



La certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

7 décembre 2020

Définition

PORTER UNE APPRÉCIATION INDÉPENDANTE SUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Dispositif
d'évaluation
externe
obligatoire
depuis 1996

Tout
établissement
de santé, public
ou privé

Tous les 4 ans
par des pairs
mandatés par
la HAS
(experts-visiteurs)

Diffusion
publique des
résultats

Accréditation
du dispositif par
l'ISQua



Finalité

APPORTER UNE RÉPONSE PERTINENTE ET ÉQUILIBRÉE AUX ATTENTES



DES USAGERS

connaissance du niveau de qualité
et de sécurité des soins d'un
établissement de santé



DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

outil de management interne
et amélioration des pratiques



DES AUTORITÉS DE TUTELLE

rôle dans la régulation
par la qualité

PATIENTS, SOIGNANTS, UN ENGAGEMENT PARTAGÉ

Les orientations de la nouvelle certification

RECENTRER SUR LE SOIN

-○ Passer d'une culture de moyen à la culture du résultat
-○ Développer la pertinence pour le patient
-○ Des experts-visiteurs médecins plus nombreux
-○ Des méthodes d'évaluation en lien direct avec le cœur de métier des soignants, et donc de l'établissement

SIMPLIFIER

-○ Simplifier le dispositif de la visite à la décision
-○ Outils et sémantique plus clairs

S'ADAPTER

-○ Des critères adaptés aux spécificités de chaque établissement
-○ Valoriser la capacité d'adaptation des équipes

Les 4 enjeux de la certification



ENGAGEMENT
DU PATIENT



CULTURE
DE L'ÉVALUATION
DE LA PERTINENCE
ET DU RÉSULTAT



TRAVAIL
EN ÉQUIPE



ADAPTATION
AUX ÉVOLUTIONS
DU SYSTÈME DE SANTÉ



Le référentiel de certification

3 chapitres



LE PATIENT



LES ÉQUIPES DE
SOINS



L'ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ

Chapitre 1 : Le patient



Le patient est informé et son implication est recherchée

Le patient est respecté

Les proches et/ou aidants
sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec
l'accord du patient

Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises
en compte dans le cadre de sa prise en charge

Chapitre 1 : Le patient



Un chapitre consacré au résultat pour le patient

-○ Promouvoir le recueil & l'exploitation de l'expression du patient
-○ Initiatives pour rendre le patient acteur de sa prise en charge

Personnalisation du service rendu en fonction de ses vulnérabilités patient en situation de handicap, âgé, mineur,...

Chapitre 2 : Les équipes de soin



La pertinence des parcours, des actes et des prescriptions est argumentée et partagée avec le patient

Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluri-professionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge

Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques

Les équipes évaluent leurs pratiques notamment au regard du suivi des résultats cliniques de leur patientèle

Chapitre 2 : Les équipes de soin



Le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat :

L'objet n'est pas d'évaluer la pertinence et les résultats mais l'appropriation de cette culture d'analyse et d'évaluation par les équipes

Le développement du travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques :

-○ L'équipe protège le patient mais aussi ses membres
-○ L'équipe est la clé de voute de la sécurité

Chapitre 3 : L'établissement de santé



L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire

L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement

La gouvernance fait preuve de leadership

L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences

Les professionnels sont impliqués dans une démarche de QVT impulsée par la gouvernance

L'établissement dispose d'une réponse adaptée et opérationnelle aux risques auxquels il peut être confronté

L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

Chapitre 3 : L'établissement de santé



Un 3^{ème} chapitre clé de voute de la qualité et de la sécurité des soins par un management global et fédérateur de la qualité

Engagement et certification

- Une définition de l'engagement à l'hôpital : ensemble de facilitations pour mettre les patients en capacité de s'engager, s'impliquer dans leurs soins. A titre individuel, et le cas échéant à titre collectif.
- La nouvelle certification invite à une première approche à laquelle seront aussi sensibilisés les experts-visiteurs.
 -○ **Des professionnels, des patients, des établissements, tous facilitateurs !**
 -○ **Des obstacles ?**

Des professionnels facilitateurs

-○ S'intéresser à ses propres **attitudes** : empathie, non jugement
-○ S'intéresser aux **préférences** du patient et **en tenir compte**
-○ S'intéresser aux **capacités** du patient autant qu'à ses limites

Des patients facilitateurs

- Des patients qui osent **poser des questions**
- Des patients reconnus comme des **partenaires** aux côtés des soignants (patient ressource, pair aidant, patient formateur, patient chercheur, patient enseignant)
- Dans une **dynamique participative libre sans critères** à l'initiative des professionnels et/ou des patients eux-mêmes
- Quelques rares **exceptions** offrent un cadre réglementé : ETP (article R 1161-3 du code de la santé publique)

Des obstacles ?

-○ Le premier obstacle c'est **la confusion** : dynamique légale des RU et des CDU et dynamique participative de l'engagement des patients
-○ **Juridiques** : certains soins ne peuvent pas être délégués au patient lui-même
-○ Mais les vrais obstacles sont **dans nos têtes**

Structure du référentiel



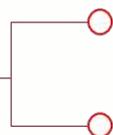
I
LE PATIENT



II
LES ÉQUIPES
DE SOINS



III
L'ÉTABLISSEMENT



OBJECTIF

OBJECTIF



CRITÈRE GÉNÉRIQUE

CRITÈRE SPÉCIFIQUE

FICHE CRITÈRE

FICHE CRITÈRE

Le référentiel de certification

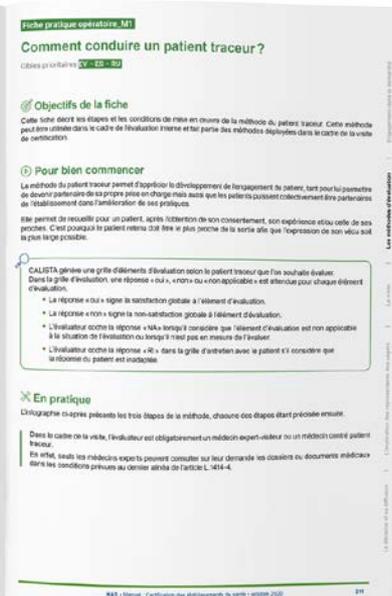
Référentiel

Fiches critères

Fiches pratiques



LE MANUEL



En quoi la certification répond à l'évaluation de l'engagement des patients et des usagers ?

Chapitre 1 : Le Patient

- Délivrer des messages au patient renforçant sa capacité à agir pour sa santé (1.1 -05).
- Mettre en œuvre des actions d'information, éducatives, de formations destinées au patient favorisant son implication dans sa prise en charge (1.1-06).
- Impliquer les proches et/ou aidants dans la mise en œuvre du projet de soins (1.3-01).
- Recueillir l'expérience et la satisfaction du patient (1.1-17).

Chapitre 3 : L'établissement

- Promouvoir toutes les formes de recueil de l'expression du patient (3.2-01).
- Promouvoir les actions mobilisant l'expertise des patients (3.2-02).
- **Assurer l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement (3.2-11).**
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient (3.7-02).
- Les indicateurs de qualité et sécurité des soins sont communiqués, analysés, exploités à l'échelle de l'établissement (3.7-03).

Critère 3.2-11 : L'établissement assure l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement



**RENCONTRE AVEC
LES REPRÉSENTANTS
DES USAGERS**

- Les représentants des usagers et les associations de patients sont impliqués au sein de l'établissement.
- Les actions de sensibilisation et d'information auprès des patients sont favorisées.
- Les représentants des usagers donnent leur avis sur des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueils, locaux, signalisation...).
- Les représentants des usagers ont connaissance des plaintes et réclamations, des événements indésirables graves, des EIAS, questionnaires de satisfaction, e-Satis et participent aux évaluations des actions entreprises.
- S'il existe, le projet des usagers est articulé avec le projet médical et soignant.
- Les représentants des usagers contribuent à la définition de la politique d'accueil et de prise en charge

La démarche de certification en pratique

—○ Une transparence des méthodes d'évaluations

-○ Une évaluation interne laissée à la main des établissements

—○ Méthode privilégiée : Les traceurs

-○ Cible les résultats
-○ Approche en proximité avec les patients, les professionnels, le terrain
-○ Allège le temps d'investissement des établissements (- de préparation)



Audit système



Traceur ciblé



Patient traceur



Parcours traceur



Observations

Le patient traceur

- Evaluation menée par un expert médecin (accès au dossier / secret médical)
- Patient informé préalablement de la démarche et consentant
- Une grille d'évaluation adaptée au profil du patient



Durée : 2 h

MÉTHODE DU PATIENT TRACEUR

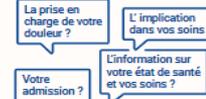
Évaluation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge d'un patient dans l'établissement de santé.



1

IDENTIFICATION DU PATIENT

L'évaluateur choisit, en lien avec l'équipe, le patient pour lequel il souhaite mener l'évaluation. Il s'assure auprès de l'équipe que le consentement du patient a été recueilli. Le médecin présente la situation du patient.



RENCONTRE AVEC LE PATIENT (et/ou les proches)

L'évaluateur :

- se présente, s'assure que le patient a reçu le document d'information sur la méthode du patient traceur et s'assure que le patient a donné son accord ;
- s'entretient avec le patient sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement.

2

Comment avez-vous :

- délivré l'information au patient ?
- prévenu le risque infectieux, etc. ?



3

ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE

(médecins, infirmiers, aides-soignants, masseurs-kinésithérapeutes...)

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe soignante sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en s'appuyant sur son dossier.



Cette méthode n'est en aucun cas une évaluation des décisions diagnostiques et thérapeutiques de l'équipe soignante.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins : patients, soignants, un engagement partagé

Participation des représentants des usagers pendant la visite

Lors de la réunion d'ouverture



RENCONTRE AVEC
LES REPRÉSENTANTS
DES USAGERS

Lors de la rencontre spécifique entre les représentants des usagers et un des experts-visiteurs sur la base d'un guide d'entretien disponible sur le site de a HAS

Lors du bilan journalier du matin



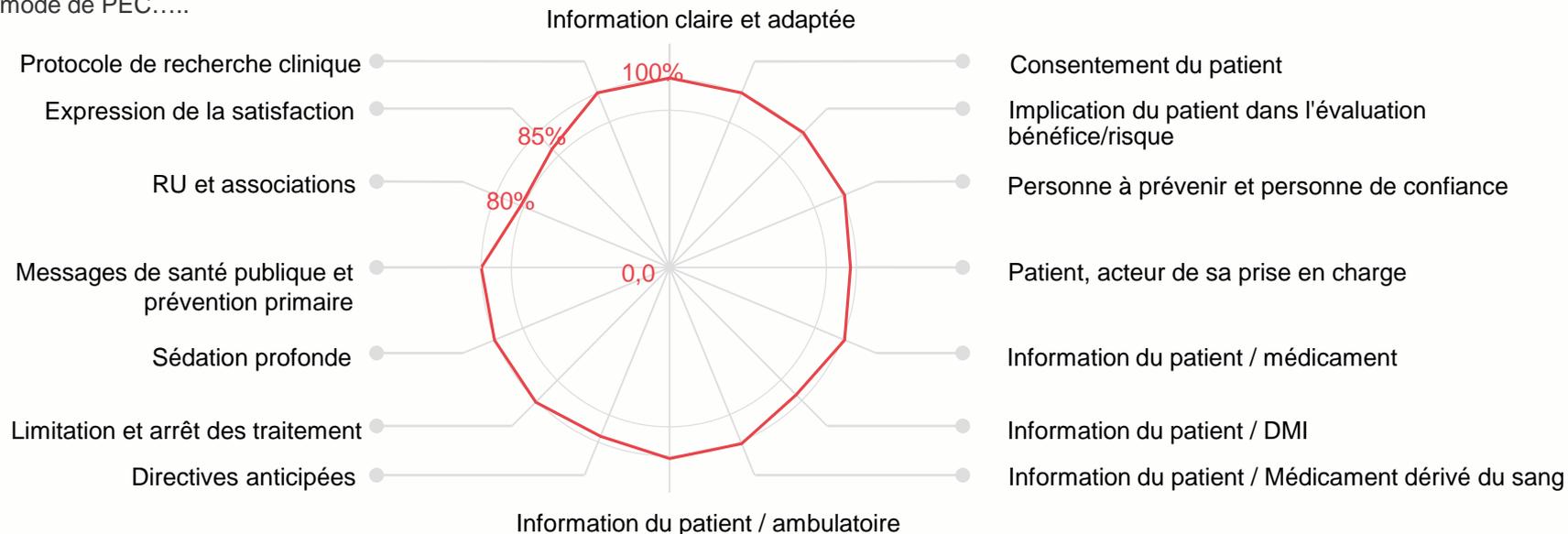
Lors de la séance de restitution plénière

Visualisation des résultats

OBJECTIF 1.1 : Le patient est informé et son implication est recherchée

→ Ces représentations peuvent se faire par chapitre, par objectif, par secteur, par population, par mode de PEC.....

Exemple



Plus simple, plus lisible et permettant aux établissements de se valoriser et de s'améliorer.

La démarche de certification en pratique



Nouvelle visite sous 4 ans

Visite reprogrammée entre 6 et 12 mois

Visite reprogrammée entre 12 à 24 mois

La démarche de certification en pratique

4

PUBLICATION
ET DIFFUSION
DES RÉSULTATS

Rapport de
certification

Établissement de santé concerné

Diffusion publique



ARS



S'approprier la nouvelle certification



Outils d'information pour les établissements

Documents d'information

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

Novembre 2020

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

S'engager dans la certification pour la qualité des soins, c'est...

- Développer l'engagement des patients en tant qu'acteurs de leur prise en charge
 - S'appuyer sur l'analyse de la pertinence et du résultat des pratiques
 - Promouvoir le travail en équipe
 - Rechercher l'insertion territoriale en lien avec les autres acteurs de l'offre de soins et médico-sociale
- La certification pour la qualité des soins, c'est une démarche...
- Continue
 - Simplifiée et centrée sur les soins
 - Co-construite collectivement pour faire sens pour les soignants et les patients
 - Qui s'intéresse avant tout aux résultats, reconnaissant aux équipes leur autonomie dans l'organisation
 - Qui s'adapte au profil de l'établissement (types de patients, accueil, activités, modes de prise en charge, etc.)

Pour des bénéficiaires à tous les niveaux

- Pour le patient**
Être informé du niveau de qualité des soins de l'établissement et bénéficier d'une prise en charge améliorée
- Pour les équipes de soins**
Voir reconnu leur engagement dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins
- Pour l'établissement de santé**
Valoriser la qualité et la sécurité des soins auprès de tous : patients, soignants, institutions, etc.

La qualité des soins

15 objectifs

Le patient

1. Le patient est informé et son implication est recherchée
2. Le patient est respecté
3. Les proches ébrou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient
4. Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte dans le cadre de sa prise en charge

Les équipes de soins

5. La pertinence des parcours, des actes et des prescriptions est argumentée au sein de l'équipe
6. Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge
7. Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques
8. Les équipes évaluent leurs pratiques notamment au regard du suivi des résultats cliniques de leur patientèle

L'établissement

9. L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire
10. L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement
11. La gouvernance fait preuve de leadership
12. L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences
13. Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance
14. L'établissement dispose d'une réponse adaptée et opérationnelle aux nouveaux enjeux il peut être confronté
15. L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Qui est certifié ?

Tous les établissements de santé, publics et privés.

Par qui ?

Par des experts-visiteurs, qui sont des professionnels en exercice en établissement de santé, mandatés par la HAS. Pour devenir expert-visiteur, rendez-vous sur bit.ly/28evnt8u8

Comment ?

Lors d'une visite de l'établissement, les experts-visiteurs évaluent le niveau de la qualité des soins. Ils s'appuient sur un référentiel qui établit 15 objectifs déclinés en critères appréciés au moyen de méthodes proches du terrain.

Quel résultat ?

Les résultats obtenus pour chaque critère permettent de calculer un score global qui exprime le niveau de la qualité des soins de l'établissement.

Le score global est supérieur ou égal à 50%



Le score global est inférieur à 50%



La décision est rendue publique sur has-sante.fr et sur scorpesante.fr.

Pour en savoir plus sur la certification qualité des soins : scannez le QR code ou contactez-nous par e-mail à certification@has-sante.fr ou consultez le site de la HAS : www.has-sante.fr



Outils d'information pour les établissements

Documents d'information

Certification des établissements de santé pour
la qualité des soins

Information au patient Évaluation de votre parcours de soins

Novembre 2020

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La certification des établissements de santé pour la qualité des soins

- En France, tout établissement de santé public ou privé fait l'objet d'une procédure de certification mise en œuvre par la Haute Autorité de santé.
- La certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire, effectué tous les 4 ans environ, par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de santé, les experts-visiteurs.
- Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité et de la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par les hôpitaux et cliniques. Elle tient compte notamment de leur organisation interne et de la satisfaction des patients.

Évaluation de votre parcours de soins

- Pour améliorer continuellement la prise en charge des patients, nous vous proposons de répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins.
- Cet entretien dure environ 30 minutes.
- Le rapport de l'établissement sera consultable sous 4 à 6 mois sur le site de la HAS.

En pratique

La méthode du patient traceur

- Elle consiste à rencontrer des personnes qui sont actuellement hospitalisées, à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement de santé jusqu'à ce jour, en prenant en compte leur propre expérience de l'hospitalisation.
- Nous vous proposons d'être l'une de ces personnes.
- Nous souhaitons vous interroger sur votre perception des soins et sur les informations que vous avez reçues. L'objectif est d'identifier des situations qui pourraient justifier que des actions soient conduites pour améliorer la prise en charge des patients. Il ne s'agit pas de vous poser des questions sur votre maladie.
- Si vous êtes d'accord, un médecin, expert-visitateur de la HAS vous rencontrera pour vous écouter et vous poser quelques questions. La présence de vos proches est possible si vous le souhaitez. Avec votre accord, il pourra également les rencontrer.

**Patients, soignants,
un engagement partagé**

L'entretien avec un médecin de la HAS

Quel type de questions peut-on me poser ?

Il vous sera demandé par exemple, si vous avez été informé du déroulement de votre séjour et de vos soins, des examens que vous allez avoir, des résultats de vos examens, si on prend précaution de votre douleur, de vos préférences alimentaires, si votre intimité et votre dignité ont été respectées, si vous avez été associé à toutes les décisions qui vous concernent, etc.

Puis-je vraiment parler librement ?

Il est important de pouvoir donner votre opinion en tant que patient, de pouvoir vous exprimer librement. Votre perception concernant la prise en charge dans le cadre de votre parcours de soins vient s'ajouter à l'analyse réalisée auprès de l'équipe. L'ensemble des réponses est confidentiel et est soumis au secret professionnel. Les informations recueillies durant l'échange, contribueront à apprécier le niveau de satisfaction de l'établissement aux exigences de la certification.

Puis-je refuser de répondre aux questions ?

Vous avez la liberté d'accepter ou non de réaliser cet entretien. Vous pouvez refuser à tout moment d'y participer bien qu'avant donner votre consentement. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions.

Nous vous remercions de votre contribution
à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Pour en savoir plus sur la certification qualité des soins :
scannez le QR code ou contactez-nous par e-mail
à certification.qualite@has-sante.fr ou consultez le site
de la HAS : www.has-sante.fr

QR code
vers la page
usagers de la
certification

Documents d'information pour les représentants des usagers

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Évaluation de l'engagement patients et usagers selon le référentiel de certification

→ Dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, l'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs.

→ Cet engagement nécessite un regard l'engagement des professionnels et des décideurs, ainsi que l'expérience, les besoins et préférences des personnes concernées soient prises en compte, tant dans le soin et l'accompagnement social et médico-social que dans l'amélioration des pratiques et des organisations qui l'accompagnent et la recherche.

→ Cet engagement concourt à un meilleur service rendu aux personnes concernées et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir.

Recommandation de bonne pratique HAS : « Faciliter l'engagement des personnes au service de leur santé, de leurs pairs et des organisations », septembre 2020.

Enjeux nationaux

- Contribution à la qualité des soins.
- Patient partenaire des professionnels de santé pour sa prise en soins individualisée :
 - Information des usagers ;
 - Participation au projet individuel de soins ;
 - Expression sur son entourage d'expérience.
- Patient partenaire des structures de soins à l'échelon collectif :
 - Recueil de son expérience ;
 - Appui sur son expertise ;
 - Recherche de sa contribution.
- Implication des élus et des associations de patients au sein de l'établissement :
 - Respect des droits ;
 - Contribution aux démarches d'amélioration de qualité et sécurité des soins.

Principales données actuelles

- Évolutions du positionnement du patient depuis la loi de 2002 d'un individu passif dans sa prise en charge à un patient disposant de droits et maintenant patient engagé pour sa santé et celle de ses pairs.

En quoi la certification répond aux enjeux de la thématique ?

Pilotage

- Promouvoir toutes les formes de recueil de l'expérience du patient (L2-02).
- Promouvoir les actions mobilisant l'expertise des patients (L2-02).
- Assurer l'implication des responsables des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement (L2-02).
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient (L2-02).

Fiche pédagogique engagement

Fiche pratique informative_JU1

Les représentants des usagers dans la certification pour la Qualité des soins

Cibles prioritaires **RU**

Objectifs de la fiche

Cette fiche vise à décrire les éléments de contexte et enjeux relatifs à l'implication des représentants des usagers dans la certification.

Pour bien commencer

« Partir de l'engagement des usagers une priorité » compose l'axe 2 du projet stratégique 2019-2024 de la HAS-Anci, l'engagement du patient est un des enjeux structuraux du référentiel de la nouvelle version de certification.

Ce qu'il faut savoir

La loi du 4 mars 2002 a consacré les droits pour les patients. Au-delà des aspects réglementaires, c'est l'ensemble du positionnement du patient qui a évolué au cours de ces dernières années. D'un individu passif dans sa prise en charge, celui-ci a évolué vers un patient disposant de droits, puis enfin à un patient partenaire dans sa prise en charge, voire dans certains cas un patient expert ou un pair aidant.

Cette évolution a été accompagnée, au sein de chaque établissement de santé, par la commission des usagers (CDU), chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la sécurité des soins des patients.

Il est donc essentiel pour la HAS de renforcer l'engagement des patients dans la certification en appréciant les modalités déployées au sein des établissements de santé sur le sujet et en renforçant l'implication des représentants des usagers (RU) dans le démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement et à toutes les étapes de la procédure de certification.

Au-delà de cet enjeu sur l'engagement du patient, d'autres enjeux ont guidé le développement de la certification.

Le développement de la culture de la performance intéresse les usagers car au-delà des coûts entraînés par les experts et actes inutiles estimés de 28% à 30%, il en va de la sécurité du patient si le professionnel lui fait prendre des risques inutilement. L'enjeu est donc individuel et collectif. Après avoir amélioré les soins, les accompagnements et les parcours, les professionnels, au regard des résultats obtenus, doivent se poser maintenant les questions suivantes :

- Les soins délivrés traitent-ils tous axes ?
- Y avait-il une alternative ?
- Les soins délivrés ont-ils toujours été bénéfiques ?
- Le patient en a-t-il participé à la décision ?
- Le patient en a-t-il été suffisamment informé ?

Les gouvernances peuvent se poser des questions similaires dans le champ des orientations stratégiques au regard des responsabilités qu'elles ont pour répondre aux besoins de la population.

Le développement du travail en équipe : c'est la partie de l'iceberg que l'usager ne voit pas. Mais bien des études ont montré que les résultats pour le patient dépendent bien de la coordination des professionnels entre eux, du partage des informations et du fonctionnement dans l'équipe.

HAS - Manuel : Certification des établissements de santé - octobre 2020

274

Fiches pratiques destinées aux usagers

Fiche pratique opératoire_JU5

Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers

Cibles prioritaires **RU/UV**

À savoir

Les représentants des usagers : qui sont-ils ?

→ Représentants des usagers en CDU

Issus d'associations de patients, familles ou consommateurs, agréées du système de santé, les représentants des usagers sont nommés par le directeur général de l'agence régionale de santé (ARS), sur proposition de leur association pour un mandat de 3 ans, renouvelable.

Ils siègent dans des instances du système de santé et notamment au sein des établissements de santé, où ils veillent, en commission des usagers (CDU), au respect des droits du patient et à l'élaboration de la politique qualité et sécurité des soins.

Ils sont tenus au secret professionnel, du fait de leur mandat, conformément aux dispositions des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

Le règlement prévoit qu'ils puissent entre autres :

- être contactés directement par les usagers, les accompagner, les informer, les orienter ;
- assister à une réunion, à la demande de l'usager ;
- créer la CDU ;
- suivre une formation de 2 jours et s'inscrire dans une démarche de formation continue auprès de leur association.

Ils peuvent aussi être associés et participer au comité de pilotage, aux commissions et groupes de travail des établissements de santé publics et privés.

Bénévoles, ils ont droit au remboursement de leurs frais kilométriques dans le cadre de l'exercice de leur mandat et à 3 jours de congés de représentation, s'ils sont salariés.

→ Associations de patients

L'action des associations au sein des établissements de santé fait l'objet d'une convention passée entre l'association et l'établissement qui est évaluée régulièrement.

Les bénévoles de l'association de patients peuvent mettre en place des actions d'information, de prévention, de formation (exemple : programme ETP), de soutien et d'accompagnement à destination des usagers.

Les associations conventionnées sont invitées au moins une fois par an en CDU à faire part de leurs observations. Elles participent au projet des usagers porté par la CDU, s'il existe.

Références légales et réglementaires

Sur la commission des usagers :

- article L. 1112-3 du Code de la santé publique
- article R. 1112-73 et suivants du Code de la santé publique

Sur l'agrément des associations du système de santé et la formation des représentants des usagers :

- article L. 1114-1 du Code de la santé publique.

HAS - Manuel : Certification des établissements de santé - octobre 2020

281

Guide d'entretien RU EV

La certification pour la qualité des soins

Nous remercions tous les participants
au développement de la certification des établissements
de santé pour la qualité des soins.

**Patients, soignants,
un engagement partagé**

S'impliquer

C'est quoi s'impliquer ...

-○ Deux conditions
-○ Deux possibilités
-○ Deux champs
-○ Un seul outil pour tous

Dans l'établissement : la force du collectif, où et comment...

-○ Dans les différentes instances réglementaires ou opérationnelles
-○ Au-delà des instances
-○ Auprès des usagers
-○ Dans l'établissement

Et les associations

Dans la certification

-○ Accéder au **même niveau d'information** générale sur la démarche que les professionnels
-○ S'appuyer sur le **manuel** commun et les **fiches pédagogiques**
-○ Être vigilant pour suivre les **résultats des autoévaluations**
-○ S'intéresser au **chapitre 1** : il donne la **parole aux patients**
-○ S'intéresser à certains aspects du **chapitre 2 : coordination et continuité**
-○ S'intéresser aux critères du **chapitre 3** qui vous concernent
-○ Prendre en compte tous ces éléments pour **préparer la rencontre avec les experts-visiteurs**
-○ Veiller à être tenu **informé des retours de la HAS**

L'implication individuelle pour faire vivre le collectif

- Être « averti »
- Se former
- S'informer
- Observer
- Prendre des risques
- Se manifester
- S'investir
- Partager
- Argumenter si besoin avec la loi
- Revendiquer

... en un mot **OSEZ !**

Retrouvez
tous nos travaux sur

www.has-sante.fr

