

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**