

Une évaluation de la politique jusqu'au terrain

Audit système

L'audit système consiste à évaluer un processus pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs. Il se différencie du traceur ciblé puisque l'évaluation part de la compréhension du processus jusqu'à la vérification, sur le terrain, de sa mise en œuvre réelle par les professionnels. Pour ce faire, l'évaluateur consulte, dans un premier temps, l'ensemble des éléments constitutifs du processus. Puis, dans un deuxième temps, il rencontre, selon le processus concerné, la direction, la présidence de CME, la direction des soins ou équivalent ou les responsables en charge d'une structure spécifique, les représentants des usagers. Le troisième et dernier temps consiste à évaluer, avec les professionnels, dans quelle mesure le processus est mis en œuvre sur le terrain.

Observations

Les observations sont réalisées lors de chaque traceur. Elles sont réalisées sur la base d'une liste de points directement observables sur le terrain, par exemple : le respect de la dignité et de l'intimité du patient (pas de patients dénudés, portes fermées...), l'accessibilité des locaux (rampe d'accès, ascenseur, signalétique...), la maîtrise du risque infectieux (tenue des professionnels, containers fermés, boîtes pour objets piquants et tranchants...), etc.

Une méthode tout au long de la visite

... En pratique

Chaque méthode se décline dans une grille d'évaluation qui intègre les éléments d'évaluation de l'ensemble des critères, génériques et spécifiques, de la cible évaluée.

Par exemple, la grille d'évaluation d'un patient traceur de 81 ans pris en charge en hospitalisation de jour intègre, en plus des éléments d'évaluation « patient traceur » des critères génériques, les éléments d'évaluation « patient traceur » des critères spécifiques aux patients âgés et les éléments d'évaluation « patient traceur » des critères spécifiques à la prise en charge ambulatoire.

CALISTA : un outil pour générer ses grilles d'évaluation

Pour une évaluation complète, les grilles réalisées doivent couvrir tous les éléments d'évaluation de tous les critères applicables à l'établissement.

Ces grilles sont structurées selon les cibles à rencontrer ou consultations documentaires ou observations à réaliser :

Méthodes	Entretien			Consultation		Observation Entretien
	Patient	Équipe	Gouvernance	Dossier du patient	Autres documents	
Patient traceur	●	●		●		●
Parcours traceur		●		●		●
Traceur ciblé		●	●		●	●
Audit système		●	●		●	

L'évaluateur répond à la grille qui lui est confiée :

- « Oui » signe la satisfaction globale à l'élément d'évaluation ;
- « Non » signe la non-satisfaction globale à l'élément d'évaluation ;
- « NA » lorsque l'élément d'évaluation est non applicable à la situation de l'évaluation ;
- « RI » lorsque la réponse du patient est inappropriée.

Les réponses de chaque grille sont agrégées par élément d'évaluation de chaque critère. Pour chaque élément d'évaluation, est comptabilisé le ratio rapporté à 100 : nb d'évaluations positives / nb d'évaluations. Les réponses « Non applicable » ou « Réponse inappropriée » n'affectent pas le résultat obtenu.

Exemple : pour un élément d'évaluation, les évaluateurs réalisent 12 patients traceurs. Ils obtiennent donc 12 réponses :

- huit « oui » ;
- deux « non » ;
- une « non applicable » ;
- une « réponse inappropriée ».

Le résultat de l'élément d'évaluation est de 80 % (8 « oui » pour 10 réponses valides).

La multiplication des grilles par les différents évaluateurs assure ainsi la robustesse des résultats.

Le résultat attribué à un critère est la moyenne des résultats attribués à ses éléments d'évaluation. Le résultat attribué à un objectif est la moyenne des résultats attribués à ses critères. Le résultat attribué à un chapitre est la moyenne des résultats attribués à ses objectifs.

Le score global de l'établissement est la moyenne des résultats des chapitres 1 à 3 du référentiel.

Les résultats des critères avancés n'entrent pas dans cette cotation, ils le sont uniquement au moment de la décision.

La certification s'appuyant davantage sur les résultats pour le patient, elle fait des indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS) un marqueur de la dynamique d'amélioration des établissements de santé. Le résultat des IQSS portant sur tout ou partie des exigences d'un critère d'évaluation est mobilisé. Il s'agit d'évaluer d'une part l'effectivité du recueil, du partage, de l'analyse et de l'exploitation ; la mise en place des plans d'amélioration ; et d'autre part : la concordance des résultats des évaluations avec les IQSS.

Une évaluation interne à la main de l'établissement

L'évaluation interne permet à l'établissement de santé :

- de **faciliter l'appropriation** du référentiel **par les professionnels** ;
- de **s'évaluer** sur les critères du référentiel qui lui sont applicables.

Pour ne pas mobiliser l'énergie des professionnels au détriment de réalisations concrètes au bénéfice direct des patients, la transmission de l'évaluation interne de l'établissement à la HAS n'est plus obligatoire.

Chapitres	Objectifs	Critères	Champs d'application
3. L'établissement	3.3 La gouvernance fait preuve de leadership	3.3-01 La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins	Tout l'établissement
		3.3-02 L'établissement soutient une culture de sécurité des soins	Tout l'établissement
		3.3-03 La gouvernance pilote l'adéquation entre les ressources humaines disponibles et la qualité et la sécurité des prises en charge	Tout l'établissement
		3.3-04 Les responsables d'équipe bénéficient de formations ou de coaching en management	Tout l'établissement
	3.4 L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences	3.4-01 La gouvernance impulse et soutient le travail en équipe	Tout l'établissement
		3.4-02 La gouvernance impulse et soutient des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe	Tout l'établissement
		3.4-03 Les connaissances individuelles et collectives des équipes sont assurées	Tout l'établissement
	3.5 Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance	3.5-01 La gouvernance a une politique de qualité de vie au travail (QVT)	Tout l'établissement
		3.5-02 La gouvernance met en place des mesures de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits	Tout l'établissement
	3.6 L'établissement dispose d'une réponse adaptée et opérationnelle aux risques auxquels il peut être confronté	3.6-01 La gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée	Tout l'établissement
		3.6-02 Les risques numériques sont maîtrisés	Tout l'établissement
		3.6-03 La prévention des atteintes aux personnes et aux biens est assurée	Tout l'établissement
		3.6-04 Les risques environnementaux et enjeux du développement durable sont maîtrisés	Tout l'établissement
		3.6-05 La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'enceinte de l'établissement	Tout l'établissement
	3.7 L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins	3.7-01 L'établissement pilote les revues de pertinence des pratiques	Tout l'établissement
		3.7-02 L'établissement prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité	Tout l'établissement
		3.7-03 Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont communiqués, analysés, exploités à l'échelle de l'établissement	Tout l'établissement

IQSS

Chapitres	Objectifs	Critères	Champs d'application
3. L'établissement	3.7 L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins	3.7-04 Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement	Tout l'établissement
		3.7-05 L'établissement siège d'un service d'accueil et de traitement des urgences (SAU) ou d'une filière de prise en charge de l'urgence améliore l'organisation en aval des urgences pour assurer un parcours intrahospitalier de qualité en toute sécurité	Urgences
		3.7-06 L'accréditation des médecins et des équipes médicales est promue dans l'établissement	Tout l'établissement

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

