



Référentiel qualité des PSAD, « Une démarche globale permettant de donner du corps au secteur d'activité »

Créé en 2013 par la Fédération des prestataires de santé à domicile (PSAD), laquelle regroupe deux syndicats représentatifs des PSAD, le label Quali'PSAD est un référentiel qualité des activités des PSAD. Il s'impose progressivement à la profession. Jean-Philippe Alosi, délégué général de la Fédération des PSAD, s'en félicite.

PROPOS RECUEILLIS PAR LOUISE GUYON



A&S: Quelles motivations ont présidé à l'élaboration de ce référentiel qualité ?

Jean-Philippe Alosi : Face à la multiplication du nombre de PSAD engagés dans une démarche ISO, nous avons voulu proposer une réponse plus adaptée au métier car l'ISO reste une certification de moyens et non d'objectifs. Nous avons donc construit ce référentiel orienté autour du métier des PSAD afin qu'ils puissent prouver qu'ils travaillent sous contrôle. De plus, comme le métier de prestataire est selon nous insuffisamment défini par les pouvoirs publics et qu'il ne dispose pas de statut propre, ce référentiel est aussi un moyen d'inscrire dans un même document tout ce qui relève de la profession. Il s'agit d'une démarche globale permettant de donner du corps au secteur d'activité des PSAD. Enfin, ce référentiel nous offre la possibilité d'accompagner nos adhérents avec un outil leur permettant de vérifier qu'ils connaissent et respectent bien toutes les règles de la profession, et de s'améliorer de manière continue.

« Nous avons construit un référentiel qualité orienté autour du métier des PSAD afin qu'ils puissent prouver qu'ils travaillent sous contrôle », explique Jean-Pierre Alosi, délégué national de la Fédération des PSAD



Le référentiel qualité QUALI'PSAD
insiste sur le respect
par le prestataire du libre choix
par le patient de son infirmier
et ainsi de la juste place de chacun.



A&S: Quels sont les enjeux d'un tel outil ?

J-P. A. : Il y a un enjeu de professionnalisation puisque nous voulons accompagner nos adhérents et l'ensemble des prestataires afin qu'ils soient le plus professionnel possible et ainsi améliorer leur qualité. Nous voudrions que notre référentiel devienne opposable, que les prestataires soient systématiquement intégrés dans un système de contrôle et de certification, et qu'une autorité responsable soit chargée de vérifier que la procédure ait bien été effectuée. Au début de notre démarche, nous avons interpellé la Haute Autorité de santé (HAS) et le ministère de la Santé mais l'écho a été relativement faible. Dans le cadre de l'examen du projet de loi de modernisation de notre système de santé, un amendement a été déposé par un député pour la légalisation de ce référentiel. Il n'a pas été adopté mais cela a entraîné des débats. Nous avons depuis été auditionnés par la Direction générale de l'offre de soins (DGOS). Nous sentons que la réflexion intéresse car les pouvoirs publics souhaitent le développement des soins à domicile, ce qui implique, pour le ministère, d'encadrer les actions des prestataires. Mais pour le moment, aucun travail n'est engagé pour l'opposabilité du référentiel. Cela reste un enjeu fort pour nous.

A&S: Comment s'est passée la mise en pratique du référentiel ?

J-P. A. : Les premières certifications ont eu lieu en 2014. Un certain nombre de prestataires ont participé à la démarche et à l'élaboration du référentiel. En tant que sites pilotes, ils étaient prêts pour entrer dans la démarche et ont donc été les premiers à être certifiés. Ensuite, nous avons communiqué et mis en place des conventions avec des cabinets de conseil qui réalisent le travail d'élaboration des process avant le contrôle de la démarche certification par Bureau Veritas. Le processus est plus ou moins long pour les prestataires. S'ils sont déjà certifiés ISO, cela prend uniquement le temps de la

procédure et de l'audit. En revanche, pour ceux qui n'ont rien enclenché, davantage d'éléments vont être à vérifier et la démarche peut prendre de six mois à un an. Mais souvent, c'est de la formalisation car le référentiel est construit sur l'exercice concret du métier. Le référentiel va par exemple aborder la relation patient, la prise de commande, la désinfection ainsi que la gestion de la qualité et de la sécurité des dispositifs médicaux, la facturation à l'assurance maladie. À chaque étape sont rappelés les obligations et le respect de la réglementation, par exemple sur la publicité, sur la déclaration d'intérêt, le respect de la facturation ou encore sur les enquêtes de satisfaction client. C'est un réel avantage pour les prestataires d'entrer dans cette démarche qualité car lors des inspections de la Cnam, de l'agence régionale de santé ou de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), ce sont ces points-là qui sont notamment vérifiés. La labellisation est, à l'instar de la norme ISO, valable trois ans, avec un audit initial la première année et des vérifications les deux autres années.

A&S: Quels impacts ce référentiel a-t-il sur les Idels qui collaborent avec les PSAD ?

J-P. A. : L'impact est indirect et porte sur la relation prestataire-infirmier et sur la façon dont le prestataire travaille avec l'infirmier dans le respect du rôle de chacun. Car le prestataire est notamment chargé de veiller au respect du choix, par les patients, de leur infirmier et de se conformer aux rôles de chacun. Le référentiel vient appuyer cette juste place des uns et des autres.

A&S: Quelle valeur ajoutée le label apporte-t-il aux patients ?

J-P. A. : Les prestataires ont déjà cette culture de l'attention vis-à-vis des patients. Mais, d'après moi, le label définit précisément ce qu'est une relation patient, ce qu'il faut respecter et ce sur quoi il faut rester vigilant. Et comme il y a un retour client, cela oblige le prestataire à se pencher sur ce que le patient pense de son service.

Le label qualité, un gage de confiance

Les prestataires sont aujourd'hui de plus en plus sollicités notamment pour les sorties d'hospitalisation. La Fédération des PSAD a remarqué que les services hospitaliers, qui ont l'habitude de travailler avec les prestataires, leur demandent de plus en plus souvent s'ils détiennent le label Quali'PSAD. S'il ne peut être l'objet d'une clause obligatoire, celui-ci peut constituer un véritable avantage pour le prestataire labellisé qui peut plus facilement créer une confiance avec les professionnels de santé. « Dans un marché qui manque de régulation, ce label donne des gages », estime Jean-Philippe Alosi.