

Stratégie régionale qualité et certification des établissements de santé

***Accompagnement des établissements de santé après une décision défavorable
Témoignage et retour d'expérience d'une structure accompagnée***

16 septembre 2024



Structure d'**A**ppui **R**égionale

A la **Q**ualité des soins et à la **S**écurité des patients en Ile de France

Dr Henri BONFAIT, direction médicale et Marie José STACHOWIAK, chargée de mission Certification

Qui sommes-nous....



Notre engagement :

« améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge des usagers »



Association loi 1901

Créée en 2016



Notre champ d'actions, en Ile de France

- les établissements de santé
- les structures et services médico sociaux
- les soins primaires



Nos principales missions

- Gestion et analyse des EIGS
- Participation au développement de la gestion de la qualité et des risques associés aux soins
- Production de guides et outils
- Diffusion de la culture sécurité
- Formation des professionnels de santé



Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Les missions d'accompagnement confiées sur la certification par l'ARS IdF



Apporter une expertise méthodologique aux établissements d'Ile de France dans leur démarche de certification par la réalisation :



De webinaires d'information et de préparation



D'un accompagnement individuel et personnalisé aux établissements de santé certifiés sous conditions ou non certifiés

Les webinaires d'information dans le cadre de la préparation à la visite de certification



- Destinés à l'ensemble des équipes en charge de la qualité des établissements de santé concernés par une prochaine visite
- Avec pour objectif « Réussir sa démarche de certification »
- **4 webinaires organisés par an**
 - Dates annoncées sur le site de la STARAQS et invitation envoyée à chaque établissement concerné par courriel
 - La présentation est assurée :
 - Par un binôme de la STARAQS
 - Avec des invités : ARS, HAS ou expert de la thématique abordée

Les webinaires d'information dans le cadre de la préparation à la visite de certification



Thèmes abordés en 2024

- Les **généralités** sur la démarche avec le système de cotation et une approche centrée sur les Eléments d'Evaluation
- Le rôle des **Fiches Anomalies**, leur déclenchement et leur gestion pendant la visite
- Les **critères numériques** et le rôle de l'Expert Visiteur Numérique
- Les **points de vigilance** capitalisés suite à nos accompagnements des établissements de santé sous conditions ou non certifiés d'Ile de France

Le 14 novembre 2024 : webinaire d'information générale sur la version 2024/2025. *Pour vous inscrire , consulter notre site www.staraqs.com*

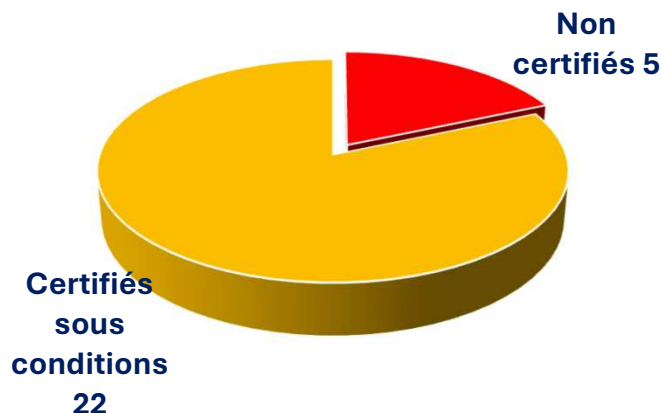


Les accompagnements

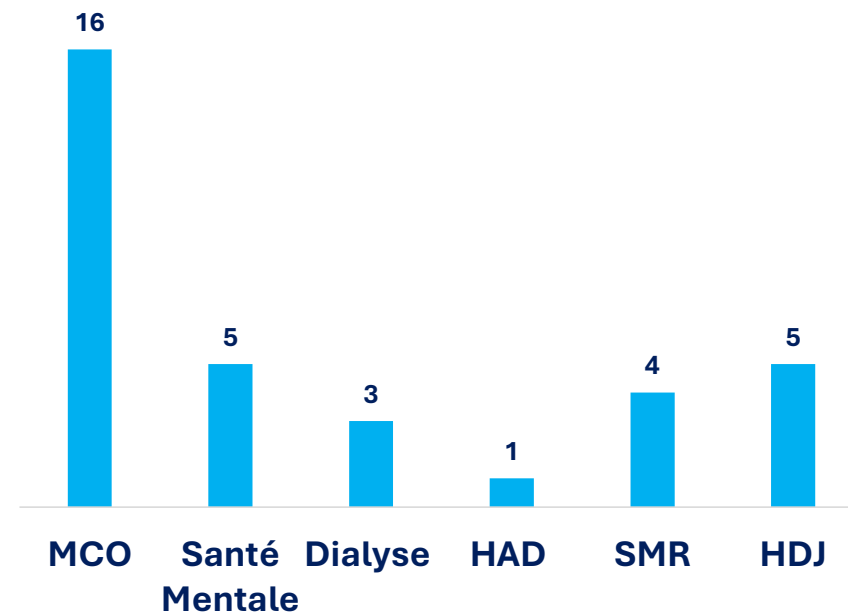
(15 en cours)



27 établissements de santé retenus par l'ARS,
ayant accepté un accompagnement pour la deuxième visite



Statut juridique	
Public	10
Privé	13
ESPIC	4



Notre dispositif d'accompagnement personnalisé en 2 étapes par un binôme STARAQS



1-Prise de contact
et analyse du
contexte

Avec l'ARS et
l'établissement

2- Démarche
d'accompagnement

adapté aux besoins
de chaque
établissement





Etape 1: Prise de contact et analyse du contexte



Une réunion de concertation

associant l'ARS, la délégation départementale, la direction de l'établissement et la STARAQS $\Rightarrow$ Validation de l'accompagnement



L'analyse du « rapport long »

pour élaborer un premier diagnostic des points forts et des points de faiblesse



Une réunion en Visio

avec la direction de l'établissement pour aborder le contexte, écouter leur ressenti, présenter le dispositif d'accompagnement et communiquer sur nos valeurs



Une réunion sur site

avec la direction de l'établissement et le service qualité pour comprendre leur situation, identifier leurs besoins, définir la stratégie d'accompagnement et les modalités de suivi



Etape 2 : Démarche d'accompagnement



Principes



Des stratégies adaptées au contexte et aux ressources humaines de chaque établissement

Une approche par les **Eléments d'Evaluation**

La définition et le suivi d'un **Plan d'Actions** d'amélioration adapté aux scores et aux attendus de la HAS

Selon les besoins



Le partage d'un **outil** permettant le suivi des actions d'amélioration (PAQSS certification)

Un focus sur les **audits systèmes gouvernance et entretiens professionnels** : échanges sur les réponses aux éléments d'évaluation, simulations d'entretien

Des **rencontres** avec le COPIL, la CME, l'encadrement...

Préparation de la visite



Des **conseils pratiques** pour les rencontres entre les professionnels et les experts

Un avis sur le **planning de visite, la note de contexte, le diaporama de présentation...**



Notre retour d'expérience

Points de vigilance



- **Prise de conscience par la gouvernance** de l'échec de la stratégie mise en place pour la visite initiale :

- pilotage,
- méthode,
- ressources,
- priorisations,
- thématiques,
- implication,
- énergie ...



- **Aborder les attendus de la HAS par les Eléments d'Evaluation et non pas par les méthodes d'investigation**
- Focaliser les actions sur les EE et non pas sur les critères
- Maintenir un niveau de vigilance sur tous les EE du référentiel, pas seulement les critères impératifs



- **Rôle capital du pilote de la démarche de certification** (directeur et/ou responsable qualité)
- Connaissance du référentiel (EE)
- Confiance et acceptation par les professionnels du terrain



- **Importance des Audits Système Gouvernance qui permettent de**
 - repérer et corriger les points de faiblesse de l'établissement
 - structurer les éléments de réponse à destination des professionnels
 - Être performant lors des rencontres avec les experts-visiteurs, compte tenu de l'impact des réponses sur les scores du chapitre 3



- **Importance de la collaboration entre le Service Qualité et la Direction des Soins**
- **Rôle de relais de l'encadrement de proximité auprès des professionnels** pour améliorer les pratiques et permettre l'appropriation de la démarche qualité et de la culture sécurité



Témoignage et retour d'expérience d'un établissement accompagné...

- Madame Nadia Tagzout, directrice
- Dr Kahina Brahmi
- Maité Masson, Cadre de santé
- Elsa Chauvet, responsable qualité

Nous vous remercions et sommes à votre disposition...



Structure d'Appui Régionale A la Qualité des soins et à la Sécurité des patients en Ile de France



Nous suivre
[STARAQS](#)



Nous contacter
contact@staraqs.com



Nous rejoindre
[adhérer](#)

www.staraqs.com

10, rue de l'Isly

75008 PARIS

01.40.07.12.40



Consultez notre site internet



Abonnez-vous à notre Newsletter

