



# La certification des établissements de santé pour la qualité des soins

*Patients, soignants, un engagement partagé*

1er juin 2022

Anne Chevrier  
Cheffe du service  
Certification des établissements de santé

# Les 4 enjeux de la certification



ENGAGEMENT  
DU PATIENT



CULTURE  
DE L'ÉVALUATION  
DE LA PERTINENCE  
ET DU RÉSULTAT



TRAVAIL  
EN ÉQUIPE

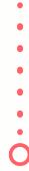


ADAPTATION  
AUX ÉVOLUTIONS  
DU SYSTÈME DE SANTÉ

# La nouvelle certification, un tournant majeur

## RECENTRER SUR LE SOIN

- .....○ Passer d'une culture de moyen à la culture du résultat
- .....○ Proposer des méthodes d'évaluation en lien direct avec le cœur de métier des soignants, et donc de l'établissement
- .....○ Être à l'écoute des différents acteurs et de leurs pratiques
- .....○ Donner du sens et de la clarté aux professionnels de santé et aux usagers



# Le référentiel de certification

# 3 chapitres



LE PATIENT



LES ÉQUIPES DE SOINS



L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Certification des établissements de santé pour

## la qualité des soins :

# 15 objectifs

1. Le patient est informé et son implication est recherchée
2. Le patient est respecté
3. Les proches et/ou 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
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
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 risques auxquels il peut être confronté
15. L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

**Patients, soignants, un engagement partagé**

**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# 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



## 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



**Un 3<sup>ème</sup> chapitre clé de voute de la qualité et de la sécurité des soins par un management global et fédérateur de la qualité**

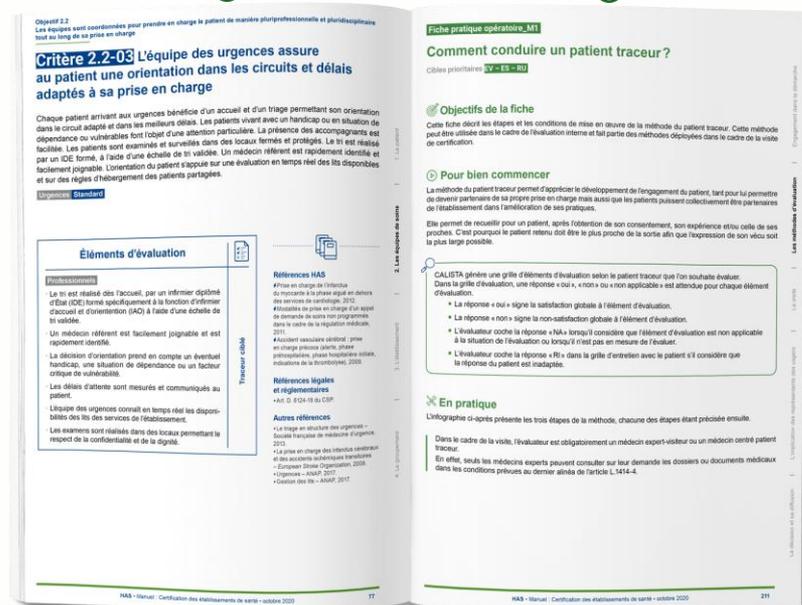
# Le référentiel de certification



LE MANUEL



Référentiel



Fiches critères



Fiches pratiques



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



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



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

## 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

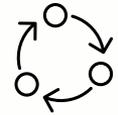
# Les outils d'appropriation



**Les enjeux**



**Les attendus**



**Les méthodes**

# 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 du care de leurs pairs.

→ Cet engagement nécessite en regard l'engagement des professionnels et des décideurs, ainsi que l'expérience, les besoins et préférences des personnes concernées 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.
- Partenariat des professionnels de santé pour sa prise en soins individualisée :
  - Information des usagers ;
  - participation au projet individuel de soins ;
  - expression sur son retour d'expérience.
- Partenariat des structures de soins à l'échelon collectif :
  - recueil de son expérience ;
  - appui sur son expertise ;
  - recherche de sa contribution.
- Implication des usagers 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'expression du patient (1.2-01).
- Promouvoir les actions mobilisant l'expertise des patients (1.2-02).
- Assurer l'implication des responsables des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement (1.2-03).
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient (1.2-02).

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 inutiles. 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 alike ?
- 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 parole de l'interlocuteur 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

Webinaire Représentants des usagers

1er juin 2022

## 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

# 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

# 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 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**



# Quelles leçons en tirer ?

**Anne Chevrier**

Cheffe du service  
Certification des établissements de santé



**Annie Morin**

Administratrice FAS Occitanie



# Continuons ensemble...

- .....○ Bénéficier des premiers enseignements après une année de visites et identifier les retours d'expérience qui doivent nous interpeler aux cotés des professionnels
- .....○ S'en saisir dans les établissements où nous siégeons et se poser les questions autour des éléments d'évaluation (EE)
- .....○ Rester mobilisés sur le besoin d'être informés et de se former

# Résultats qui s'écartent le plus des exigences .....

issus des 393 visites réalisées entre avril 2021 et mars 2022

- Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles, qui peuvent l'accompagner et sur les aides techniques et humaines adaptées à ses besoins nécessaires pour son retour à domicile (critère 1.1-16)

- Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction (critère 1.1-17)

- L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient (critère 3.2-01)

- Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger ses directives anticipées (critère 1.1-14)

- 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 (critère 3.2-11)

- L'établissement prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité (critère 3.7-02)

# Analyse menée sur les EE qui ont conduit aux alertes sur les 393 visites réalisées entre avril 2021 et mars 2022

## .....○ Actions pouvant être portées par le RU

- .....○ Promouvoir l'information du patient sur la possibilité d'être accompagné par un RU et/ou une association



l'affichage existe mais il faut sans doute trouver **un autre mode d'information**



- .....○ Exploiter les résultats e-Satis dans les actions d'amélioration de la qualité élaboré par la commission des usagers
- .....○ Encourager l'élaboration par la CDU d'un projet des usagers

# Analyse menée sur les EE qui ont conduit aux alertes sur les 393 visites réalisées entre avril 2021 et mars 2022

## .....○ **Actions où le RU peut-être force de proposition** *même s'il n'est pas un acteur majeur*

- .....○ Porter l'information sur le droit à déclarer ses directives anticipées ainsi que sur les modalités de déclarations des EIGS
- .....○ Encourager le développement des PREMS et PROMS

# Prenons l'exemple du critère 1.1-14 :

*Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger ses directives anticipées*

**Ee01 - Le patient est informé sur son droit à rédiger ses directives anticipées.**

62% des patients disent ne pas avoir été informés sur son droit à rédiger des directives anticipées

## *Quelles questions se poser ensemble ?*

- *Quels sont les supports qui informent le patient ?*
- *Ces supports sont-ils connus des professionnels ?*
- *Sont-ils mis à disposition des patients ?*
- *Selon quelles modalités ?*
- *Les RU ont-ils participer à la rédaction des supports d'information ?*

# Prenons l'exemple du critère 1.1-14 :

*Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger ses directives anticipées*

**Ee02 - Les équipes informent le patient sur son droit à rédiger ses directives anticipées.**

58% des professionnels interrogés disent ne pas informer le patient sur ce sujet

## *Quelles questions se poser ensemble ?*

- *Comment ont-ils été sensibilisés sur le sujet ?*
- *Qui doit rechercher l'information ?*
- *Qui doit aider éventuellement au remplissage ?*
- *Comment tracer la démarche et la réponse du patient ?*

# Prenons l'exemple du critère 1.1-14 :

*Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger ses directives anticipées*

**Ee03** - Lorsque le patient a rédigé des directives anticipées, celles-ci sont tracées dans le dossier.

Dans 55% des cas, pas de traçabilité dans le dossier

## *Quelles questions se poser ensemble ?*

- Dans quel segment du dossier informatisé se trouve la « case » directives anticipées : segment médical, administratif, infirmier ?
- La question a-t-elle été débattue ?
- En CDU ? En CME ?
- Le représentant de la CME en CDU peut-il aborder le sujet en CME ?

# La formation parlons-en ...

- .....○ Une seule **formation obligatoire** : « Représentant des usagers en avant » (RUEA)
- .....○ FAS a la responsabilité d'assumer cette formation et toutes celles qui permettent de mettre en œuvre les principes d'action des représentants d'usagers

**savoir, choisir, agir, améliorer, défendre**

**Rendez-vous sur le site extranet FAS et les sites régionaux FAS pour s'informer et s'inscrire aux formations :**

- .....○ Formation « le RU et la qualité à l'hôpital »
  - .....○ Formation « le RU et la sécurité du patient »
  - .....○ Formation « Le RU en commission des usagers »
  - .....○ Atelier : « l'indicateur outil de mesure pour mesurer la qualité et la sécurité des soins » .
  - .....○ Atelier : « la recommandation : outil d'amélioration de la qualité et sécurité en commission des usagers
- .....○ **Pour vous accompagner** : des supports pédagogiques à destination des RU et professionnels disponibles sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



LE MANUEL

# Engagements portés par les RU en fin de formation...tenus ?

Contacter le service Qualité pour avoir une réunion sur la certification

**S'interroger sur l'existence d'un accueil des nouveaux arrivants ?**

Participer aux groupes de travail proposés par l'établissement

**Communiquer avec les autres RU**

**Solliciter l'établissement sur l'info nécessaire aux RU**

**(Re)animer le réseau des 4 RU de mon établissement**

**Participer à des groupes d'échanges de pratiques entre RU**

**Mieux appréhender ma participation à la certification de mon établissement**

Rédiger et parler du projet des usagers

Parcourir le guide  
Lire au moins le chapitre sur le patient dans le manuel de Certification

**Présenter les RU dans les services**

Retrouvez  
tous nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

