



Numéro 10
Février 2023

La certification HAS des
15 établissements du GHT !

ÉDITO

C'était la 5^{ème} procédure de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) depuis sa création en 1996 !

Depuis plus de 20 ans donc, la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé. Son objectif est de porter une appréciation sur la qualité et la sécurité des soins délivrés.

En 2021, la procédure de certification s'est transformée profondément pour répondre aux enjeux actuels de qualité et de sécurité des soins. La nouvelle certification des établissements de santé a été simplifiée et elle est davantage ancrée dans les pratiques des soignants, plus proche du terrain, et centrée sur les résultats de la prise en charge du patient.

Au cours de chaque visite de certification, des patients hospitalisés ont été interviewés (de deux à une quarantaine selon la taille de l'établissement), ainsi qu'un grand nombre de professionnels de santé. Les experts-visiteurs ont pu également réaliser eux-mêmes les parcours physiques des patients au sein de chacun de nos établissements, en rencontrant les différentes équipes concernées.

Pour préparer ces visites, la Direction Qualité du GHT s'est mobilisée pour élaborer, avec la contribution d'une grande partie des établissements, de nombreux outils et documents. L'objectif poursuivi a été de proposer la même méthode de travail pour chaque établissement du GHT, afin d'éviter une longue réflexion isolée et de devoir travailler seul, mais aussi en retenant les meilleures idées pour en faire bénéficier l'ensemble ! Ce travail s'est conclu par une formation interne au GHT des responsables qualité afin de s'assurer de l'appropriation de ces documents et outils.

Les établissements de santé du GHT impliqués étaient armés pour vivre leur propre procédure et la visite de certification organisée dans un calendrier « resserré », convenu en accord avec la HAS, lors du 1^{er} semestre 2022.

Olivier Bossard
Président du Comité Stratégique du GHT Loire



SUR LES RÉSULTATS DU GHT LOIRE

DE TRÈS BON NIVEAU PAR RAPPORT À LA MOYENNE NATIONALE

La HAS publie régulièrement les résultats de certification des établissements qui ont terminé complètement leur procédure.

Début octobre 2022, 389 établissements publics et privés (sur environ 2500 établissements sanitaires concernés par cette procédure) ont reçu leur rapport final, répartis comme suit :

- 88 établissements avec niveau Haute Qualité des Soins, soit 23% ;
- 247 établissements avec niveau Qualité des Soins confirmée, soit 63% ;
- 50 établissements avec niveau Qualité des Soins sous conditions, soit 13% ;
- 4 établissements non certifiés, soit 1%.

A noter que l'analyse rapide de ces résultats au niveau national fait apparaître que le secteur privé possède une plus forte proportion d'établissements en Haute Qualité des Soins par rapport au service public (29% versus 14% à fin novembre 2022, données HAS).

Pour le GHT Loire

Les 15 établissements sont répartis comme suit :

Haute Qualité des Soins

5 établissements certifiés avec mention

CHU de Saint-Etienne
CH de Roanne
CH Ardèche Nord
CH Le Corbusier Firminy
CH Georges Claudinon

Hôpital du Gier
CH du Forez
CH des Monts du Lyonnais
CH Maurice André
CH Saint-Bonnet-le-château
CH de Saint-Just la-Pendue
CH de Charlieu

Qualité des Soins confirmée

7 établissements certifiés

CH de Serrières
CH de Boën sur Lignon
CH de Saint-Félicien

Qualité des Soins à améliorer

3 établissements certifiés sous conditions

Qualité des Soins insuffisante

0 établissement non certifié

LES RESPONSABLES D'ÉTABLISSEMENTS DU GHT TÉMOIGNENT

En quoi cette nouvelle procédure de certification HAS était-elle, pour vous, différente des précédentes ? Plus utile ou moins utile pour les établissements de santé ?

Gaëlle DESSERTAINE, directrice de l'hôpital du Gier

« La nouvelle procédure de certification est plus orientée parcours patient et pratiques professionnelles, ce qui permet à chacun de se sentir plus impliqué.

La mobilisation des professionnels a été plus aisée et cette trame opérationnelle a contribué à susciter des échanges constructifs. »

D^r Marie-Julie FRANÇON, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement du CH Georges Claudinon

« Cette nouvelle certification permet de faire une évaluation plus directe, basée sur la rencontre des patients, l'évaluation de l'acculturation des équipes soignantes et le croisement des données des audits système avec les données des patients traceurs et traceurs ciblés.

Elle permet aussi aux hôpitaux de s'approprier leurs futurs résultats en s'évaluant en continu sans attendre la visite de certification grâce aux outils et méthodes mises à disposition par l'HAS. »

En tant que Présidente de CME / Directrice d'un établissement, trouvez-vous une valeur ajoutée au travail collectif sur la dimension qualité gestion des risques sur le GHT Loire ?

Gaëlle DESSERTAINE

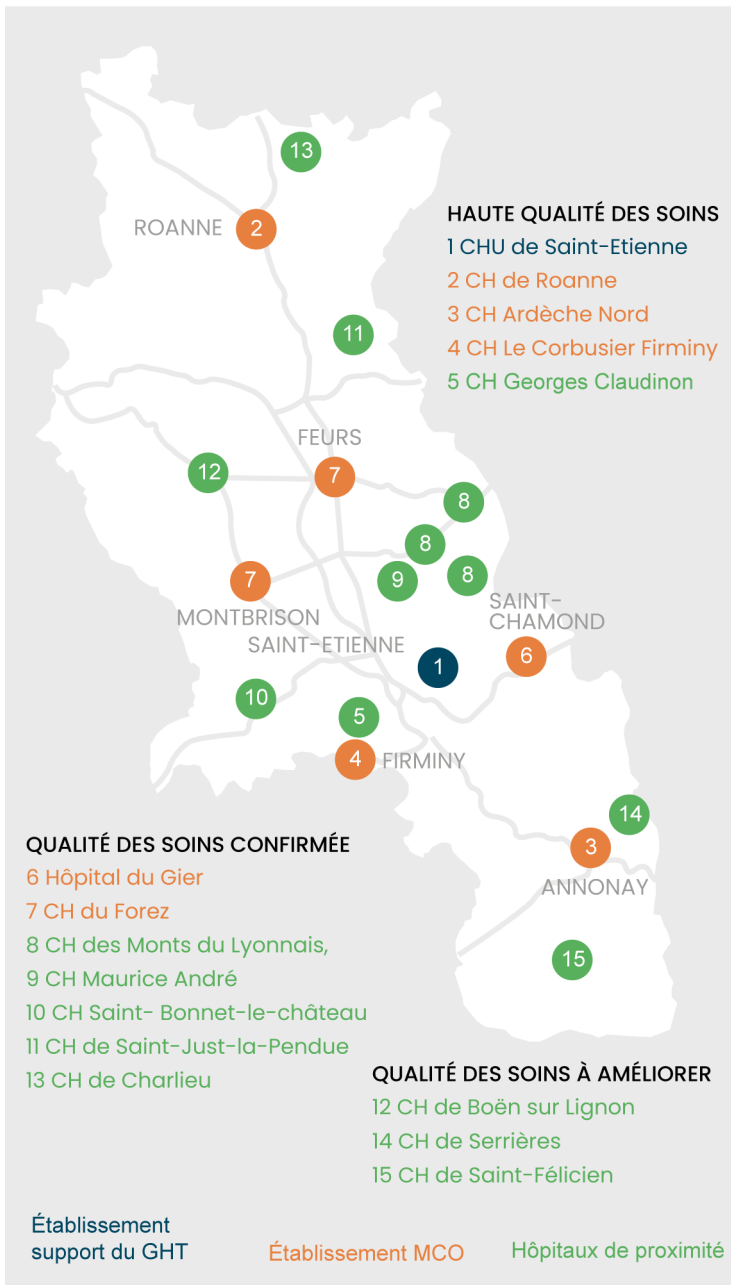
« Les travaux conduits au sein du GHT permettent un partage d'expérience et l'élaboration d'une stratégie commune, facilitant la coordination et la cohérence. Dans le cas de la procédure de certification, l'élaboration de supports de communication tels que « Mon guide des essentiels » et « les indispensables » constituent de précieux outils mis à disposition des professionnels. »

D^r Marie-Julie FRANÇON

« Il y a pour moi toujours une valeur ajoutée au travail collectif dans la gestion des risques que ce soit au niveau de l'hôpital ou au niveau du GHT avec des échanges sur la méthode utilisée.

Il est également nécessaire d'avoir un programme de gestion des risques GHT Loire car nous échangeons en permanence des données et nous suivons la même cohorte de patients sur le territoire.

La mise en place d'une gestion globale et coordonnée des risques nécessite de la part des acteurs hospitaliers d'importants changements – responsabilisation de chacun, modification des pratiques et des comportements individuels et collectifs, et des modes de décision – sous tendus par l'acquisition d'une culture commune de vigilance et de sécurité. »



Plusieurs témoignages relativisent la crédibilité (confiance) que l'on peut avoir dans les résultats des rapports de certification. Quelle est votre appréciation personnelle à ce sujet ?

Gaëlle DESSERTAINE

« Ces résultats sont une étape dans nos processus d'amélioration continue et ne constituent pas une fin en soi. Il est important de les mettre en perspective et d'en tirer des axes de travail pour les mois et les années à venir. La charge de travail en amont est très importante et la synthèse de la visite peut parfois décevoir au regard de l'investissement réalisé, mais cela doit nous inciter à remettre le travail sur le métier ! »

Dr Marie-Julie FRANÇON

« Les témoignages négatifs sont les plus écoutés dans notre société. Cependant les enquêtes montrent que 80% des personnels sont satisfaits de cette nouvelle certification! Pour moi, les établissements qui travaillent sur la qualité des soins de manière régulière et qui exploitent sérieusement les remarques faites lors des précédentes visites de certification ne pourront être que certifiés. »

Suite à cette nouvelle procédure, quels sont les axes de travail à renforcer au sein de votre propre établissement et plus largement ceux du GHT pour assurer/maintenir/augmenter la sécurité des soins donnés aux patients ?

Gaëlle DESSERTAINE

« Une dynamique continue et maîtrisée doit se poursuivre sur le circuit du médicament qui reste un sujet essentiel au cœur de la prise en charge du patient. Par ailleurs, il sera nécessaire d'adopter une stratégie pour favoriser le recueil de l'expérience patient d'une part, et pour améliorer la culture et le partage d'information au plus près des professionnels d'autre part. C'est à ces deux conditions que pourront émerger les dynamiques collectives recherchées. »

Dr Marie-Julie FRANÇON

« De manière ponctuelle, nous changeons de qualicienne dans mon établissement, ce qui rend très difficile la continuité des travaux sur la qualité et sécurité des soins, car un soutien méthodologique est nécessaire.

Nous avons eu de très bons résultats et nous allons poursuivre le travail réalisé par les mêmes méthodes qui ont fait la preuve de leur efficacité.

Sur le GHT, il est nécessaire d'avoir une collaboration de tous les acteurs. Des dysfonctionnements de prise en charge sont nombreux et doivent pouvoir être signalés et analysés avec la mise en place d'actions concrètes dans nos établissements et des actions de formation et d'information sur ces sujets à destination des différents intervenants. »



Gaëlle DESSERTAINE,
directrice de l'hôpital du Gier



Dr Marie-Julie FRANÇON,
médecin, Présidente de
la Commission Médicale
d'Établissement du
CH Georges Claudinon

DES THÉMATIQUES À TRAVAILLER COLLECTIVEMENT

La Direction Qualité du GHT Loire travaille en collaboration pour que chaque service qualité de chacun des 15 établissements puisse bénéficier des mêmes outils et méthodes sur les thématiques choisies ; chaque établissement de santé étant autonome et donc libre de les utiliser.

La certification médico-sociale

Tout le secteur médico-social (CSAPA, EHPAD, etc...) est désormais soumis à une procédure d'évaluation similaire à la certification HAS (secteur sanitaire) qui se conclut par un audit conduit par un organisme privé agréé par la HAS.

La Direction Qualité du GHT Loire travaille à l'élaboration d'outils utiles (traceurs, évaluation interne, supports de communication interne, cahier des charges pour le choix de l'organisme d'évaluation externe...) afin d'aider chaque établissement à mener à bien cette démarche.

Le facteur humain, la communication et le travail en équipe

Les dernières études montrent que 70% des événements indésirables graves ont comme facteurs contributifs des insuffisances sur la communication dans l'équipe ou entre équipes.

La Direction Qualité du GHT Loire va poursuivre sa formation d'une journée sur cette thématique (facteur humain, communication avec le patient, communication dans l'équipe avec atelier pour tester des outils) et proposer des outils de communication.

La prise en compte de l'expérience patient

Considérer le patient comme un véritable acteur de sa prise en charge, associer les représentants des usagers dans les réflexions institutionnelles (documents à créer, travaux à mener, matériel hôtelier à acheter...), associer un patient comme partenaire de l'équipe médico-soignante dans la prise en charge des autres patients pour une pathologie donnée sont autant de pistes pour accroître la prise en compte de l'expérience patient dans nos établissements.

La Direction Qualité du GHT va proposer une formation de sensibilisation à l'expérience patient, mais également des documents de communication ou d'organisation de partenariat avec les patients.

La gestion de crise (situations sanitaires exceptionnelles)

Bien que chacun des établissements du GHT ne soit pas impacté de la même manière en cas de situation sanitaire exceptionnelle (1ère ligne, 2ème ligne...), un travail va être mené pour proposer un cadre documentaire homogène permettant à chaque établissement de formaliser son organisation, mener des exercices et conduire des RETEX (retours d'expérience).

UNE INTERROGATION LÉGITIME SUR LA SIGNIFICATION DE CES RÉSULTATS DE CERTIFICATION

Dans le contexte hospitalier difficile que nous pouvons vivre actuellement, nous pouvons légitimement nous poser la question de la fiabilité des résultats de cette procédure de certification, globalement favorables à nos établissements.

Avant tout, il est utile de comprendre que le référentiel (ensemble des exigences de la HAS pour la procédure de certification) évalue la capacité des équipes de soins de l'institution à identifier, analyser et agir positivement sur les problèmes rencontrés, à se questionner sur la qualité et la pertinence de nos pratiques et sur la prise en compte de l'expérience des patients pour progresser.

En quelques mots, la procédure de certification permet d'apprécier toute l'énergie concrètement mise en œuvre, les organisations déployées et pérennisées pour accroître la qualité et la sécurité des soins.

En cela, cette évaluation externe et indépendante ne doit pas être comprise comme une attestation d'un établissement irréprochable mais comme **une reconnaissance et un encouragement pour la communauté hospitalière investie au quotidien pour l'ensemble de la population.**

Ces résultats permettent aussi aux patients du territoire du GHT Loire et à leurs proches d'être assurés du niveau d'engagement et illustrent la préoccupation permanente de chaque établissement à prendre en compte les événements indésirables, l'expérience et la satisfaction des patients pour améliorer en permanence les parcours et la prise en charge de ces derniers.

Directeur de la publication :

Olivier Bossard, Président du Comité Stratégique du GHT Loire

Coordination du comité de rédaction :
Isabelle Zedda

Comité de rédaction :

Sylvie Chedecal, Anne-Julia Cuchet, Marie Jourdain, Jérémie Lacombe, Marion Matray, Pierre-Joël Tachaires, Isabelle Zedda.

Mise en page / PAO : CHU de Saint-Étienne -
Amandine Salvat

Conception graphique : Interlude Santé

Impression : Établissements du GHT Loire

Crédits photos : Établissements du GHT Loire



RENDEZ-VOUS SUR
[GHTLOIRE.FR](https://www.ghtloire.fr)

SUIVEZ-NOUS



@GHTLOIRE



GHTLOIRE

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

LETTRE D'INFO DU GHT LOIRE
Numéro 10 - Février 2023