



AGISSONS POUR DEMAIN

Docteur Martine ROUMEGOU
CCECQA

Accompagnement des établissements
certifiés sous conditions ou non certifiés

26 septembre 2023

PLAN

1. Coopération ARS-NA/ CCECQA
2. Contact de l'établissement
3. Evaluation du besoin
4. Modalités d'accompagnement
5. Actions réalisées
6. Focus culture de Sécurité

Coopération ARS-NA / CCECQA

L'accompagnement des établissements sanitaires certifiés sous conditions ou non certifiés fait partie des objectifs du CPOM signé annuellement avec l'ARS.

Une enveloppe budgétaire annuelle est allouée pour cette mission.

L'accompagnement proposé ne tient pas compte de l'adhésion (ou non) de l'établissement au CCECQA

Contact de l'établissement

1^{ère} étape

L'ARS-NA adresse un mail au CCECQA avec :

- le nom de l'établissement
- le niveau de certification (certifié sous conditions ou non certifié)
- la date de programmation de la nouvelle visite
- les conclusions de la HAS sur le rapport de visite
- une information sur le fait que l'ES va être contacté par la délégation départementale, l'invitant à se rapprocher du CCECQA pour l'aider dans sa démarche d'amélioration et le préparer à la prochaine visite de la HAS

Contact de l'établissement

2ème étape

L'établissement, le plus souvent par l'intermédiaire du responsable qualité, contacte le CCECQA

A l'occasion de ce 1^{er} échange, le CCECQA demande à l'ES de lui transmettre

- son rapport de visite long
- son plan d'actions

Un RDV pour une visio-conférence est planifié

Evaluation du besoin

La 1^{ère} visio-conférence

Les participants:

- du CCECQA (différents membres de l'équipe) qui ont lu, analysé le rapport de visite et le PAQSS et identifié les axes d'amélioration et les outils à proposer à l'ES
- de l'ES: gouvernance (directeur, directeur des soins, président de CME) et direction qualité

Contenu des échanges:

- sur le contexte, les résultats du rapport
- sur les mesures déjà identifiées et/ou mises en œuvre
- identification d'autres interlocuteurs sollicités par l'ES
- discussion sur des axes d'amélioration identifiés par le CCECQA
- mise au point d'une stratégie d'intervention du CCECQA

Evaluation du besoin

Modalités d'intervention du CCECQA

Les modalités d'intervention sont multiples et variées, liées

- aux besoins de l'ES au regard des constats de la HAS
- à la demande de l'ES

Propositions d'interventions :

- actions de formation: enjeux de la certification, rôle des cadres de santé, formation GDR
- réalisation d'observations, de traceurs,..
- visites de risque dans certains secteurs
- rencontres de sécurité
- incitation à la participation aux campagnes e-FORAP

Actions réalisées

Combien ?

A ce jour, **14 ES** sont ou seront accompagnés par le CCECQA dans les suites de leur certification sous conditions ou leur non-certification

Cet accompagnement est d'une durée de **1 jour à une dizaine de jours sur site**

Actions réalisées

Comment ?

Différents types d'actions ont déjà été réalisées:

- méthodes traceuses
 - Pour les Patients et Parcours Traceurs, identification des secteurs par l'ES : en fonction des résultats de la visite ou des « difficultés d'accès » du service qualité
 - Pour les Traceurs Ciblés, en concertation ES / CCECQA
- observations dans de nombreux services de l'ES
- discussion en réunion de gouvernance autour du PAQSS
- actions de formation / information: GDR, rôle des cadres, enjeux de la certification
- visites de risques
- accompagnement au déploiement de l'enquête culture sécurité

Actions CCECQA

Aide apportée

Valorisation d'actions / activités déjà réalisées

Proposition d'indicateurs de suivi

Valorisation ou identification d'EPP, notamment de pertinence

Rencontres de terrain

Identification d'actions d'amélioration à l'issue des PT, PcT, TC, observations, visites de risque

Accompagnement et Programme de travail du CCECQA

Zoom sur la Culture de Sécurité

Critère 3.3-02 L'établissement soutient une culture de sécurité des soins

La culture sécurité en santé regroupe l'ensemble des manières de faire et de penser partagées par les acteurs d'une organisation et qui contribuent à la sécurité du patient. Il s'agit du reporting des événements indésirables associés aux soins (EIAS), du retour d'expérience, de la qualité du travail en équipe et d'une culture « juste » (l'erreur humaine est analysée et non pas condamnée). Elle est construite par l'interaction entre les acteurs et implique l'utilisateur. La gouvernance doit promouvoir des valeurs, comportements et attitudes qui favorisent cette culture bienveillante visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation	
Gouvernance <ul style="list-style-type: none">La gouvernance s'implique directement dans des actions du programme de qualité et de sécurité des soins.	Audit système
Professionnels <ul style="list-style-type: none">La culture sécurité des soins des professionnels (ex : enquête culture de sécurité...) est évaluée.Les professionnels participent à des activités dédiées à la qualité et à la sécurité organisées au sein de l'établissement.Les organigrammes et l'information relative aux circuits de décision et de délégation sont connus.	



Références HAS

- Comprendre et mesurer, 2019.
- Enquête culture sécurité, 2018.
- Rencontres sécurité : une méthode au service du management, 2018.
- Culture de sécurité : du concept à la pratique, 2010.

Références légales et réglementaires

- Art. L. 6111-2, L. 6143-7, L. 6144-1 et L. 6161-2-2 du CSP.
- Art. R. 6111-1 à R. 6111-5 du CSP.
- Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé.

Il est attendu de la gouvernance de promouvoir des valeurs, comportements et attitudes qui favorisent cette culture bienveillante visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

1. Le patient

2. Les équipes de soins

3. L'établissement

Campagne nationale HAS-FORAP « Mesure de la Culture de Sécurité des soins en établissement de santé »



➔ **La culture de sécurité participe aux performances des établissements de santé en leur permettant d'être informées, fiables, sûres, résilientes et apprenantes.**

Accompagnement et Programme de travail du CCECQA

Zoom sur la Culture Sécurité

- 1^{ère} campagne nationale HAS FORAP « mesure de la culture de sécurité des soins » en établissement de santé
 - 66 ES en Nouvelle Aquitaine
 - Webinaire national au cours de la semaine sécurité patient 2023
- Accompagnement à l'appropriation des résultats
 - Webinaire régional 05/10
 - Ateliers (adhérents et ES non certifiés ou certifiés sous condition)
- Outils et méthodes
 - Rencontres sécurité
 - Analyse collective des EIAS/EIGS
 - RETEX suite EIAS/EIGS
 - Travail en équipe : CRM Santé, PACTE, briefing/debriefing, ...





AGISSONS POUR DEMAIN