



LA NOUVELLE CERTIFICATION HAS POUR LA QUALITÉ DES SOINS COMMENT VOUS PRÉPARER ?



L'ENGAGEMENT PATIENT AU CŒUR DES DISCUSSIONS !

La Haute Autorité de Santé (HAS) a publié une nouvelle recommandation « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans le secteur social, médico-social et sanitaire » à destination des établissements de santé qui souhaitent démarrer et accélérer leur démarche " expérience patient ".

Ce concept vise à reconnaître et valoriser les démarches qui favorisent un partenariat entre le soignant et le soigné.

La loi du 4 mars 2002 dite « Loi Kouchner » relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît à la fois les droits individuels mais aussi les droits collectifs aux malades et aux usagers du système de santé. Elle a voulu rendre les usagers du système de santé partenaires des soignants donc co-responsables dans leur prise en charge.

Aujourd'hui, favoriser la poursuite du déploiement de la démocratie en santé, c'est donner au patient qui le souhaite, des conditions pour devenir acteur de sa santé. Cela passe par l'information, le recueil de son consentement, la co-décision et tout ce qui peut contribuer à la participation active du patient dans ses choix de traitement et de soins.

L'expérience patient peut prendre différentes formes pour exprimer le point de vue du patient et des proches sur la qualité des soins.

Elle a le souhait d'évoluer vers une approche centrée, soigner « pour le patient » à un réel partenariat soigner « avec le patient » dans l'objectif d'améliorer la relation soignant-soigné.

Comment mobiliser l'expérience des patients ?

Votre implication au sein de la Certification des établissements de santé en fait partie.

Pour en savoir plus :

RDV à la journée régionale du 14 juin !



Ce que vous devez savoir : La 5^{ème} Certification en Bref ?

La certification des établissements de santé est une mission confiée à la HAS par les ordonnances de 1996. Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe du niveau de la qualité et de la sécurité des soins des établissements de santé publics et privés. Elle a lieu dans chaque établissement, environ tous les 5 ans, et est réalisée par des pairs (professionnels de santé formés par la HAS) appelés experts-visiteurs.

Les objectifs de la qualité et de la sécurité à atteindre par l'établissement sont fixés par un référentiel appelé manuel de certification.

La 5^{ème} certification est appelée « **Certification des établissements de santé pour la qualité des soins** », nommée antérieurement V2020.

Ce nouveau dispositif est selon la HAS « largement simplifié ancré dans les pratiques des soignants et centré sur le résultat de la prise en charge pour le patient ».

Des conférences en ligne, réalisées en collaboration avec France Assos Santé ont été organisées pour les établissements de santé et les RU en décembre 2020. Vous retrouverez les replays sur les sites Internet de France Assos Santé et de la HAS.

Les 1^{ères} visites de certification, pour les établissements VOLONTAIRES ont pu débuter au printemps 2021. En région Centre-Val de Loire, 2 établissements ont souhaité s'engager dans cette démarche : La clinique Belle Allée à Chaingy (secteur psychiatrique) et la clinique des Buissonnets à Olivet (SSR).

POUR QUOI DEVEZ-VOUS VOUS IMPLIQUER !

Selon la HAS : « Une collaboration gagnant-gagnant ! la procédure gagne en crédibilité et le RU en légitimité ! »

La certification est importante pour le RU car elle permet de rester dans une démarche continue de la qualité pour l'ensemble des usagers du système de santé avec une proposition d'amélioration de la prise en charge et de la continuité des soins.

Vous vous interrogez, qu'est-ce que la certification ? que dois-je faire ? Quel est mon champ d'action et où sont mes limites ! Des questions subsistent : nous sommes là pour vous accompagner pas à pas !

Pour vous aider à remplir votre rôle et pour vous préparer à la démarche de certification au sein de l'établissement dans lequel vous siégez, nous vous proposons ci-dessous quelques pistes d'actions

TRAVAILLER ENSEMBLE / OBSERVER / ÊTRE À L'ÉCOUTE / ALLER SUR LE TERRAIN / CO-CONSTRUIRE DES MOTS CLÉS QUI VOUS SERONT UTILES.

Avant de débiter, avez-vous déjà vécu une démarche de certification ?

Soyons vigilants et ayons une attention particulière pour les représentants des usagers nouvellement nommés début 2020. En effet, le contexte de la crise sanitaire a mis à mal le circuit des formations à destination des représentants des usagers.

Sachez que vous n'êtes pas seul, vous avez été nommé représentant des usagers au sein d'un établissement de santé public et/ou privé, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres représentants des usagers qui siègent dans l'établissement. Certains d'entre eux ont déjà participé à une démarche de certification.

Si besoin, n'hésitez pas à contacter France Assos Santé Centre-Val de Loire.

- **Ayez une dynamique collective** avec les autres RU et bénévoles associatifs qui interviennent dans l'établissement pour œuvrer en équipe.
- **Rassemblez les informations dont vous disposez** – Présentation de l'établissement ou vous siégez, le livret d'accueil, la liste des membres de la CDU et leurs coordonnées, les rapports annuels de la CDU, le projet des usagers s'il y en a un, le règlement intérieur de la CDU, la décision de la précédente certification appelée V2014, le plan d'amélioration qualité et sécurité des soins (PAQSS)
- **Questionnez-vous ?** Connaissez-vous les interlocuteurs référents au sein de l'établissement sur l'organisation de la visite de certification. Par exemple, le responsable qualité, le chargé des relations avec les usagers, les responsables de certains comités comme le COVIRIS – comité de coordination des vigilances et des risques, le CLUD, comité de lutte contre la douleur, comité de lutte contre les infections nosocomiales...
- **Connaissez-vous** l'enquête e-satis sur la satisfaction des patients qui ont été hospitalisés ?
- **Avez-vous connaissance** des événements indésirables et savez-vous comment sont recueillis les plaintes et les réclamations ?
- **Que savez-vous des indicateurs qualité/sécurité des soins** mis en œuvre par la HAS ?
- **Vérifiez** les affichages publics obligatoires notamment sur les indicateurs sur la sécurité des soins dans les établissements et les chartes relatives aux patients hospitalisés.
- **Imprégnez-vous** des documents existants et consultez les sites Internet dédiés comme celui de scope santé, vous retrouverez les informations utiles sur la situation de l'établissement dans lequel vous siégez.

• **Questionnez l'établissement :**

- Demander à l'établissement de mettre le point de la certification à l'odj de la CDU afin de vous présenter la démarche
- Connaître le calendrier prévisionnel de la démarche de certification au sein de l'établissement ainsi que les dates des réunions ou votre présence est requise afin que vous puissiez vous organiser

• **Faite savoir à l'établissement si vous souhaitez participer à des groupes de travail** pour la démarche qualité ou participer à la démarche d'évaluation interne notamment à la méthode du patient traceur pour mieux assurer votre rôle de RU

Pour en savoir plus : RDV à la journée régionale du 14 juin !



- **Demander** un état des lieux régulier de l'avancement des groupes de travail mis en place pour préparer la démarche
- **Collaborer avec les professionnels de santé et participez à l'évaluation interne** : auto-évaluation conduite dans l'établissement, sur la base du référentiel et des méthodes utilisées par les experts-visiteurs au moment de la visite de certification.
- **Assurez-vous** que l'on vous présente régulièrement les actions d'amélioration mises en place.
- **Connaissez-vous les temps forts d'une visite de certification** auxquels vous aurez à intervenir ? (Réunion d'ouverture / la rencontre avec les experts visiteurs, la restitution de la visite)
- **Assurez-vous d'être prévenu** dès que les dates seront programmées pour la visite des experts visiteurs afin de vous organiser.
- **Participez et vous préparer à la rencontre avec les experts visiteurs** en lien avec les autres RU de l'établissement
- **La rencontre avec les experts : obtenir votre ressenti - Gardez votre regard usagers pour énoncer les points positifs et les points d'amélioration à envisager dans l'établissement**

Pour aller plus loin :

 - Participer à la rencontre régionale du 14 juin 2021, des experts vous présenteront la nouvelle démarche de certification et répondront à vos questionnements.

- Participer aux formations et groupes d'échanges organisés par France Assos Santé Centre-Val de Loire – Une formation spécifique sur la qualité en établissement de santé en lien avec la certification aura lieu les 30 septembre et 1er octobre 2021.

- Consultez le guide du RU en CDU sur le site Internet de France Assos Santé

- Téléchargez la fiche Santé Info Droit Pratique B3 « La CDU : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé »

- Lisez les fiches Boîte à Outils du RU de France Assos Santé n°2, 3 et 17.

- Consultez le site Internet de la HAS pour :

- le document d'information « Patients, soignants, un engagement partagé » (nov 2020).
- le guide HAS « s'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers.
- le manuel de la certification des établissements de santé pour la qualité des soins (pg 272 à 285)

le site Internet de la SRA Qualiris qui propose un Padlet sur la certification (documents et informations utiles)