

NOUVELLE CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ POUR LA QUALITÉ DES SOINS

Les équipes AGEVAL accompagnent les établissements de santé dans la préparation à la nouvelle certification. Nous mettons à votre disposition une fiche mémo centralisant les éléments clés, communiqués par la HAS.

Sa vocation ? Faciliter l'appropriation du nouveau dispositif par une approche visuelle, synthétique et facilement communicable auprès des professionnels.

→ QUEL EST L'OBJECTIF DE LA NOUVELLE CERTIFICATION HAS ?

Mieux répondre aux attentes des :

- 1 USAGERS**
La certification HAS place les usagers au coeur de la démarche et leurs apporte la connaissance du niveau de qualité et de sécurité des soins, garanti par leurs établissements de santé.
- 2 PROFESSIONNELS DE SANTÉ**
La certification HAS est un outil de management interne d'amélioration des pratiques.
- 3 AUTORITÉS DE TUTELLE**
La certification HAS consolide leurs rôles dans la régulation par la qualité.

→ QUELS EN SONT LES 4 ENJEUX PRINCIPAUX ?



PROMOUVOIR
l'engagement
du patient



DÉVELOPPER
la culture
de l'évaluation
de la pertinence
et du résultat



RENFORCER
le travail
en équipe



S'ADAPTER
aux évolutions
du système de santé



UNE NOUVELLE PROCÉDURE DE CERTIFICATION EN 4 ÉTAPES

① L'engagement dans la procédure

Sur [CALISTA](#), le nouveau système d'information, vous :

- validez vos données pour déterminer le profil de votre établissement ;
- identifiez le nombre et les méthodes d'évaluations qui seront utilisées lors de la visite.

L'établissement est informé de la date de la visite et de la composition de l'équipe d'experts-visiteurs au moins 3 mois avant la visite.

Quelques documents de référence :



- le [référentiel](#),
- les [fiches descriptives des critères](#),
- les [fiches pratiques pour les phases de mise en oeuvre](#).

② L'évaluation

L'évaluation interne est laissée à la main des établissements, sans obligation de transmission de rapport à la HAS. La visite, programmée avec 2 à 8 experts-visiteurs mandatés par la HAS et professionnels en exercice, dure entre 3 à 8 jours selon le profil de l'établissement.

Jour 1	Réunion ouverture
Jour N	Choix des patients traceurs et réalisation des évaluations
Dernier jour	Restitution

15 jours après la visite, l'établissement reçoit son rapport de visite comprenant ses résultats et d'éventuelles fiches d'anomalie. Il peut rédiger ses observations quant à la conduite globale de la visite pour les transmettre à la HAS.

3 La décision

La cotation est ciblée sur la moyenne des moyennes et non plus sur les seuls écarts.



Comment est calculée la cotation des éléments du référentiel ?

Lorsque le score global est inférieur à 50%, la commission de certification peut décider :

- d'une non-certification ou ;
- d'une décision de certification sous conditions.



« La certification HAS se vit comme une démarche d'amélioration continue, pleinement intégrée au votre plan d'amélioration de la qualité globale de votre établissement. »



SOLENE LAJAUNIE
Responsable du pôle Innovation chez AGEVAL

4 La publication et la diffusion des résultats

- Diffusion publique accessible aux usagers (site internet de la HAS, Scopesanté, Commission Des Usagers).
- Diffusion au sein de l'établissement de santé (affichage dans les locaux, Commission Médicale d'Etablissement, macaron intégré aux supports de communication).
- Information des tutelles (la HAS diffuse les résultats à l'ARS compétente).



UN RÉFÉRENTIEL ADAPTÉ AU PROFIL DE CHAQUE ÉTABLISSEMENT

1 RÉFÉRENTIEL PERSONNALISÉ

La nouvelle certification HAS des établissements de santé pour la qualité des soins s'appuie sur un référentiel, comprenant des critères génériques et spécifiques, décliné en :

- 3 chapitres
- 15 objectifs,
- 131 critères communs et définis en fonction de votre activité.

Ce nouveau référentiel comprend 3 niveaux d'exigence :

- impératif : ce qu'on ne veut plus voir ;
- standard : les attendus ;
- avancé : les standards de demain.

Chaque élément d'évaluation fera l'objet d'une réponse. La moyenne des réponses satisfaisantes (% de oui) permettra de calculer sa cotation.

En effet, la cotation ciblée sur l'atteinte des résultats se basera dorénavant sur une moyenne et non plus sur des écarts.

5 MÉTHODES D'ÉVALUATION



LE PATIENT TRACEUR

Evaluation de la qualité et la sécurité de prise en charge du patient.

Exemple : une rencontre patient + équipe



LE PARCOURS TRACEUR

Evaluation de la continuité de prise en charge des soins du patient et de la coordination des services (travail en équipe).

Exemple : prise en charge d'un patient aux urgences



LE TRACEUR CIBLÉ

Evaluation de la mise en oeuvre des processus sur le terrain (anciennement audit de processus).

Exemple : circuit du médicament



L'AUDIT SYSTÈME

Evaluation des processus pour s'assurer de leur maîtrise.

Exemple : organisation de l'établissement de santé



LES OBSERVATIONS

Evaluation lors de chaque traceur, sur la base d'une liste de points, directement observables sur le terrain.

Exemple : hygiène des locaux



UNE ENTRÉE EN VIGUEUR PRÉVUE EN 2021*

*La date exacte d'entrée en vigueur de la nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité des soins n'a pas encore été communiquée.

Plus de précisions à venir en fonction des prochains communiqués de la HAS.

- Juin 2021 : retours des premières visites pour les établissements volontaires.
- Juillet 2021 : premiers résultats de certification.
- Septembre 2021 : entrée en vigueur souhaitée, à ajuster en fonction de la crise sanitaire.