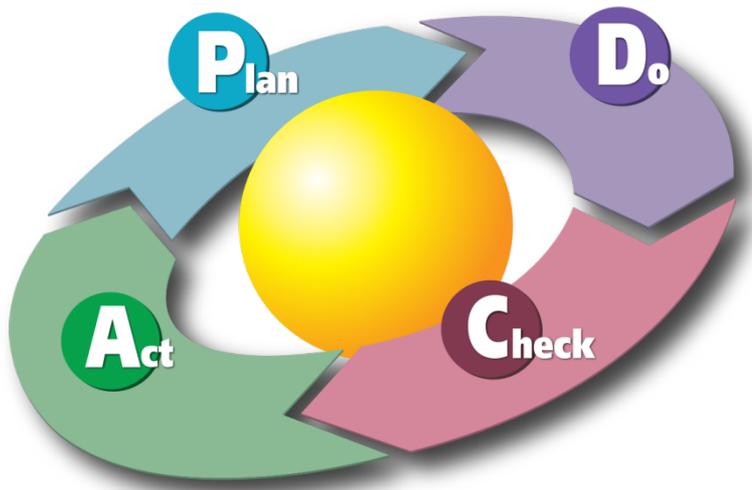


Les principes

Les principaux référentiels



Les principaux référentiels

Principes des certifications -
accréditations

Certification HAS

Certification ISO 9001

Certification en EHPAD

Autres certifications et accréditations

Les principes Certification - Accréditation

Agrément - Label

Certification

Accréditation

Agrément - Labellisation

Reconnaissance officielle émise par une autorité reconnue, la plupart du temps un ministère ou un organisme public

Une personne ou une entreprise est apte à rendre un service donné dans des conditions bien précises

Autorisation administrative d'exercer une profession, une activité dans un domaine donné.

Demande des pièces justificatives

Contrôle a posteriori

Sanction possible du retrait de l'agrément par exemple

Simple formalité administrative

Certification

Activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause, donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel.

Afnor (association française de normalisation)

Savoir faire + Organisation

Démarche volontaire

Démarche obligatoire de fait ou réglementairement

Certification : démarche volontaire

Faire valoir pour une entreprise la qualité de ses prestations, services, fonctionnement,

Demande à une tierce partie d'en attester la conformité avec des normes existantes

⇒ atout commercial,

⇒ valeur ajoutée proposée à ses clients.

Exemple: certification ISO 9000

Certification : démarche obligatoire

Obligation // textes réglementaires
directive européenne, textes nationaux

=> Possibilité de fonctionner

Exemple: certification HAS

Accréditation

Très proche de la certification : reconnaissance par un organisme tiers de la compétence de l'entreprise dans un domaine donné
Démarche qui peut être volontaire ou obligatoire

Référentiel normé qui définit des exigences à la fois au niveau du système qualité mais aussi des compétences techniques

Organisation + Technique

Plus loin que la certification => activités très exigeantes
organismes certificateurs eux-mêmes, laboratoires, activités à risque

Attestation de compétence

France : seul organisme national d'accréditation = Cofrac
(Comité français d'accréditation).

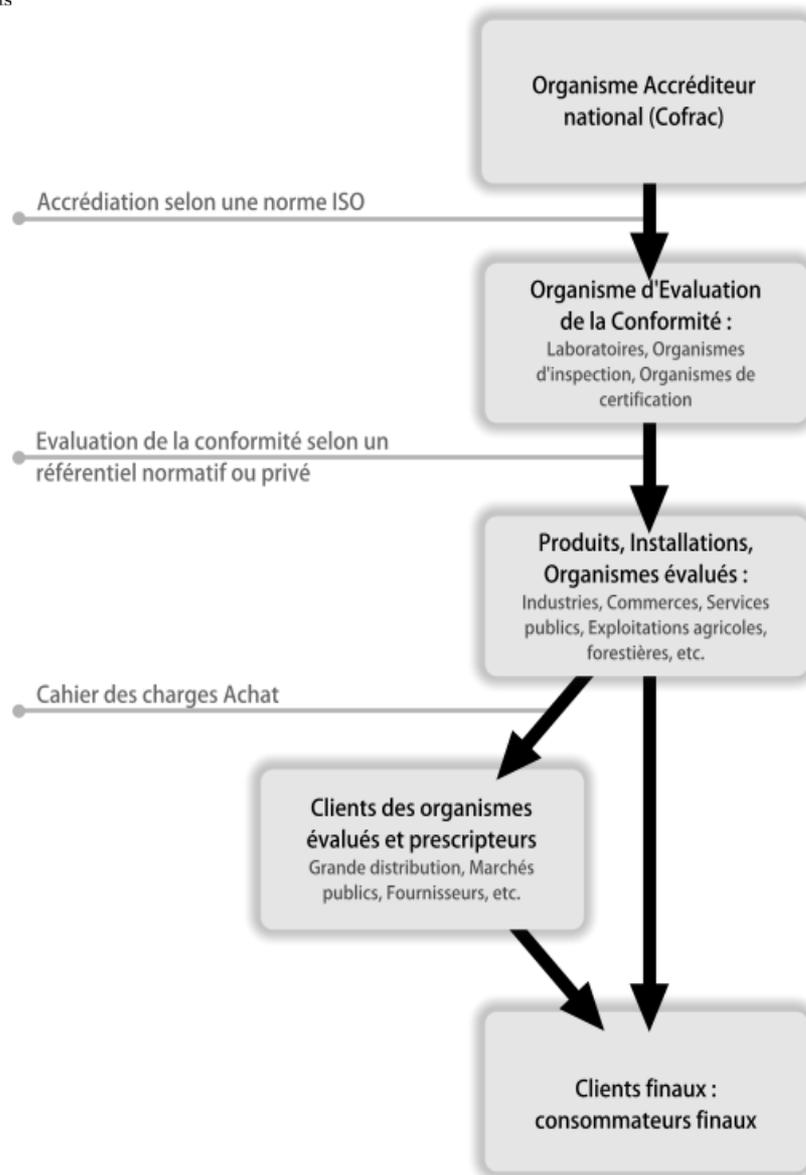
Certification ou Accréditation

Certification de type ISO 9001 :

preuve de l'existence d'un système qualité vérifié et contrôlé régulièrement mais ne donnera pas de garantie concernant les résultats des mesures, analyses faites par l'organisme.

Accréditation :

garantie car elle va aller vérifier les compétences des appareils et des opérateurs pour exercer les analyses, les mesures etc.



3 niveaux fondamentaux de **référentiels**

- Accréditation,
- Organismes d'évaluation de la conformité,
- Entreprises ayant recours aux services des entités accréditées

Les organisations d'accréditeurs

Organiser et garantir l'harmonisation des pratiques

Rédaction de guides d'application et d'interprétation des normes et organisation des évaluations par les pairs

Dispositif de certification des établissements de santé : **obligatoire**
Objectif = **améliorer la qualité et la sécurité des soins**

Textes réglementaires :

Ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 dite ordonnance « Juppé »
Agence Nationale d'Accréditation et d'Évaluation en Santé (**ANAES**)

Mise en œuvre de la procédure d' « **Accréditation** »

Tous les établissements de santé ; délai de cinq ans (soit jusqu'en 2001)

2004 : Haute Autorité de Santé (**HAS**)

« **Certification** » : établissement de santé

« **Accréditation** » : procédure de **gestion des risques**

=> **médecins et équipes médicales de spécialités dites à risques**

Une certification **d'établissement** et non une certification de chacun des secteurs d'activité qui composent un établissement de santé.

2 objectifs complémentaires :

- la mise en place d'un système de pilotage de l'établissement incluant l'existence d'un processus d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ;
- l'atteinte d'un niveau de qualité sur des critères thématiques jugés essentiels

Démarche commune: **approche par processus**

Une approche dynamique: évolution des versions:
V1 (1999), V2 (2004) V 2010, V 2014

Haute Autorité de santé

Décision n° 2012.0030/DC/SCES du 22 mars 2012 portant adoption
de la procédure de certification des établissements de santé (V2010)

V1: Promouvoir la mise en œuvre de démarches d'amélioration
continue de la qualité dans les établissements de santé

Début des démarches qualité niveau des ES
(Projet qualité ANDEM Ordonnances Juppé 1996)

Gestion documentaire: existence des procédures

V2 (« V2007 »)

Début 2005 ; fin au dernier semestre 2010

Mesure simultanée de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et le **niveau de qualité atteint**

Différentes thématiques évaluées :

- la politique et la qualité du management,
- les ressources humaines,
- les fonctions hôtelières et logistiques,
- l'organisation de la qualité et de la gestion des risques,
- la qualité et la sécurité de l'environnement,
- le système d'information,
- la prise en charge du patient.

Un des axes prioritaires : **Evaluation des pratiques professionnelles**

V 2010

Certification plus continue et **efficente**

Attentes :

- des usagers,
- des professionnels de santé,
- des pouvoirs publics.

Objectifs :

Délivrer une information accessible et claire à destination des usagers ;
Renforcer sa place en tant qu'outil de management interne aux établissements ;
Créer des conditions d'un intérêt à agir pour les professionnels de santé ;
Assurer son rôle dans la régulation des établissements de santé par la qualité.

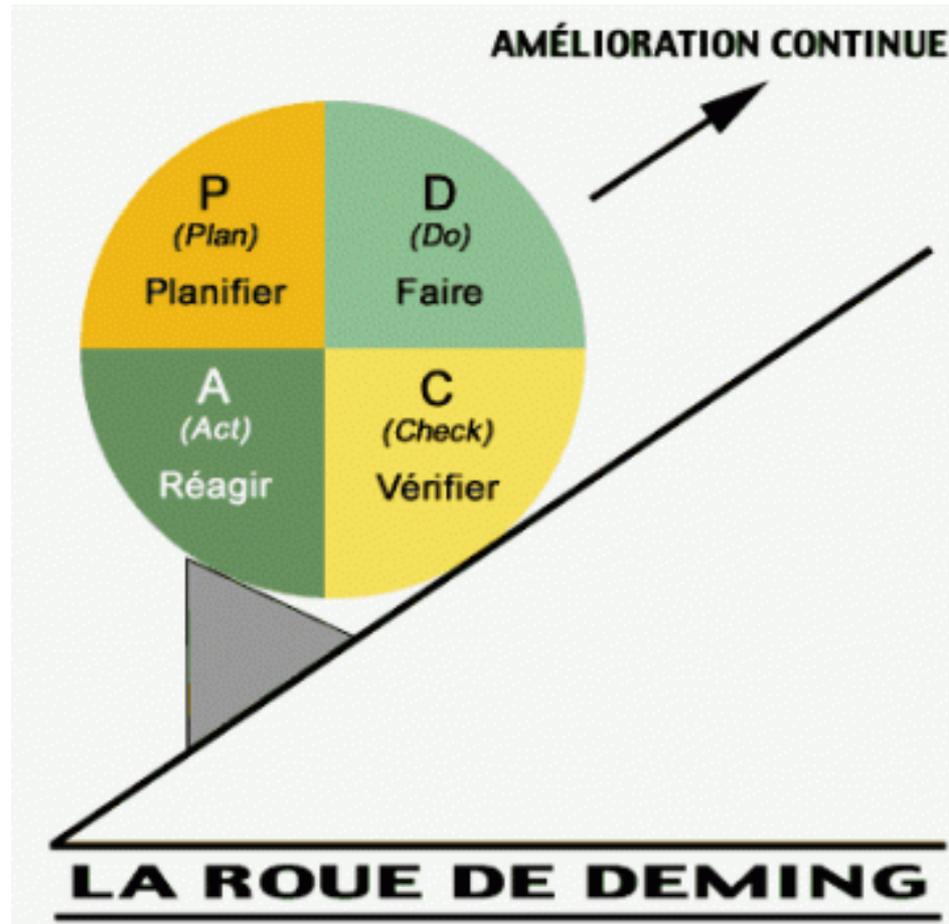
Résultats de certification = **mesure de la qualité des établissements.**



Manuel de certification des établissements de santé V2010

Direction de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

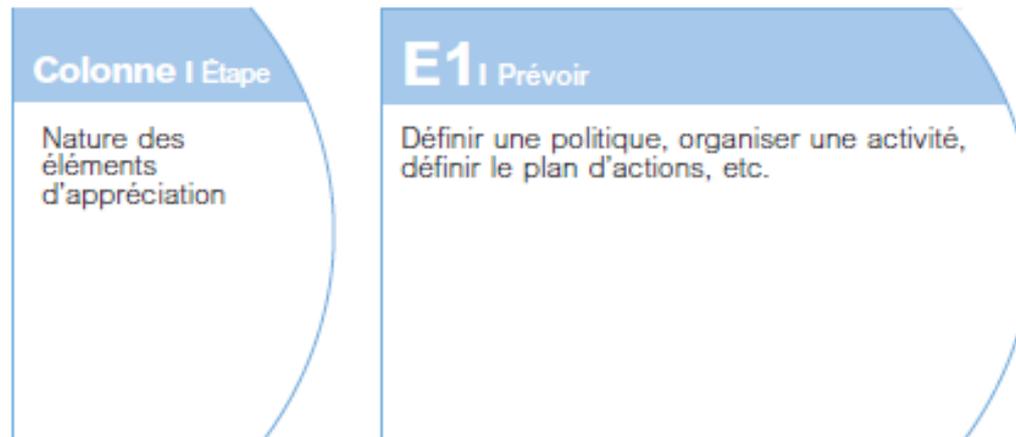
Avril 2011



Un plan en deux chapitres

- *chapitre I : Management de l'établissement ;*
- *chapitre II : Prise en charge du patient.*

Une organisation des éléments d'appréciation selon les étapes d'une démarche d'amélioration



E2 | Mettre en œuvre

Réaliser une activité, respecter des exigences, mettre en œuvre un plan d'actions, former, sensibiliser, etc.

E3 | Évaluer et améliorer

Évaluer l'activité, mettre en œuvre des actions d'amélioration, s'assurer de leur efficacité, etc.

Une évaluation :
Cotation des critères selon 4 niveaux
A (totalelement),
B (en grande partie),
C (partiellement),
D (absence)



Certification
Recommandation
Réserve
Réserve majeure
Non certification

Pratiques exigibles prioritaires



	Critères	PEP par prise en charge 				
		MCO	PSY	SSR	SLD	HAD
Chapitre 1	1.f	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	6.g					<input checked="" type="checkbox"/>
	8.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	8.f	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	8.g	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	9.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chapitre 2	10.e		<input checked="" type="checkbox"/>			
	12.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	13.a	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	14.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	14.b	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	15.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	17.b		<input checked="" type="checkbox"/>			
	18.a		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	20.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	20.a bis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	25.a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	26.a	<input checked="" type="checkbox"/>				
	26.b	<input checked="" type="checkbox"/>				

Indicateurs



Critère 2.e		Indicateurs, tableaux de bord et pilotage de l'établissement
Critère 8.g		Maîtrise du risque infectieux
Critère 8.h		Bon usage des antibiotiques
Critère 12.a		Prise en charge de la douleur
Critère 14.a		Gestion du dossier du patient
Critère 19.b		Troubles de l'état nutritionnel
Critère 20.a bis		Prise en charge médicamenteuse du patient
Critère 24.a		Sortie du patient
Critère 26.a		Organisation du bloc opératoire.
Critère 28.a		Mise en œuvre des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)
Critère 28.c		Démarches EPP liées aux indicateurs de pratique clinique