

ET SI ON PARLAIT CERTIFICATION ?

C'est quoi ?

La Certification des établissements de santé pour la qualité des soins est une évaluation externe menée sur plusieurs jours et mise en oeuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle est obligatoire pour tous les établissements sanitaires et consiste en une appréciation globale du niveau de qualité de l'établissement.

1 référentiel composé de 3 chapitres :

- le patient
- les équipes de soins
- l'établissement

Des critères à 3 niveaux d'exigences : standards, impératifs (obligation d'être conforme) et avancés (points bonus)

Par qui ?

Des experts-visiteurs, mandatés par la HAS, qui sont des professionnels en exercice en établissement de santé.

Les évaluations sont menées essentiellement sur le terrain

Comment ?

Lors de la visite, les experts-visiteurs évaluent le niveau de la qualité des soins en s'appuyant sur le référentiel de certification et au moyen des différentes méthodes d'évaluation.

Pourquoi ?

Valoriser nos bonnes pratiques en matière de qualité et sécurité des soins.



Visite prévue en décembre 2026

Les 5 méthodes d'évaluation

I- Patient traceur

Évaluation par un médecin Expert-Visiteur de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient.

Identification du patient : un patient présent et au plus proche de la sortie

Entretien avec le patient : sur son expérience et son ressenti sur son séjour

Entretien avec l'équipe soignante avec consultation du dossier : analyse de la prise en charge du patient avec les professionnels qui prennent en charge le patient et à partir du dossier du patient sélectionné

Observation

II- Parcours traceurs

Évaluation de l'organisation de la prise en charge, de la coordination des services et du travail en équipe.

En fonction d'un parcours identifié, permet d'évaluer le processus de prise en charge correspondant à un parcours de patients sortis récemment (-2 mois) au travers d'un dossier « fil rouge ». Celui-ci pourra être associé à d'autres dossiers de parcours identiques si ce seul dossier ne permet pas de recueillir l'ensemble des informations.

Identification du parcours/sélection du dossier « fil rouge » : les profils parcours traceur sont identifiés au regard des activités de l'établissement, des modes de prise en charge et du type de population accueillie.

Réunion avec les équipes impliquées dans la prise en charge du dossier « fil rouge » sélectionné.

Réalisation du parcours physique du patient : l'évaluateur reconstitue concrètement le circuit physique du patient en menant son investigation au sein des services. Il rencontre les différentes équipes intervenant dans le parcours type retenu.

Observation

III- Traceur ciblé

Évaluation de la mise en oeuvre réelle d'un processus ciblé et de sa maîtrise

Identification de la cible : 7 traceurs ciblés sont définis par la HAS : 5 sont applicables à l'EPSM des Flandres

Suivi du circuit du traceur ciblé : l'évaluateur reconstitue le circuit et à chaque phase : s'entretient avec les professionnels impliqués ; observe les pratiques et consulte la documentation

Les thématiques

- Restriction de la liberté
- Prise en charge médicamenteuse
- Gestion des événements indésirables graves
- Prévention des infections associées aux soins
- Isolement et contention

IV- Audit système

Évaluation des organisations de l'établissement pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain. L'investigation est conduite en partant de la gouvernance et de la consultation documentaire jusqu'à la vérification de la mise en oeuvre réelle sur le terrain.

Consultation documentaire : l'évaluateur consulte tous les documents nécessaires à son évaluation en fonction de la thématique. Exemples : projet d'établissement, bilan de la CDU, CPGR, CPOM, bilan FEI, organigramme, plan blanc, etc.

Rencontre avec la gouvernance (direction, président de la CME, etc.). L'évaluateur analyse la politique, les activités et les actions mises en place par la gouvernance pour s'assurer de la capacité qu'à l'établissement à maîtriser et à atteindre ses résultats.

Rencontre avec les professionnels : l'évaluateur vérifie la bonne diffusion de la politique, des activités et des actions de l'établissement sur la thématique concernée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.

Rencontre avec les représentants des usagers : l'évaluateur s'assure de l'implication des représentants des usagers et des associations de patients dans la vie de l'établissement.

Rencontre du CLIN, du président CLUD, des pharmaciens et de PH UPRIAS lors de l'audit système sur la maîtrise des risques.

Les thématiques

- Engagement patient
- Management par la qualité et les risques
- Maîtrise des ressources professionnelles
- Risques numériques
- Positionnement territorial
- Encadrement
- Représentants des usagers
- Entretien professionnel

V- Observation

Une méthode tout au long de la visite réalisée sur la base d'une grille d'observations.

Exemples : respect de la dignité et de l'intimité du patient, affichage de l'information destiné au patient, circuit du médicament, identitovigilance, dossier patient, accessibilité des locaux pour les personnes en situation de handicap, maîtrise du risque infectieux, etc.

Les 17 critères impératifs pour l'EPSM

- Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité au sein d'un environnement sécurisé
- Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur
- Le patient bénéficie d'une prise en charge bienveillante
- Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités
- La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte
- Les équipes respectent les bonnes pratiques de prescription des médicaments
- Les équipes respectent les bonnes pratiques d'administration des médicaments
- Les équipes préviennent les risques d'erreur médicamenteuse
- Les équipes respectent les précautions standards d'hygiène
- La pertinence des prescriptions d'antibiotiques est argumentée et réévaluée
- L'établissement impulse la déclaration des événements indésirables, dont les presque-accidents
- La gestion des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée
- Les équipes maîtrisent la prise en charge des urgences vitales
- Les équipes réalisent un examen somatique pour tout patient hospitalisé en psychiatrie
- Les équipes respectent les bonnes pratiques d'isolement, qu'il soit assorti ou non de contentions, des patients hospitalisés sans consentement
- L'établissement prévient les transferts évitables des personnes âgées
- Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté