



Qualité Sécurité des soins Certification Expérience patient

IFSI MARS 2026

LE VINATIER

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE
LYON MÉTROPOLE



Démarche qualité

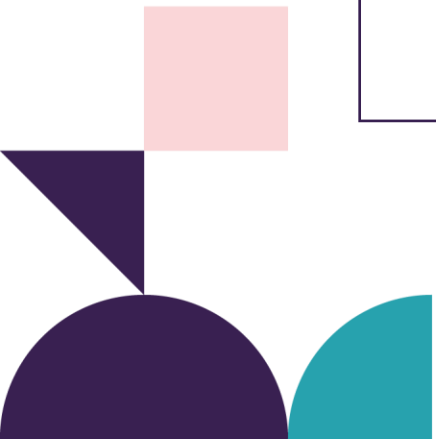
- Définition
- Amélioration continue

Certification

- Généralités
- Déroulement

Expérience patient

- Changement de paradigme
- Participation des usagers



The image features a dark purple background. On the left side, there is a white square divided into four quadrants by a horizontal and a vertical line. The top-right quadrant of this square is a dark purple triangle. To the right of this square, there is a light pink rectangular area. The text 'QUALITE DES SOINS' is written in white, bold, uppercase letters across the middle of the image, overlapping the dark purple background and the light pink area.

QUALITE DES SOINS

**Si votre qualité principale
est de ne jamais baisser
les bras...**



**N'oubliez pas de mettre
du déodorant**

**C'est quoi pour
vous la qualité
?**



**MIEUX VAUT AVOIR
DE VRAIS DÉFAUTS**



**QUE DE
FAUSSES
QUALITÉS**

**CITATIONS
DES
MINIONS**



QUALITE

- Evolutions des pratiques
- Recommandations de bonnes pratiques
- Besoins et Satisfaction des usagers

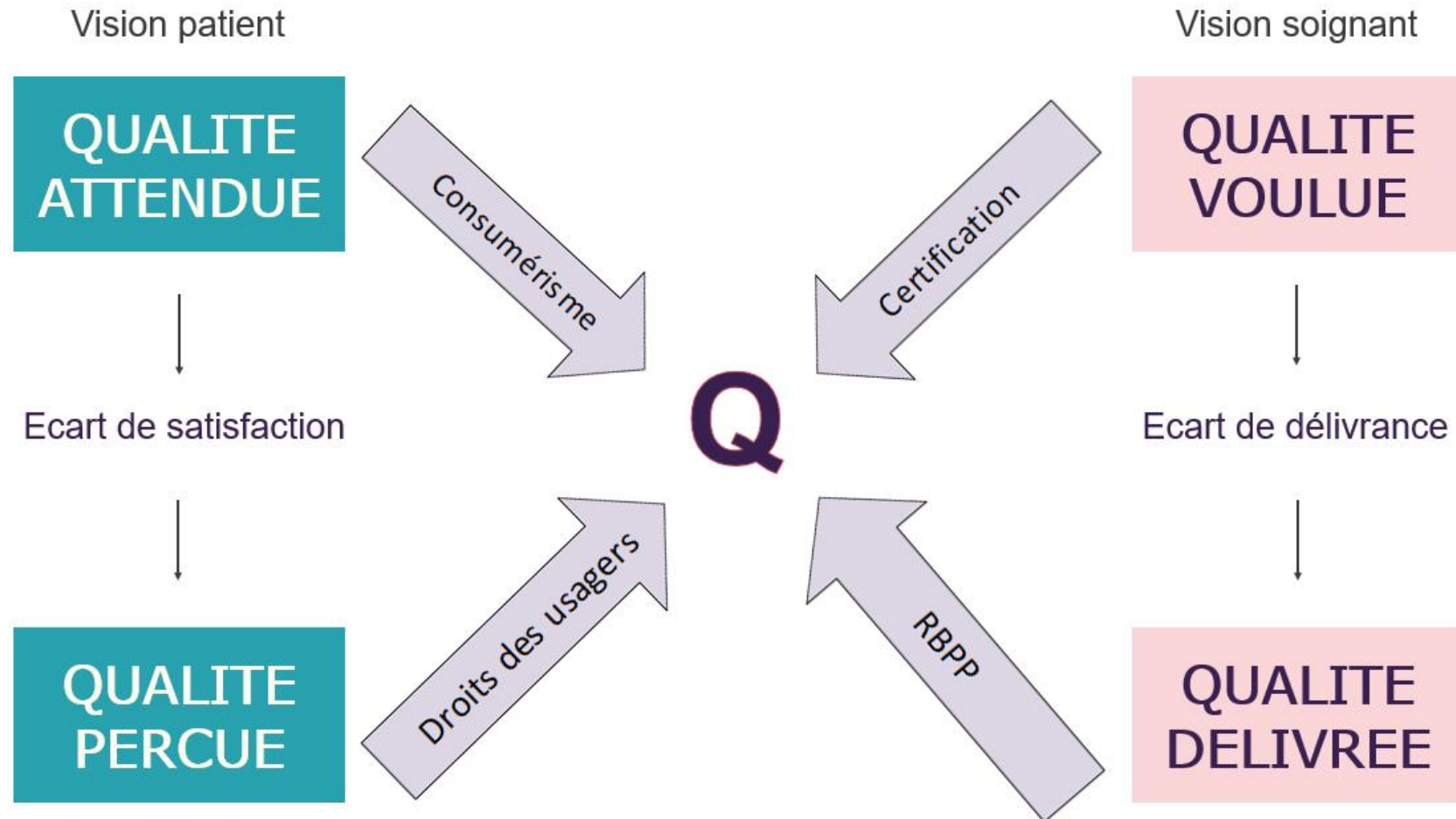
SECURITE

- Anticiper les éventuels risques
- Analyser les erreurs des risques

PERTINENCE DES SOINS

- Le bon soin au bon patient par le bon professionnel au bon moment
- Eviter les ruptures, les examens superflus, traitements inadaptés

DEFINITION DE LA QUALITE



Mesurer les écarts de satisfaction

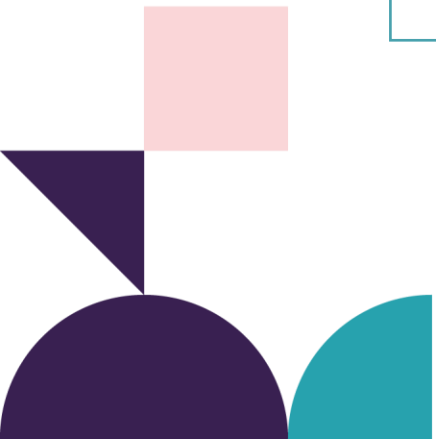


- Prendre en compte l'expérience patient
- Différentes méthodes de recueil
- Changement de paradigme

Mesurer les écarts de délivrance



- Analyser les pratiques
- Analyse systémique des Evènements Indésirables (EI)
- Audit des pratiques
- Gestion documentaire (protocole...)
- Evaluation des pratiques professionnelles



Pourquoi des démarches d'amélioration continue?

Tendre vers la réduction des écarts

- Inclut dans le quotidien et dans les pratiques de tous
- Avec du bon sens
- Co construction Professionnels/Usagers
- **Pas 1 tâche supplémentaire**

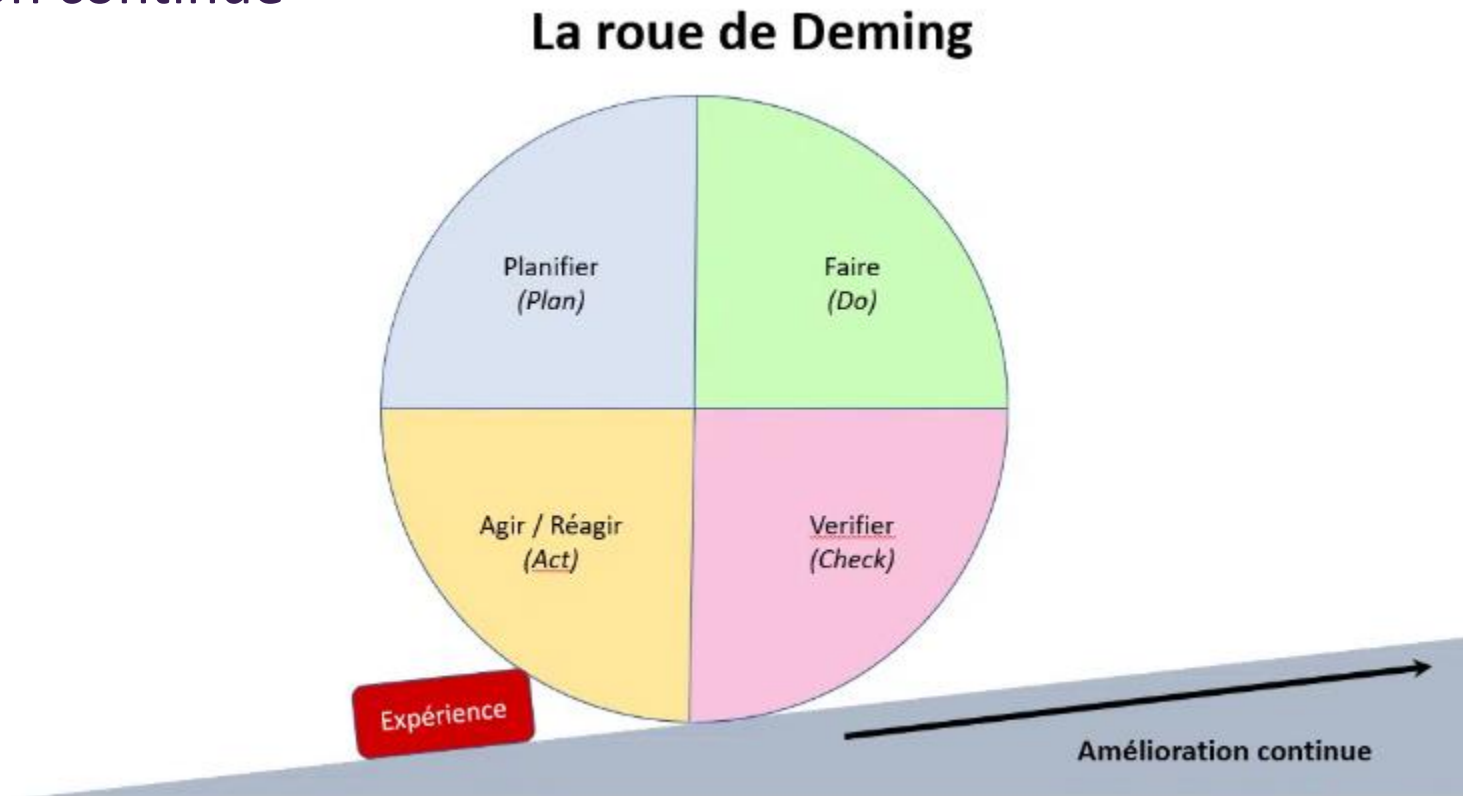
Attendu réglementaire

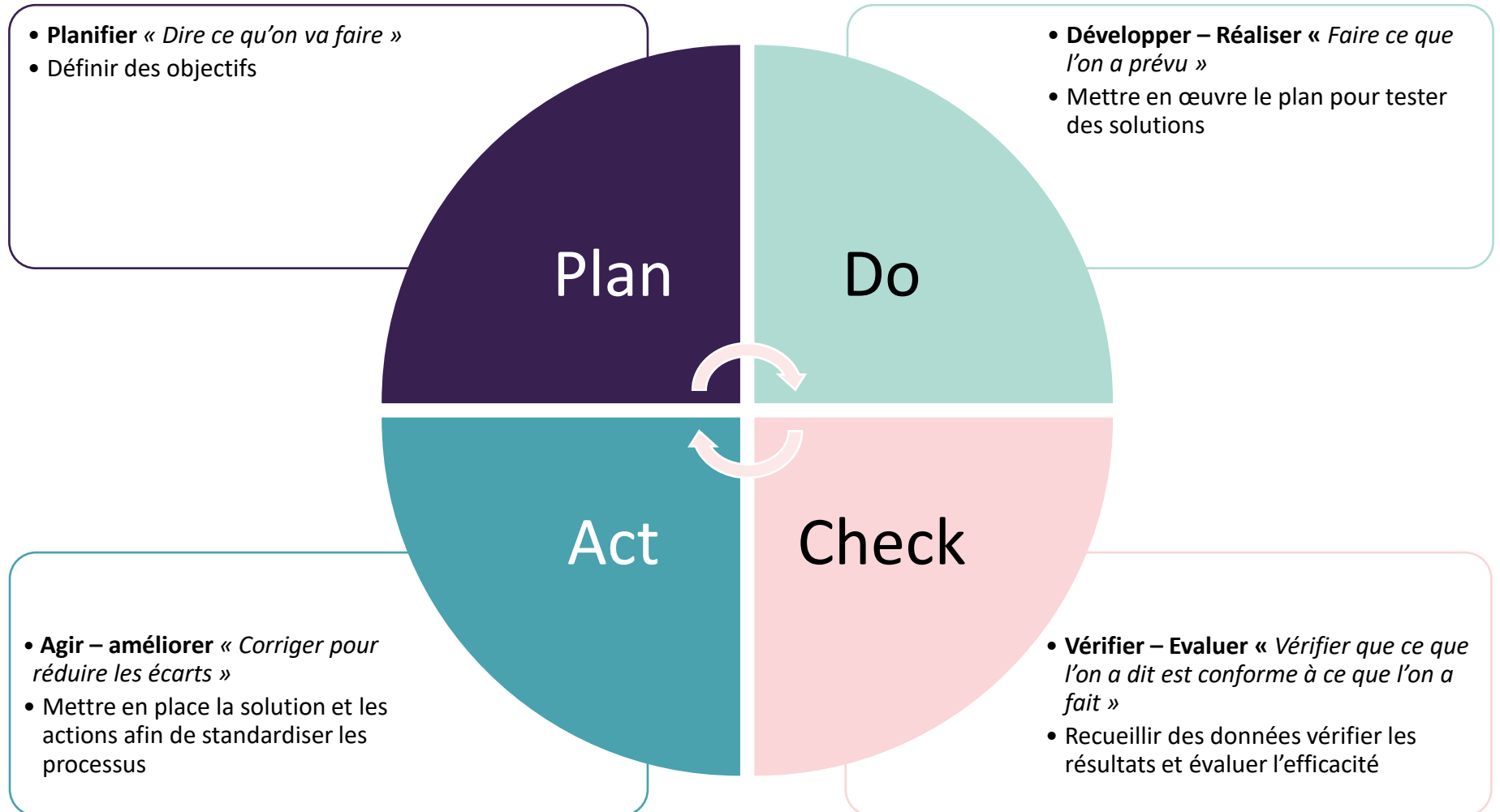
→ Article L.6111-2 du code de la santé publique, *les établissements de santé élaborent et mettent en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et une gestion des risques visant à prévenir et traiter les événements indésirables liés à leurs activités*

→ Vérification par la certification

AMELIORATION CONTINUE – PDCA

La roue de Deming ou PDCA est utilisée pour structurer et piloter cette démarche d'amélioration continue

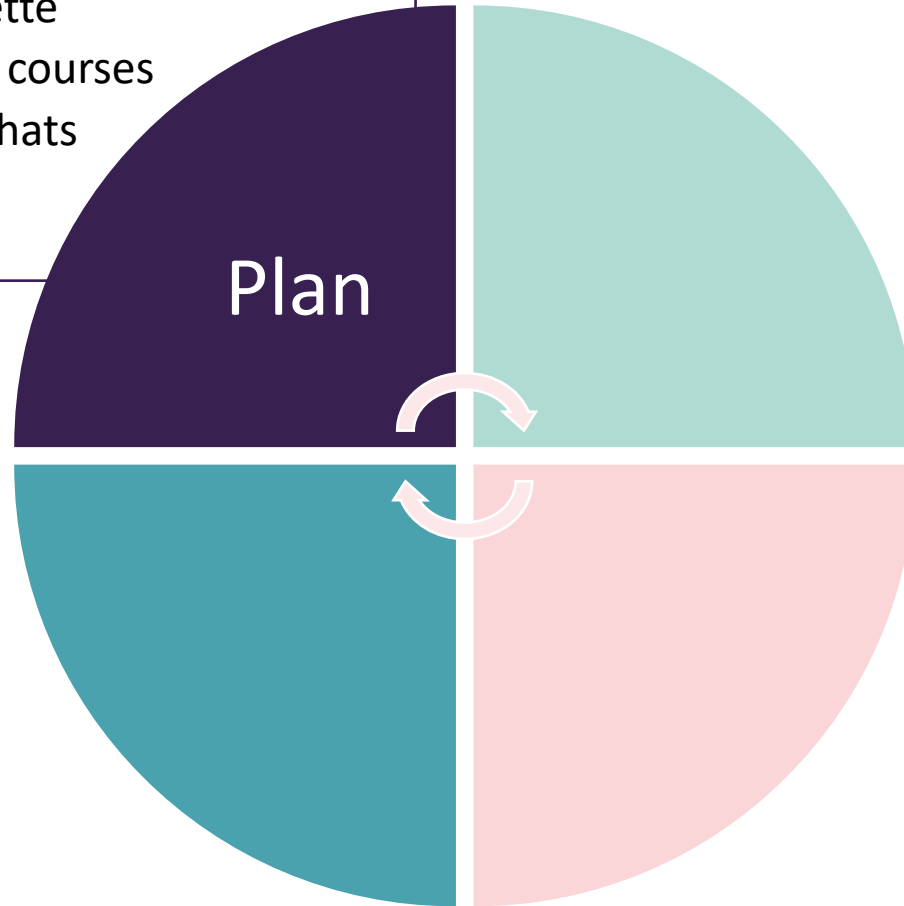




Un exemple de la vie de tous les jours... LA NOUVELLE RECETTE

- Chercher la recette
- Faire la liste des courses
- Aller faire les achats

Plan



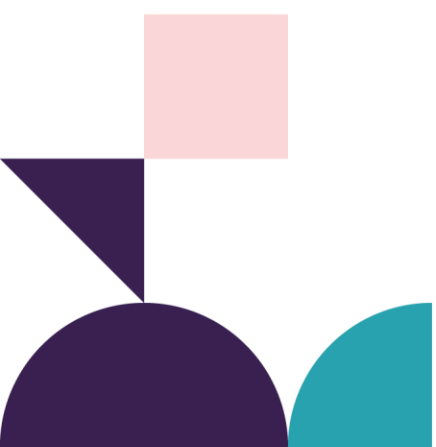
Un exemple de la vie de tous les jours... LA NOUVELLE RECETTE

- Chercher la recette
- Faire la liste des courses
- Aller faire les achats

Plan

- Faire la recette une 1^{ère} fois

Do



Un exemple de la vie de tous les jours... LA NOUVELLE RECETTE

- Chercher la recette
- Faire la liste des courses
- Aller faire les achats

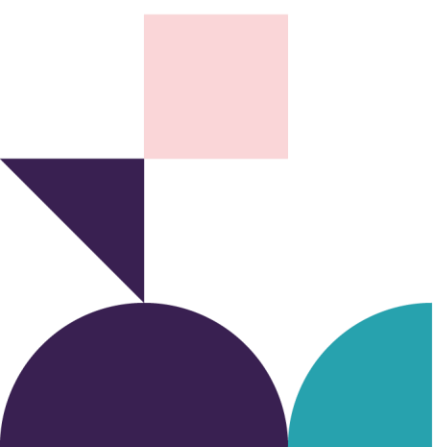
Plan

- Faire la recette une 1^{ère} fois

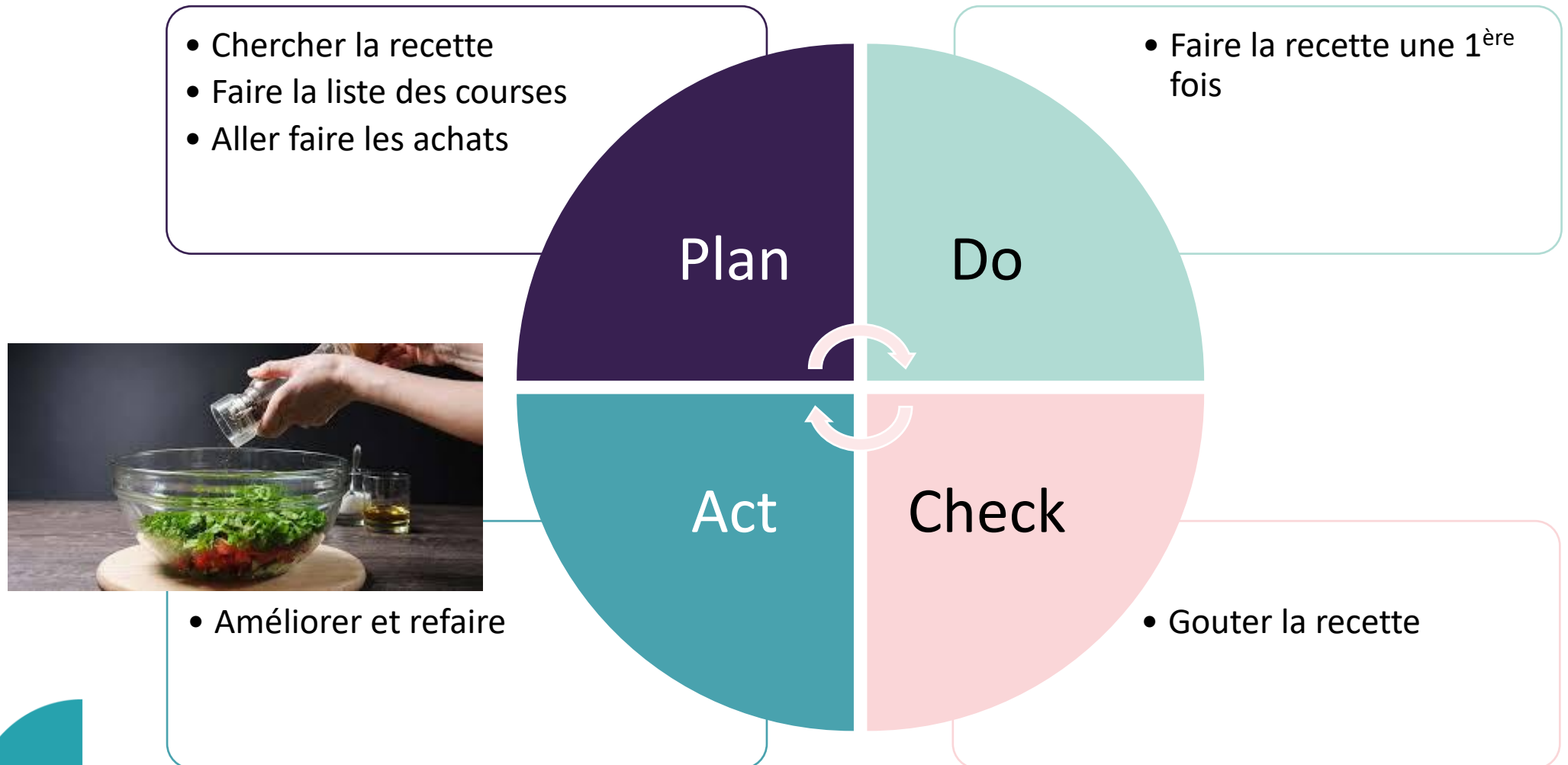
Do

Check

- Gouter la recette



Un exemple de la vie de tous les jours... LA NOUVELLE RECETTE



PLAN

Se donner des objectifs/ Formaliser des procédures-des process/**Cartographier les risques**

DO

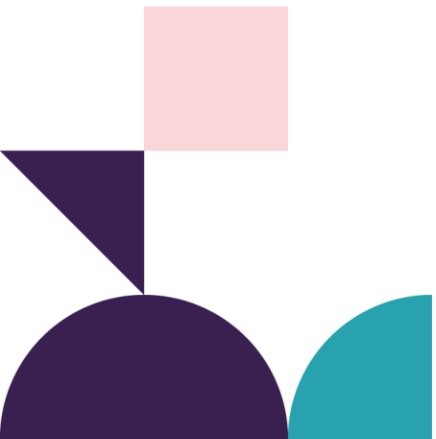
Faire ce que l'on a écrit – Mise en œuvre concrète

CHECK

S'assurer que ce que l'on fait correspond à ce que l'on a écrit –
EPP/Indicateurs

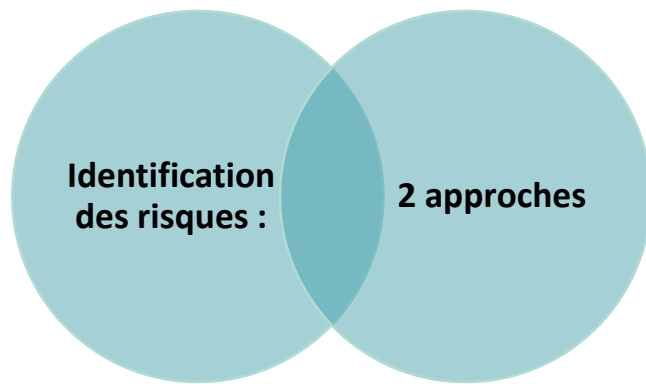
ACT

Ajuster les constats – Corriger les écarts



Plan

Focus Cartographie des RISQUES



A priori

Analyse des processus et activités pour identifier les risques potentiels

Ex : démarche d'évaluation des risques professionnels, cartographie

A posteriori

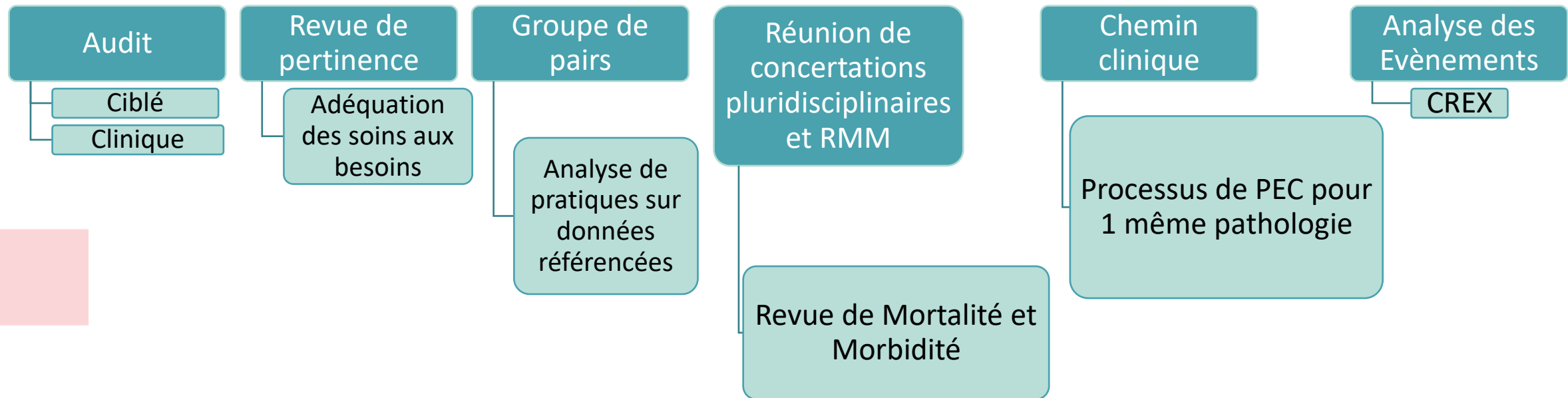
Analyse des événements indésirables s'étant produits pour identifier les risques avérés

Ex : démarche de suivi des événements indésirables

Check

Focus Evaluation des Pratiques Professionnelles

Professionnelles Plusieurs méthodes, plusieurs acteurs



Check

Focus INDICATEURS

- Mesurer la conformité des pratiques / la part de dysfonctionnement
→ Alerter d'un écart et le traiter rapidement
- Visualiser simplement, rapidement des scores / résultats
- Voir une évolution
- Voir l'efficacité d'une action d'amélioration

« On améliore que ce que l'on mesure »

William Edward Deming

Check

FOCUS Indicateurs (2)

- Indicateurs nationaux
 - ➔ Indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS) : qualité de la lettre de liaison, vigilance cardio-vasculaire, vigilance gastro-intestinale, prise en charge de la douleur, repérage des addictions
 - ➔ Indicateur de consommation de solutions hydroalcooliques (ICSHA)
 - ➔ Taux de vaccination grippe des professionnels

- Indicateurs locaux / internes qu'un établissement décide de suivre
 - ➔ Taux de chute dans une unité gériatrique
 - ➔ Nombre d'ouvertures de sacs Détresse Vitale
 - ➔ Taux de consultation diététique de patients avec un IMC extrême...



A VOUS DE JOUER !!!

LE JUSTE INDICATEUR



MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

REFERENTIEL

Certification
des établissements
de santé pour
la qualité des soins

Version 2025

CERTIFICATION

Définition

La certification, mission confiée à la HAS par les ordonnances de 1996 est une procédure d'évaluation du niveau de la qualité et de sécurité des soins des établissements de santé, publics et privés.

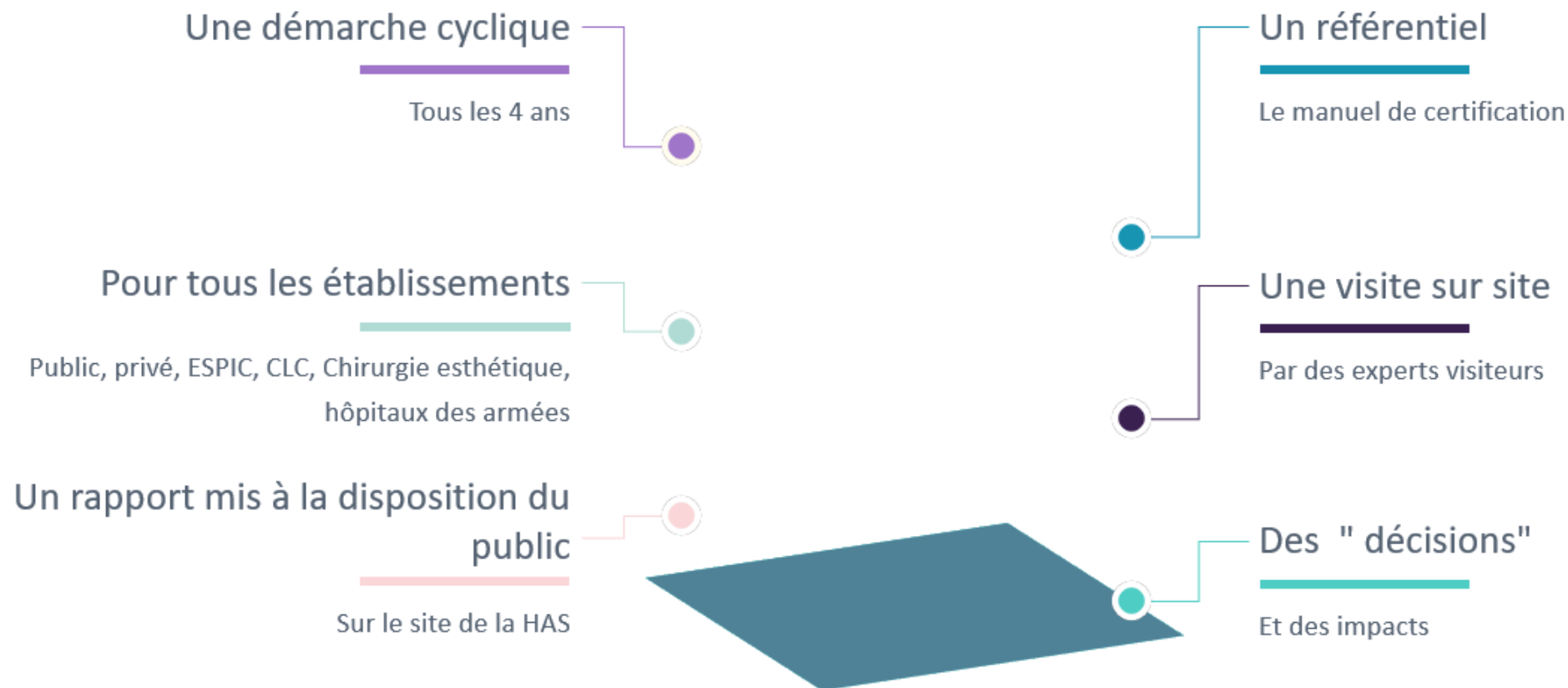
Effectuée par des professionnels mandatés par la HAS: les experts visiteurs.

Visite de l'établissement par référence à des objectifs collectivement définis au niveau national par les professionnels et les usagers.

La certification n'est pas une inspection ni un palmarès des hôpitaux et cliniques entre eux.



En résumé



Le manuel « the référentiel »

3 Chapitres
12 objectifs
118 critères
21 critères impératifs

Le patient

- Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur

L'établissement

- L'établissement lutte contre la maltraitance en son sein



Les équipes de soins

- Les équipes améliorent leurs pratiques en analysant les événements indésirables associés aux soins qu'elles ont déclarés



Les experts visiteurs.... Les « Guest » dans les établissements?



Professionnels en activité

—
Ou à la retraite sans excéder 3 ans



Divers profils

—
Médecins
Médecins patients traceurs
Soignants
Gestionnaires
EV Numériques
Autres



Le coordonnateur

—
Un expert particulier



Des exigences

—
Evaluation des compétences
Formations régulières
Contrat avec l'HAS.

5 Méthodes utilisées pendant la certification

01

Le patient traceur

02

Le parcours traceur

03

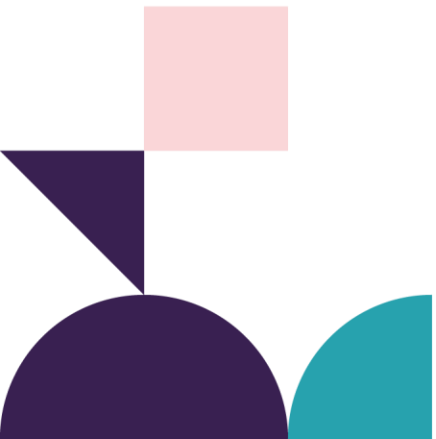
Le traceur cible

04

L'audit système

05

La grille d'observation





Le patient traceur

- Entretien avec le patient sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement.
- Entretien avec l'équipe soignante sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en s'appuyant sur son dossier.



Le parcours traceurs

- S'appuie sur un dossier représentatif du parcours choisi (patient sorti de l'établissement ayant suivi le parcours)
- Entretien avec les équipes des différents services qui prennent en charge les patients concernés par le parcours.
- Circuit physique du patient et entretien avec les professionnels rencontrés



Le traceur ciblé

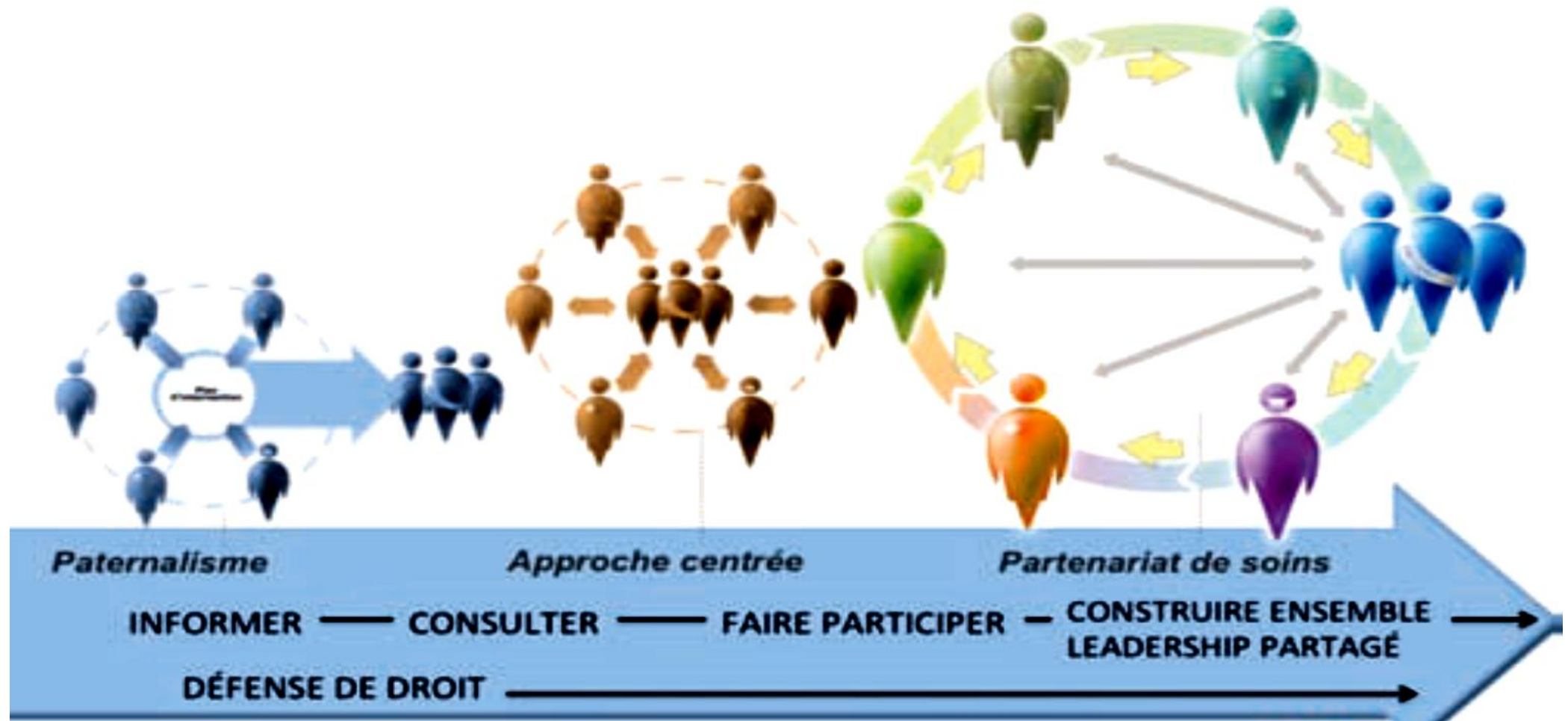
- Identification d'une cible : un évènement indésirable,, une prescription médicamenteuse, une plainte de patient, une déclaration de matériovigilance...
- L'évaluateur reconstitue le circuit et à chaque phase :
 - s'entretient avec les professionnels impliqués ;
 - observe les pratiques ;
 - consulte la documentation.

Résultats accessibles à tous





EXPERIENCE PATIENT



© DCCP 2013



Université de Montréal

Pourquoi inclure le patient dans les soins?

- Le soignant acquiert des connaissances théoriques de la maladie
- Le patient est l'expert qui sait comment on vit la maladie
- Un patient atteint de maladie chronique passe 5 à 12 heures par an avec les professionnels de santé et 6000h en autonomie à s'occuper de soi même



5 bonnes raisons de travailler en commun :

- Ne plus se sentir seul, avoir du soutien
- Soigner de manière plus pertinente, soigner mieux
- Redonner du pouvoir d'agir à chacun en se soutenant dans nos missions respectives
- Travailler tous ensemble pour améliorer les parcours des patients
- Travailler tous ensemble pour améliorer la qualité de vie des patients & la qualité de vie au travail des professionnels

- **Définition de l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)**

Ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé. Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée

- **Englobe plusieurs notions :**

- **Empowerment**

« Donner » et « prendre le pouvoir d'agir » pour co-construire les soins d'aujourd'hui et de demain

- **Amélioration Qualité des soins**

Se servir de ce que vivent les usagers pour mettre en place des stratégies opérationnelles



La maîtrise du savoir expert par le patient et la reconnaissance de ses capacités et de son autonomie par les équipes sont au cœur des nouveaux rapports soignants-soignés

Echelle simplifiée des degrés de participation

Partenariat

Les personnes peuvent négocier avec les décideurs, incluant un accord sur les rôles, les responsabilités et les niveaux de contrôle.

Collaboration

Les opinions des personnes ont quelques influences mais ce sont encore les détenteurs du pouvoir qui prennent les décisions.

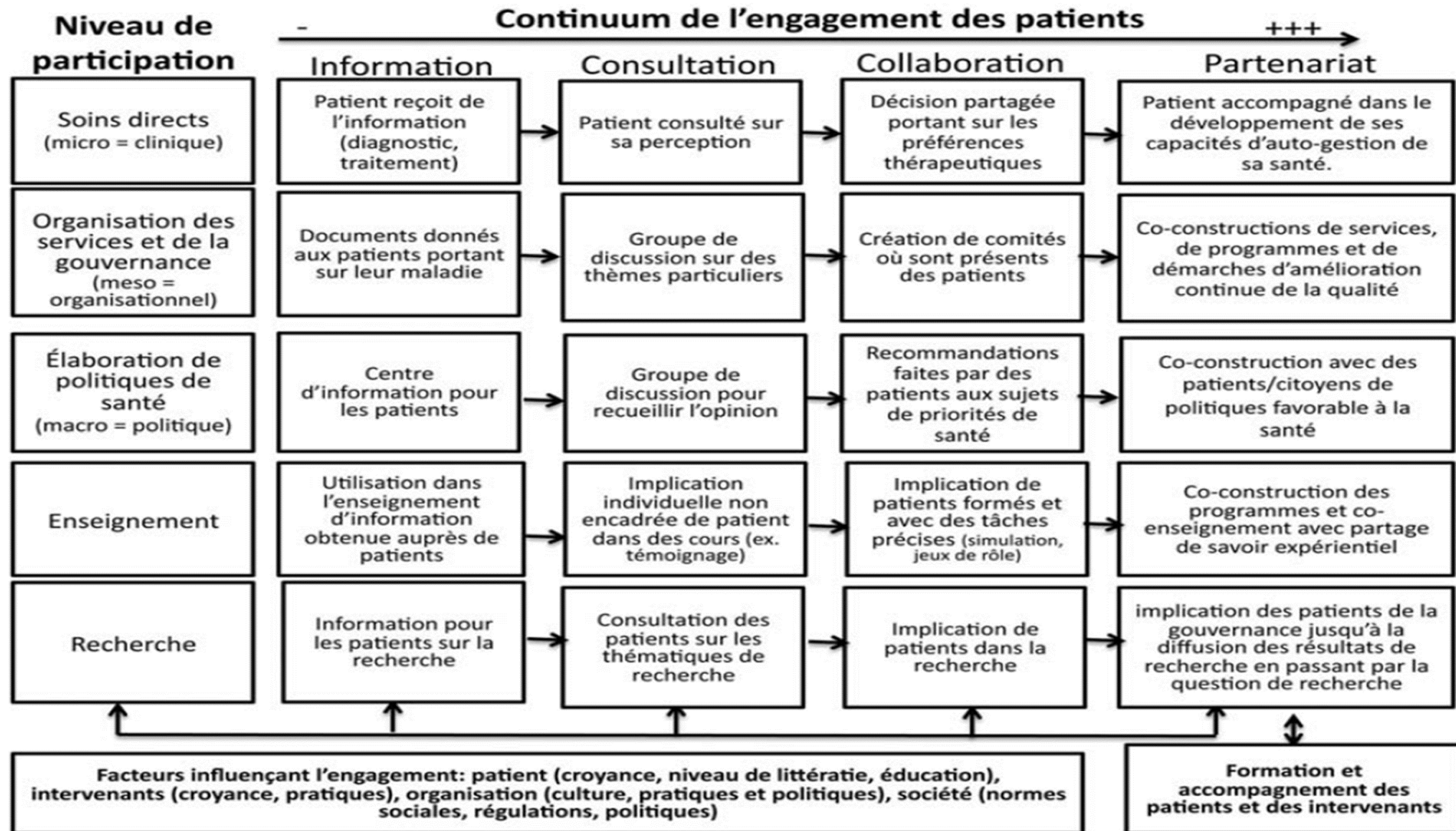
Consultation

Les personnes ont la parole mais n'ont aucun pouvoir dans la prise en compte de leur point de vue.

Information

Les personnes sont informées sur ce qui va se produire, sur ce qui est en train de se produire et sur ce qui s'est déjà produit.





Instances

- Commission des usagers
- Conseil de surveillance
- Commission qualité

Méthodes de recueil

- Questionnaire de satisfaction
- E-Satis
- Focus groupe
- PREMs et PROMs

Faire équipe

- Patient expert
- Patient partenaire
- Pair aidant
- Médiateur pair

- **Patient-Reported Expérience Measures PREMs**

S'intéressent à la manière dont le patient vit l'expérience des soins : satisfaction (information reçue), vécu subjectif (attention portée à la douleur) et objectif (délais d'attente), relations avec les prestataires de soins

- **Patient-Reported Outcomes Measures PROMs**

S'intéressent à la manière dont le patient voit le résultat des soins. Ils permettent d'obtenir des informations importantes qui ne sont pas recueillies avec les mesures cliniques classiques



Questionnaire de satisfaction Patient – Hospitalisation complète

Dans le but d'améliorer la qualité des soins et de répondre à vos attentes, votre avis nous intéresse. Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire anonyme. Pour cela vous avez la possibilité de le compléter sur papier en cochant les cases et en le remettant à l'équipe soignante. Vous pouvez également compléter ce questionnaire sur la plateforme EntendsMoi, depuis un smartphone ou une tablette en scannant le Qr Code :



FOR-DIP-0406 – V05

Unité d'hospitalisation : _____

ACCUEIL

- Les professionnels se sont-ils présentés ? Oui Non
- Vous a-t-on présenté l'unité de soins ? Oui Non
- Un livret d'accueil vous a-t-il été remis ? Oui Non
 - Si oui, paraît-il utile ? Oui Non

Les conditions d'accueil vous ont-elles paru ? NC

Que pensez-vous de l'accueil réservé à vos proches ?

				NC
--	--	--	--	----

LES PROFESSIONNELS ET LES SOINS

- Etes-vous satisfait des informations que vous avez reçues sur :
- Votre état de santé
 - Votre traitement
 - Les soins proposés
- | | | | | |
|--|--|--|--|----|
| | | | | NC |
|--|--|--|--|----|

Vos remarques :

Comment appréciez-vous ...

L'organisation générale de vos soins					NC
L'attitude du personnel à votre égard					
La qualité des soins prodigués par le médecin					
La qualité de soins prodigués par les infirmiers					
La disponibilité du personnel					
La prise en charge de la douleur physique					
La prise en charge de la douleur psychique					
La prise en compte de vos droits					

Vos remarques :

Les restrictions de liberté liées à votre hospitalisation vous ont-elles été expliquées ?

Oui Non NC

Vos remarques :

LES CONDITIONS DE SEJOUR

Qu'avez-vous pensé de ... ?

Confort des locaux					NC
Propreté des locaux					
Environnement sonore					
Respect de l'intimité					
Qualité des repas					

Vous êtes-vous senti(e) en sécurité au cours de votre prise en charge ? Oui Non

➤ Si non, pourquoi ?

SORTIE

Que diriez-vous de la préparation de votre sortie ? NC

Vos remarques :

Globalement, que diriez-vous de votre séjour à l'hôpital ? NC

Merci de nous faire part de vos observations :

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas satisfaisant NC : Non Concerné

Je me suis senti(e) optimiste quant à l'avenir	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) utile	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) détendu(e)	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) intéressé(e) par les autres	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
J'ai eu de l'énergie à dépenser	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
J'ai bien résolu les problèmes auxquels j'ai été confronté	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Ma pensée était claire	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
J'ai eu une bonne image de moi	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) proche des autres	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps

Je me suis senti(e) confiant(e)	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
J'ai été capable de prendre mes propres décisions	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) aimé(e)	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) intéressé(e) par de nouvelles choses	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Je me suis senti(e) joyeux(se)	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Tout le temps
Score total	... /70

Interprétation : Un score élevé indique un très bon niveau de bien-être mental


Quelques commentaires patients (issus de questionnaires de satisfaction)

« Très satisfaite de l'attitude du personnel lors des moments difficiles, me rassurer m'a vraiment beaucoup aidé »

« Juste un grand merci pour la « remise en forme et en place » pour affronter les 40 ou 50 ans qu'il me reste »

« Je n'avais pas la possibilité de dire ce qui m'allait ou ne m'allait pas. J'étais « obligé » d'accepter le traitement qu'on me proposait sans donner vraiment mon avis.

« Ma première prise de sang a disparu. 6 semaines pour comprendre mon régime alimentaire. Amusant j'ai fait de belles rencontres. »



Bibliographie

- Site de l'HAS

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins, version 2025, consulté à https://www.has-sante.fr/jcms/p_3578326/fr/referentiel-de-certification-des-etablissements-de-sante-pour-la-qualite-des-soins-version-2025

- PDCA et Roue de deming

<https://www.leblogdudirigeant.com/la-roue-de-deming>/<https://www.leblogdudirigeant.com/la-roue-de-deming/>
<https://tervene.com/fr-fr/blog/roue-deming-methode-pdca/>

- Expérience patient

Marie-Pascale Pomey *et al.*, « Le « *Montreal model* » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé », *Santé Publique* 2015/HS (S1), p. 41-50.

Les différentes formes d'engagement des usagers en établissement de santé, consulté à <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2023/03/Les-differentes-formes-dengagement-en-etablissement-de-sante-comment-agir-ensemble-au-benefice-des-patients-.pdf>

LE VINATIER

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE
LYON MÉTROPOLE



Merci de votre
attention et
bonne journée !

LE VINATIER

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE
LYON MÉTROPOLE

