

COMMUNIQUE DE PRESSE

Rennes, le 11 février 2022



LE CHU DE RENNES PREMIER CHU DE FRANCE CERTIFIE AVEC LA MENTION "HAUTE QUALITE DES SOINS" PAR LA HAS : UN RESULTAT EXCEPTIONNEL, A L'IMAGE DE L'ENGAGEMENT EXEMPLAIRE DE TOUS LES PROFESSIONNELS DU CHU

« Les résultats de cette certification vont au-delà de nos espérances et nous mesurons, en cette période de crise sanitaire, l'importance de ce regard extérieur sur le CHU. La reconnaissance de la haute qualité des soins est bien, malgré les difficultés de tous ordres, le résultat de l'engagement et de la pratique de tous les professionnels au quotidien », réagit la directrice générale du CHU, Véronique Anatole-Touzet. « C'est un résultat qui nous rend d'autant plus fiers que nous avons fait le pari que cette visite ait lieu en octobre dernier alors même que nous étions encore très mobilisés par la crise sanitaire. Mais nous étions confiants compte tenu des démarches engagées depuis de nombreuses années en faveur de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que du professionnalisme et du haut niveau de compétences de l'ensemble de nos professionnels. » La Haute autorité de santé (HAS) attribue au CHU la certification « Haute qualité des soins », soit le niveau le plus élevé. A l'issue de leur visite, les experts visiteurs n'ont relevé aucune anomalie, ont observé des critères impératifs intégralement satisfaits et ont notifié certains points d'amélioration à intégrer au plan d'action qualité et sécurité des soins. Une décision d'autant plus satisfaisante qu'en 2016, date de la dernière visite, l'établissement avait obtenu la certification de niveau B et s'était vu notifier six axes d'amélioration désormais atteints.



15 octobre 2021 : les experts-visiteurs dressent un premier bilan de leur visite en présence des professionnels du CHU.

L'investissement remarquable de toute la communauté hospitalière récompensé

La visite de certification de l'HAS s'est déroulée du 11 au 15 octobre 2021, après une courte phase de préparation dans le contexte de crise sanitaire. **Pendant cinq jours et une nuit, neuf experts-visiteurs ont parcouru les sites de Pontchaillou, de l'hôpital Sud et de La Tauvrais, à la rencontre des professionnels.** Lors de cette visite, les experts-visiteurs ont eu recours à 90 méthodes d'investigation (**42 patients traceurs, 12 parcours traceurs, 22 traceurs ciblés et 14 audits système**) et

sont passés dans la quasi-totalité des services afin d'observer l'activité de l'établissement à la lumière de différents enjeux : **l'engagement du patient ; la culture de l'évaluation, de la pertinence et du résultat ; le travail en équipe ; et l'adaptation aux évolutions du système de santé.**

« De cette visite, je retiens l'engagement de tous en faveur de la qualité et de la sécurité des soins, pleinement intégrées à nos pratiques. Je retiens aussi l'efficacité de notre organisation vis-à-vis des patients, des soignants et à l'échelle de l'établissement. Tout cela, on le doit à la réussite d'une équipe, celle du CHU, qui a fait la preuve de sa solidarité tout au long de la crise et en continu. »

Pr Jean-Yves Gauvrit, président de la Commission médicale d'établissement

Contacts presse :

Direction de la communication – 02 99 28 42 40 – direction.communication@chu-rennes.fr

En résulte une évaluation en trois volets dont l'attention s'est successivement portée sur le patient, les équipes de soins et l'établissement dans son ensemble. Voici quelques-uns des aspects qui ont le plus marqué les experts-visiteurs.

- **Vis-à-vis du patient** : l'écoute et la qualité de l'information ; l'attention portée à chaque situation (selon l'âge, le handicap...) ; l'importance de la place donnée à l'aidant ; la personnalisation de l'accompagnement ; une vision globale du soin...
- **Vis-à-vis des équipes** : une coordination renforcée ; la qualité de la coopération interprofessionnelle ; une culture de l'évaluation et de la restitution ; une approche partagée de la prévention et de la gestion des risques...
- **Vis-à-vis de l'établissement** : une dynamique de coopération volontariste dans et hors les murs, au cœur du territoire et de la région ; la dynamique donnée à la recherche et à l'innovation ; un dialogue renforcé et pérennisé avec les usagers ; l'attention portée au développement des compétences de chacun et à l'amélioration continue de la qualité de vie au travail ; un management fondé sur la concertation et l'implication des acteurs de terrain ; une politique de gestion des risques (sanitaires, environnementaux, numériques...) exigeante...

« Ces résultats mettent en avant la qualité du travail d'équipe et l'engagement de tous les professionnels du CHU au service des patients, toujours avec bienveillance et bienveillance.

Nous sommes très fiers de travailler à leurs côtés ! »

Mylène Coulaud, directrice des soins - coordonnatrice générale

Un dialogue soutenu avec les patients et les usagers

Parmi les critères dits « avancés » permettant l'obtention de la mention « Haute qualité des soins », les experts visiteurs ont souligné l'engagement du CHU dans la mobilisation de l'expertise de patients. Doté d'un comité mixte usagers-professionnels depuis 2016, le CHU développe le partenariat avec des usagers et s'entoure de l'expertise de patients partenaires dans plusieurs projets.

Preuves d'une véritable culture de la qualité et de la gestion des risques, ces résultats irriguent les projets du CHU ainsi que ceux du GHT

L'annonce de ces résultats par l'HAS intervient à un moment stratégique de la vie du CHU puisque ce dernier s'apprête à renouveler son programme de qualité et gestion des risques ainsi que son projet d'établissement pour quatre ans. **En soulignant la qualité du travail en équipe, du partenariat avec le patient et en mettant en évidence certains points d'amélioration (conditions hôtelières et respect de l'intimité des patients, recueil des directives anticipées, information sur les temps d'attente aux urgences...), le rapport de la HAS participe à orienter la feuille de route du CHU alors que celui-ci est engagé dans de nombreux projets** : nouvelles organisations pour répondre aux situations de crise, projet de reconstruction #NouveauCHURennes, montée en puissance du groupement hospitalier de territoire (GHT) de Haute Bretagne, nouvelles FHU et RHU...

Les établissements du GHT Haute-Bretagne avaient souhaité s'engager conjointement dans la démarche de certification HAS. C'est ainsi qu'en mars prochain, la totalité des neuf établissements du GHT aura accueilli les experts-visiteurs de l'HAS, permettant au groupement de définir collectivement ses priorités en matière de qualité et de gestion des risques.