

## Fiche 3. Des exigences du manuel de certification V2010 en matière de sécurité des soins

### Objectif

Disposer d'un aide mémoire sur les critères du manuel de certification en lien avec la sécurité des soins

Instituée par la réglementation, la procédure de certification des établissements de santé n'est pas une fin en soi. Elle doit être comprise par tous comme un levier de management pour évaluer et améliorer les organisations et les pratiques, en gestion des risques associés aux soins notamment.

| N°   | Des critères du manuel de certification V2010<br>(extraits de la version avril 2011) <sup>(1)</sup> | Pratiques exigibles<br>prioritaires (PEP)<br>par prise en charge |     |     |     |     | Indicateurs |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------|
|      |                                                                                                     | MCO                                                              | PSY | SSR | SLD | HAD |             |
| 1.e  | Politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins                                  |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 1.f  | Politique et organisation de l'EPP <sup>(2)</sup>                                                   | X                                                                | X   | X   | X   | X   |             |
| 1.g  | Développement d'une culture qualité et sécurité                                                     |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 2.b  | Implication des usagers, de leurs représentants et des associations                                 |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 2.e  | Indicateurs, tableaux de bord et pilotage de l'établissement                                        |                                                                  |     |     |     |     | X           |
| 3.a  | Management des emplois et des compétences                                                           |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 3.b  | Intégration des nouveaux arrivants                                                                  |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 3.d  | Qualité de vie au travail <sup>(3)</sup>                                                            |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 5.a  | Système d'information                                                                               |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 5.b  | Sécurité du système d'information                                                                   |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 5.c  | Gestion documentaire                                                                                |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 6.a  | Sécurité des biens et des personnes                                                                 |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 6.g  | Gestion des équipements et produits au domicile du patient                                          |                                                                  |     |     |     | X   |             |
| 8.a  | Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins                                  | X                                                                | X   | X   | X   | X   |             |
| 8.b  | Fonction de coordination de la gestion des risques associés aux soins <sup>(4)</sup>                |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 8.d  | Évaluation des risques <i>a priori</i>                                                              |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 8.e  | Gestion de crise                                                                                    |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 8.f  | Gestion des événements indésirables                                                                 | X                                                                | X   | X   | X   | X   |             |
| 8.g  | Maîtrise du risque infectieux                                                                       | X                                                                |     | X   | X   | X   | X           |
| 8.h  | Bon usage des antibiotiques                                                                         |                                                                  |     |     |     |     | X           |
| 8.i  | Vigilance et veille sanitaire                                                                       |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 8.j  | Maîtrise du risque transfusionnel                                                                   |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 8.k  | Gestion des équipements biomédicaux                                                                 |                                                                  |     |     |     |     |             |
| 9.a  | Système de gestion des plaintes et réclamations                                                     | X                                                                | X   | X   | X   | X   |             |
| 12.a | Prise en charge de la douleur                                                                       | X                                                                | X   | X   | X   | X   | X           |
| 14.a | Gestion du dossier du patient                                                                       | X                                                                | X   | X   | X   | X   | X           |
| 15.a | Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge                                 | X                                                                | X   | X   | X   |     |             |
| 18.a | Continuité et coordination de la prise en charge des patients                                       |                                                                  | X   |     |     | X   |             |

| N°                  | Des critères du manuel de certification V2010<br>(extraits de la version avril 2011) <sup>(1)</sup> | Pratiques exigibles<br>prioritaires (PEP)<br>par prise en charge |     |     |     |     | Indicateurs |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------|
|                     |                                                                                                     | MCO                                                              | PSY | SSR | SLD | HAD |             |
| 19.b                | Troubles de l'état nutritionnel                                                                     |                                                                  |     |     |     |     | X           |
| 20.a                | Management de la prise en charge médicamenteuse du patient                                          | X                                                                | X   | X   | X   | X   |             |
| 20.a <sup>bis</sup> | Prise en charge médicamenteuse du patient                                                           | X                                                                | X   | X   | X   | X   | X           |
| 25.a                | Prise en charge des urgences et des soins non programmés                                            | X                                                                | X   |     |     |     |             |
| 26.a                | Organisation du bloc opératoire                                                                     | X                                                                |     |     |     |     | X           |
| 26.b                | Organisation des autres secteurs d'activité à risque majeur <sup>(5)</sup>                          | X                                                                |     |     |     |     |             |
| 28.a                | Mise en œuvre des démarches d'EPP                                                                   |                                                                  |     |     |     |     | X           |
| 28.c                | Démarches EPP liées aux indicateurs de pratique clinique                                            |                                                                  |     |     |     |     | X           |

- (1) Chaque critère est explicité puis décomposé selon trois étapes systématiques (E1. Prévoir, E2. Mettre en œuvre, E3. Évaluer et améliorer).
- (2) Dont la gestion des risques, *a priori* ou *a posteriori*, constitue l'un des domaines d'intervention.
- (3) L'attention est attirée sur le lien identifié entre qualité de vie au travail et conditions de travail d'une part et qualité des soins et bien traitance des patients d'autre part <sup>44,45</sup>.
- (4) Fonction définie par le décret n° 2010-1408 du 12 novembre 2010 (cf. fiche technique n°2).
- (5) Radiothérapie, médecine nucléaire et endoscopie.

### Pour en savoir plus

HAS. Manuel de certification des établissements de santé V2010. Avril 2011.

44. Haute Autorité de Santé. Séminaire du 21 octobre 2010 sur la qualité de vie au travail et la qualité des soins dans les établissements de santé 2011. <http://www.has-sante.fr>

45. Agrément Canada. Rapport canadien sur l'agrément des services de santé de 2010 : À travers la lentille de Qmentum. Étude de la relation entre la qualité de vie au travail et la sécurité des patients. Ottawa : Agrément Canada ; 2010.