



→ Quel est le type de questions posé aux représentants des usagers par les experts visiteurs de la HAS ?

Le guide d'entretien avec les représentants des usagers précise le type de questions posé aux RU par les experts visiteurs. Il est disponible sur le site internet de la HAS rubrique mettre en œuvre la certification par le lien suivant : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/guide_entretien_des_experts_visiteurs_avec_les_representants_des_usagers_2020-11-25_14-34-59_11.pdf

→ Etant représentants des usagers dans un hôpital de jour, existe-t-il des spécificités pour ce type d'établissement ?

Il n'y a pas de spécificités pour ce mode d'hospitalisation, les attendus sont les mêmes.

Pour plus d'informations sur l'implication des RU :

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/fiches_pratiques_implication_des_representants_des_usagers.pdf

→ Calista est-il accessible aux représentants des usagers ? Le RU peut-il être associé à l'entretien patient traceur /expert visiteur ?

Les RU peuvent avoir accès à Calista. Il appartient à l'établissement de gérer la création de leurs profils dans le système d'information et définir les règles internes entre l'ensemble des acteurs associés à la démarche.

Actuellement, un représentant des usagers peut participer à la méthode du patient traceur dans le cadre des évaluations internes de l'établissement mais pas dans le cadre de la visite de certification.

[Le guide méthodologique](#) « Le patient-traceur en établissement de santé » en décrit les modalités.

Toutes les informations utiles aux RU sont disponibles sur le site de la HAS via le lien suivant : https://www.has-sante.fr/jcms/r_1495044/fr/mettre-en-oeuvre-la-certification-pour-la-qualite-des-soins#toc_1_4_2



→ Précisions sur les nouvelles méthodologies (parcours traceur, traceur ciblé, audit système)

Sur le site internet de la HAS, rubrique mettre en œuvre la certification https://www.hassante.fr/jcms/r_1495044/fr/mettre-en-oeuvre-la-certification-pour-la-qualite-des-soins, sont développées les méthodes d'évaluation avec des e-learning sur chacune d'entre elles afin d'aider les établissements à s'approprier ces méthodes.

Une vidéo retraçant les grandes étapes d'une visite de certification est également disponible via le lien suivant : <https://youtu.be/jEMwbi-G-Lo>

→ Comment s'approprier les outils contenus dans Calista ?

Il n'y a pas de formation dédiée à Calista, les modalités d'utilisation sont présentées sous forme de vidéos tutorielles disponibles dans la rubrique « aide » de l'application Calista.

De plus, le chef de projet et l'assistante en charge de la démarche peuvent assister les établissements dans l'appropriation de ce nouveau système d'information.

→ Précisions concernant l'expérience patient

Les présentations développées lors de la rencontre régionale peuvent apporter des réponses sur le sujet.

La HAS promeut effectivement l'engagement des personnes soignées ou accompagnées sous toutes ses formes comme élément à part entière de la qualité des soins et des accompagnements. Une recommandation visant à promouvoir les démarches participatives de personnes soignées ou accompagnées dans tous les secteurs : sanitaire, social et médico-social est disponible sur le site de la HAS :

https://www.hassante.fr/upload/docs/application/pdf/202009/has_49_reco_engagement_usagers.pdf

L'engagement des patients est évalué dans le cadre de la certification :

https://www.hassante.fr/upload/docs/application/pdf/202011/fiche_pedagogique_engagement_patient_certification.pdf



→ Existe-t-il des outils pour expliciter les attendus des critères du manuel ?

Chaque fiche critère du référentiel identifie l'objectif du critère, les éléments d'évaluation et les documents de références pour aller plus loin.

En complément, des fiches pédagogiques par thématique disponibles sur le site de la HAS permettent de s'approprier les attendus du référentiel.

https://www.has-sante.fr/jcms/r_1495044/fr/mettre-en-oeuvre-la-certification-pour-la-qualite-des-soins

→ Existe-t-il des outils d'évaluation pour répondre aux critères impératifs ?

Calista le permet. Chaque établissement peut créer et renseigner des grilles d'évaluation qui une fois validées, viennent consolider les résultats par des scores aux critères impératifs, standards et avancés. Ces résultats sont rapportés à l'objectif, puis au niveau du chapitre et du référentiel applicable à l'établissement.

→ À quel moment aurais-je accès à la plateforme Calista sachant que la dernière certification date de décembre 2020 avec complément compte qualité en mars 2021 ?

La démarche est créée dans Calista dès lors que le processus de certification V2014 est clos, c'est-à-dire que les réserves ou obligations d'amélioration V2014 doivent être levées ou transformées en recommandation d'amélioration. Les établissements avec un niveau de certification B peuvent passer à la nouvelle itération de certification.

→ Quels sont les documents de preuves à fournir lors de la visite et en amont de la visite ?

Il n'est pas attendu la transmission d'éléments de preuve. Néanmoins, lors de la réalisation des méthodes d'évaluation, les experts visiteurs pourront être amenés à demander aux professionnels de leur montrer certains documents pour attester de la satisfaction à l'élément d'évaluation.



→ Pourquoi une visite des experts peut-elle être repoussée ?

Une visite peut être repoussée si une situation exceptionnelle survenait au sein de l'établissement ou au sein de l'équipe d'experts visiteurs au moment de dérouler la visite. Les demandes de report sont traitées au cas par cas.

→ Comment procéder à l'extraction des grilles, critères pour l'autoévaluation interne ?

Il n'est pas possible d'extraire les grilles, en revanche il est possible de les télécharger après leur création.

→ Pour les critères qui demande plusieurs méthodes d'évaluation (par exemple patient traceurs, parcours traceurs, et traceur ciblé) comment faire la jonction entre les différentes méthodes ?

Calista agrège les résultats de différentes méthodes réalisées pour l'évaluation d'un même critère. Pour chaque critère, il est possible de regarder plus finement les réponses aux éléments d'évaluation et donc de faire la jonction entre les différentes méthodes.

→ Quels liens entre les différentes méthodes pour les critères demandant plusieurs méthodes d'évaluation ?

Pour certains critères, les éléments d'évaluation sont croisés par plusieurs méthodes afin d'élargir les cibles et de rendre le résultat plus robuste.

→ Comment faire l'autoévaluation des critères liés à la gestion du risque infectieux ?

Le risque infectieux est évalué par différentes méthodes : le patient traceur, le traceur ciblé, l'audit système et la méthode observations réalisée lors de chaque traceur (Patient traceur, parcours traceur et traceur ciblé). Pour l'évaluer sur l'ensemble du référentiel, il faut réaliser chaque méthode traitant ce sujet.



→ Est ce qu'il est prévu, par la suite, des grilles patients traceurs plus adaptées pour la psychiatrie ?

Des critères spécifiques à la santé mentale sont présents dans la grille du patient traceur. A ce jour, il n'est pas prévu d'en développer de nouveaux.

→ Quelle interface avec l'établissement support du GHT ?

L'établissement dit "support" est en charge pour l'ensemble des établissements membres du GHT de plusieurs fonctions définies dans la convention constitutive du groupement.

À l'échelle de chaque établissement, il s'agit d'articuler l'insertion territoriale entre les missions de l'établissement, les besoins de la population, l'offre de soins territoriale, organisée par le GHT et de favoriser la fluidification des parcours de soins.

Une décision de certification est prononcée pour chaque établissement. Les établissements membres d'un GHT ne sont pas liés à la décision individuelle des autres membres ; il n'y a donc pas de décision unique pour le GHT. Pour renforcer la lisibilité des décisions de certification, notamment par les patients et les professionnels, chaque établissement membre fait l'objet d'une procédure de certification, d'une visite, d'un rapport et d'une décision de certification.

Les visites des établissements sont synchronisées sur une période maximale de 6 mois.

Le GHT pourra ainsi aisément procéder à l'agrégation des résultats de l'ensemble des établissements et les mobiliser dans le cadre de la dynamique d'amélioration continue de la qualité de soins.

→ Est-ce que l'ARS va organiser des formations aux nouvelles méthodes d'évaluation traceur (parcours traceur, traceur ciblé).

Des sessions de formations / webinaires seront organisés en 2022 en lien avec la SRA Grand Est.