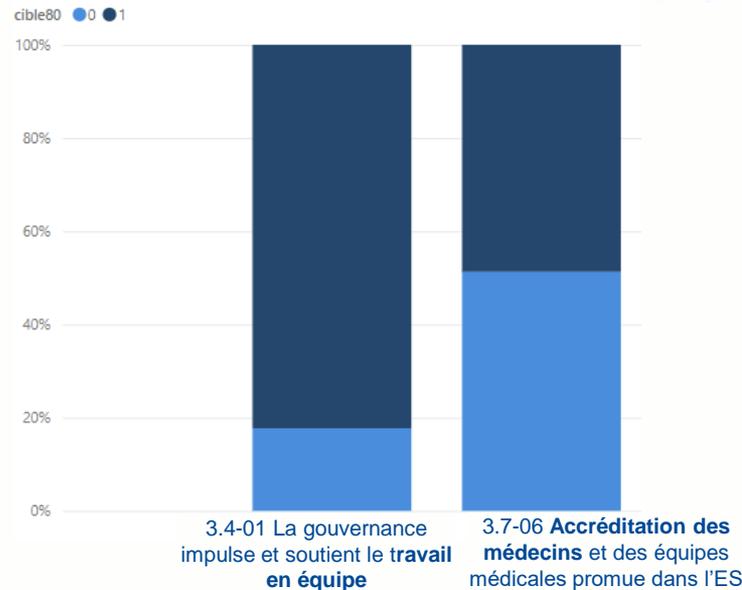
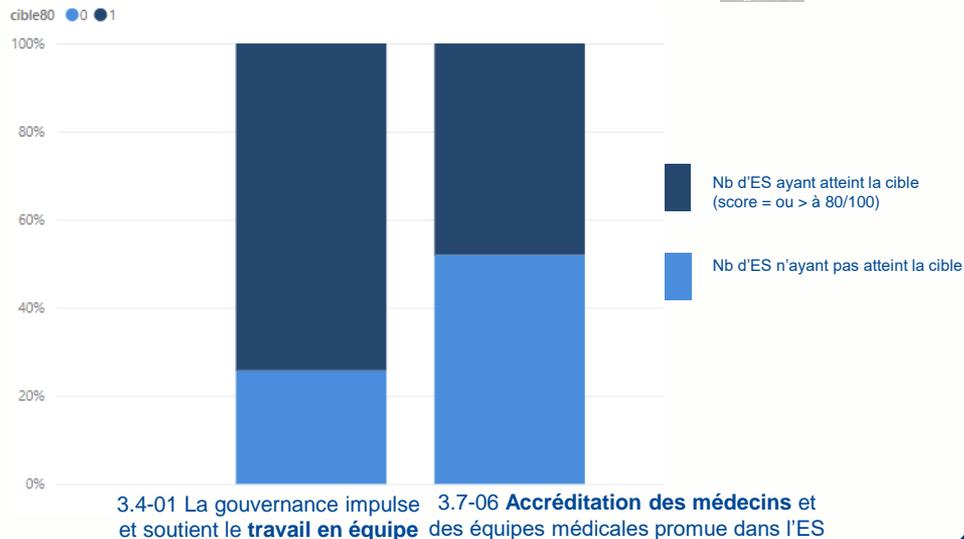


## Kit de communication à votre disposition :

- Affiche
- Plaquettes de présentation
- Support de présentation PPT

# Résultats de certification : focus sur les critères « Travail en équipe » et « Accréditation des médecins »

## Bourgogne Franche-Comté



Au niveau national, les établissements de santé présentent **des difficultés à répondre aux attentes de ces 2 critères**. Un **constat accru** sur la **région Bourgogne Franche-Comté**, plus particulièrement pour le critère en lien avec **le travail en équipe**



3

# Actualités de la HAS relatives au manuel de certification 2025

# Principes d'ajustement du référentiel 2025



## → Stabilité structurelle :

- ✓ **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**

# Principes d'ajustement du référentiel 2025

- Un nouveau référentiel **ajusté au terme de la concertation** présenté en **janvier 2025**
- 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**

# Un rendez-vous à ne pas manquer



Save the date : 21 janvier 2025

Webinaire : Présentation de la 6<sup>e</sup> version de certification



Merci pour votre attention !

**Passons à vos questions**

## 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

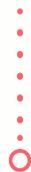
[Haute Autorité de Santé - Résultats de la certification \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr)

[www.has-sante.fr](https://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](mailto:certification.es@has-sante.fr) ou consultez le site  
de la HAS : [www.has-sante.fr](https://www.has-sante.fr)





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

**Patients, soignants,  
un engagement partagé**