



L'accréditation en France

Depuis 1999, les établissements de soins doivent entrer dans une procédure d'accréditation. La qualité de l'établissement est appréciée par l'Anaes.

Les concepts

Yves Matillon
Directeur général
de l'Anaes

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière et précisée par le décret n° 97-311 du 7 avril 1997, la procédure d'accréditation a pour objectif de s'assurer que les établissements de santé développent une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients. La procédure d'accréditation constitue un temps particulier d'appréciation par des professionnels des établissements de santé au sein d'un processus continu d'amélioration de la qualité.

Cette procédure d'accréditation s'inspire des modèles anglo-saxons développés depuis de nombreuses années à l'initiative de professionnels de santé soucieux de promouvoir la qualité des services rendus aux patients, tout en veillant à les adapter à la culture et aux particularités du système sanitaire français. Le caractère indépendant de la procédure conduite par l'Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé (Anaes) s'apparente à celui des autres organismes chargés à l'étranger de cette mission. Enfin, le caractère obligatoire de la démarche pour les établissements de santé français n'est pas fondamentalement différent des démarches conduites ailleurs.

Mission et objectif

L'accréditation est une procédure d'évaluation externe à un établissement de santé, effectuée par des professionnels, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle, concernant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques. Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins et de prise en charge du patient sont prises en compte par l'établissement de santé.

L'Anaes est chargée de la mise en œuvre de l'accréditation ; elle établit, avec les acteurs du système de santé, des référentiels conçus pour apprécier l'organisation, les procédures et les résultats attendus en termes de gain de santé et de satisfaction du patient.

tion ; elle établit, avec les acteurs du système de santé, des référentiels conçus pour apprécier l'organisation, les procédures et les résultats attendus en termes de gain de santé et de satisfaction du patient.

Champ d'application et limites

Dès 1997, il a été convenu avec l'ensemble des fédérations professionnelles, avec l'accord de l'État et des caisses d'assurance maladie, que dans sa phase initiale de développement :

- la procédure d'accréditation s'applique aux activités des établissements de santé qui participent directement et indirectement à la prise en charge du patient (par exemple, les secteurs logistiques, techniques...);
- les activités d'enseignement et de recherche n'entrent pas dans le champ de l'accréditation ;
- l'accréditation, processus d'évaluation externe à un établissement de santé, effectuée par des pairs, se différencie notamment d'autres démarches qui ont leurs propres procédures ;
- la démarche de planification consiste à déterminer, en fonction des besoins de santé et des installations existantes, les services et les disciplines à implanter dans un espace géographique donné et pour une période de temps définie. Les schémas régionaux d'organisation sanitaire et les cartes sanitaires sont des outils de planification. Ceux-ci sont de la compétence de l'État et des agences régionales de l'hospitalisation ;
- la procédure d'autorisation permet à une structure désignée d'exercer une activité donnée. Elle est délivrée par l'État à l'échelon national ou régional. Les ouvertures de lits, les transplantations, l'assistance médicale à la procréation, la chirurgie cardiaque, le diagnostic prénatal sont quelques exemples du champ de l'autorisation ;
- l'allocation de ressources a pour objet d'allouer les moyens de financement aux établissements de santé. Les outils utilisés sont nombreux — objectif quantifié national, programme de médicalisation du système

Texte extrait principalement du *Manuel d'accréditation*, Anaes, 1999, et du guide *Préparer et conduire votre démarche d'accréditation*. Ces textes sont accessibles par téléchargement sur le site Internet : www.anaes.fr

d'information, taux de recours à l'hospitalisation, priorités nationales, enquêtes diverses, etc. — et varient selon le statut des établissements de santé ;

- l'inspection et le contrôle de conformité présentent des objectifs ciblés, des méthodes spécifiques et font intervenir des acteurs spécialisés ;

- l'évaluation des compétences individuelles et les procédures disciplinaires sont du ressort d'instances internes ou externes à l'établissement de santé.

Il n'en demeure pas moins que si l'accréditation se distingue de ces précédentes démarches, ses résultats fournissent des éléments d'appréciation qui pourront être pris en compte dans différents processus de décision, dont certains de ceux évoqués ci-dessus.

Enfin, l'accréditation se distingue de la certification, qui ne constitue pas un pré-requis à l'accréditation et présente des caractéristiques différentes de l'accréditation quant à son mode et à son champ d'intervention.

Fondements et principes

De la même manière que les notions précédentes ont été établies par les instances de l'Anaes dès leur installation en 1997 et 1998, les principes et les fondements de l'accréditation en France ont été formalisés initialement après une période de deux ans de réflexion partagée afin d'aider à la mise en œuvre d'une démarche novatrice pour qu'elle soit la mieux comprise et la plus appropriée au contexte français.

Les échanges internationaux, de nombreuses réunions de travail, notamment avec les organisations nord-américaines, australiennes, néo-zélandaises, anglaises et de nombreuses personnalités internationales, ont contribué de manière très utile à cette démarche. Les principes suivants ont été définis et retenus :

- la place centrale du patient : l'accréditation s'intéresse en premier lieu au parcours du patient et à la coordination des soins au sein de l'établissement de santé et du réseau de soins. L'accréditation est une évaluation multiprofessionnelle, transversale à l'établissement, de l'organisation et des résultats. Les observations et les niveaux de satisfaction des patients et des autres utilisateurs de l'établissement (entourage du patient, médecin traitant...) sont pris en compte ;

- l'amélioration de la sécurité des soins : la sécurité est l'une des dimensions majeures de la qualité des soins et correspond à l'une des attentes principales des patients vis-à-vis du système de santé. Les soins hospitaliers, dont l'efficacité et la complexité ont crû lors des dernières décennies, s'accompagnent en contrepartie de risques pour les personnes. La prévention des risques repose sur plusieurs éléments, dont le respect de la réglementation en matière de sécurité, le respect des bonnes pratiques et la mise en place d'un système d'évaluation et d'amélioration fondé sur le repérage des risques et de la mise en œuvre d'actions de prévention ;

- l'amélioration continue de la qualité : elle repose sur l'existence d'un système reconnu de gestion de la qualité. Elle est obtenue grâce à l'amélioration systématique

des processus, la réduction des dysfonctionnements et l'implication des personnes. La démarche est pragmatique et procède par des améliorations étape par étape à partir de la situation existante et objectivée par des mesures ;

- l'implication des professionnels exerçant dans l'établissement de santé : l'amélioration de la qualité est le résultat des démarches internes conduites par l'établissement de santé. La participation de l'ensemble des acteurs est indispensable pour l'acceptation des changements et l'appropriation des solutions. Il est essentiel que les différents acteurs soient associés à chaque étape de la démarche d'accréditation. L'Anaes veille tout particulièrement à expliquer, à informer et à communiquer régulièrement avec les professionnels ;

- une démarche continue : l'obtention de résultats à l'issue d'une démarche qualité suppose un engagement de l'établissement de santé sur le long terme. L'accréditation doit inciter à la mise en place de démarches continues d'amélioration de la qualité. Elle correspond à un processus cyclique dans lequel l'auto-évaluation et la visite permettent d'identifier les priorités qui feront l'objet de programmes d'action conduits jusqu'à la procédure d'accréditation suivante ;

- une nécessité d'objectivité : l'accréditation aide l'établissement de santé à réaliser un diagnostic de sa situation sur des critères spécifiques établis par l'Anaes avec les professionnels ;

- une communication large des résultats : une option importante a été retenue par les instances de l'Anaes. Le choix a été fait, en 1999, d'une diffusion large d'un compte-rendu d'accréditation assez détaillé. En effet, dès l'envoi du rapport d'accréditation à l'hôpital ou la clinique, le compte-rendu diffusé à l'établissement est placé sur le site Internet de l'Agence et il est accessible par un numéro téléphonique indigo ;

- l'évaluation et l'amélioration continues de la méthode d'accréditation : les principes d'évaluation et d'amélioration continues de la qualité requis des établissements de santé s'appliquent également à l'accréditation elle-même. L'Anaes développe un système de suivi permettant de mesurer l'efficacité, le coût, les difficultés et les éventuels dysfonctionnements de la démarche d'accréditation. L'Anaes adapte et améliore sa démarche en fonction des résultats des expérimentations, des remarques et des conseils des professionnels des établissements de santé visités et des informations recueillies (résultats de l'auto-évaluation, observations des experts-visiteurs, types d'anomalies rencontrées, opportunités d'amélioration...).

Un an après l'installation officielle du Collège de l'accréditation, il apparaît que l'accréditation, véritable révolution culturelle ayant un impact organisationnel et managérial significatif, ayant une influence sur la qualité des soins délivrés, doit être étudiée, évaluée pour apprécier les points d'amélioration dont elle doit bénéficier. C'est aussi à cette condition que l'accréditation atteindra ses objectifs. ■