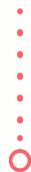


Journée régionale Nouvelle Aquitaine

Actualités de la HAS relatives au manuel de certification 2024

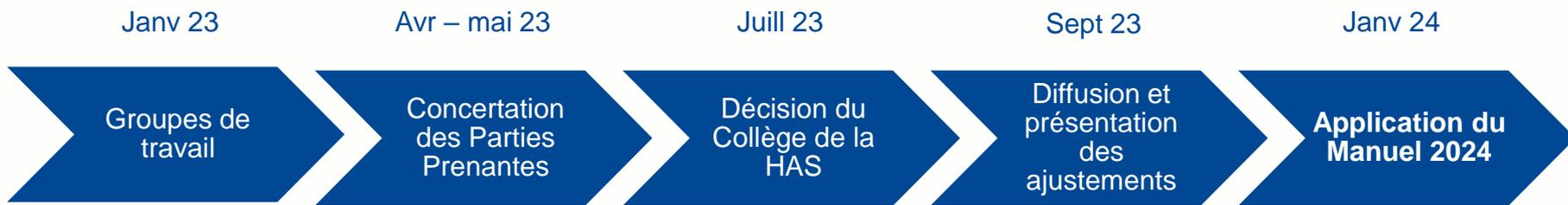


26 septembre 2023



Ajustements du référentiel 2024 des établissements de santé

Méthodologie



A compter du **1^{er} janvier 2024**

Application du Manuel 2024 aux
visites « initiales » comme aux 2^{ndes} visites
après décision de certification sous
conditions ou non certification

Ajustements du référentiel 2024

- Un **nombre de critères identique** y compris pour les critères impératifs
- Des fusions de critères, évolutions de terminologie, ajouts de nouvelles recommandations, permutation de méthodes pour une évaluation plus pertinente et une meilleure lisibilité
- Les sujets marquants :
 - ✓ **Evolution de l'exigence sur les critères liés à la check-list**
 - ✓ **Renforcement de la thématique numérique en santé**
 - ✓ **Changement de méthode** (transport & recours à des mesures restrictives de liberté)
 - ✓ **Extension de la notion de consignes de suivi à la sortie**
 - ✓ **Renforcement du critère sur les risques environnementaux**





Changement de niveau d'exigence du critère

CHECK-LIST secteur interventionnel

Critère 2.2-12 Au bloc et dans les secteurs interventionnels, la check-list «Sécurité du patient» est utilisée de manière efficace

Manuel 2023

Impératif

Manuel 2024

Standard

Critère 2.4-06 Les équipes des secteurs interventionnels améliorent leurs pratiques en analysant les modalités de réalisation de la check-list

Standard

Impératif



Renforcement de la thématique numérique en santé en restant sur une approche d'usage et en renforçant l'impact des risques numériques sur les prises en charge

Renforcement du numérique dans le référentiel 2024

1. Répondre à l'enjeu fort de la sécurité informatique :

- ✓ pour la **continuité d'activité** = sécurité des soins
- ✓ pour gérer les risques des cyberattaques sur le soin

2. En cohérence avec les politiques publiques en matière de numérique et de sécurité :

- ✓ Ségur du numérique en santé (HOP'EN, SUN-ES...)
- ✓ Feuille de route du numérique en santé 2023-2027
- ✓ Programme CaRE

3. Mieux intégrer le numérique dans la qualité des pratiques



C'est :

Un levier : développer les usages du numérique au bénéfice de la continuité et sécurité des soins

> Un audit résultat centré sur les professionnels



Ce n'est pas :

Un audit technique / une inspection qui évalue la sécurité des systèmes d'information



Ajustements annuels du référentiel de certification

Décision de renforcer des critères numériques dans la certification

Objectifs des critères d'évaluation « numérique »

> Evaluer la qualité des pratiques dans l'utilisation des outils et supports numériques, et la sensibilisation / formation aux risques :

Gestion des risques numériques

- Identification des risques numériques
- Formalisation et exercices de mise en œuvre des PCA/PRA et procédures en mode dégradée
- Action de sensibilisation, acculturation / formation à l'hygiène informatique
- Plan d'actions suite aux audits réguliers SI

Promotion des bons usages / utilisation outils numériques et données patient



Identification patient

Messagerie sécurisée

Les 7 critères numériques dans la certification

Gestion des risques numériques

- Critère 3.6-02 : **Maîtrise par l'ES du risque de sécurité numérique**
- Critère 3.6-06 : **Sécurisation de l'identification des professionnels dans le SI**

Promotion des bons usages

- Critère 2.2-05 : **Usage du système d'information pour l'accès au dossier du patient**
- Critère 3.1-07 : **Sécurisation des usages des communications informatiques d'informations médicales**
- Critère 3.2-09 : **Accès du patient à son dossier**
- Critère 1.1-18 : **Information du patient**
- Critère 2.3-01 : **Respect des bonnes pratiques d'identification du patient**

Information du patient sur le Dossier Médical de Mon Espace Santé

Critère 1.1-18 Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur les modalités de sa prise en charge

En complément de l'information sur son état de santé, ses traitements, ses soins, l'information sur la préparation du séjour ou les conditions de sa mise en œuvre est tout aussi nécessaire. L'ouverture de mon Espace Santé pour tous donnant la possibilité de disposer d'un dossier médical partagé consultable à tout moment par les personnes habilitées et l'indispensable besoin de protéger les données de santé appellent des informations à partager avec le patient. Le livret d'accueil intègre les attendus réglementaires et précise que pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de ses droits, le patient peut contacter le Délégué à la protection des données (DPO) de son établissement de santé.

Tout l'établissement Standard



Création d'un nouveau critère
Information du patient sur DMP

Éléments d'évaluation	
<p>Patient</p> <ul style="list-style-type: none">Le patient a reçu toutes les informations utiles en amont de son hospitalisation : horaire d'arrivée, rappel des consignes préopératoires ou préthérapeutiques, éléments administratifs....Le patient a reçu un livret d'accueil à son arrivée.Le patient connaît les mesures nécessaires à sa bonne identification régulière tout au long de sa prise en charge.Le patient sait que son équipe de soin va alimenter et pourra consulter son Dossier médical partagé dans le cadre de sa prise en charge sauf en cas d'opposition de celui-ci. <p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">L'équipe a remis au patient toutes les informations utiles : en amont de son hospitalisation : horaire d'arrivée, rappel des consignes préopératoires ou préthérapeutiques, éléments administratifs...	Patient traceur

Accès du patient à son dossier

Critère 3.2-09 L'établissement est organisé pour permettre au patient d'accéder à son dossier

Sans que la demande soit motivée, le patient ou son représentant légal, ou, si le patient est décédé, son ayant droit selon l'un des trois motifs prévus par la loi (à savoir la connaissance des causes de la mort, la défense de la mémoire du défunt ou la protection de ses droits), est en droit de consulter et d'obtenir copie de son dossier médical. Il appartient aux établissements de santé d'informer les patients de ce droit et de mettre en place une organisation permettant la communication du dossier au patient et/ou aux personnes autorisées (selon le cas, personne mandatée par le patient, représentant légal, ayant droit) au plus tard dans les 8 jours suivant la demande et dans les 2 mois si le dossier a plus de 5 ans. Les frais de délivrance de ces copies sont à la charge du demandeur, sans pouvoir excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Tout l'établissement Standard

 **Renforcement de l'information du patient sur ses données numériques**

Éléments d'évaluation	
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none">• L'établissement a organisé l'accès du patient à son dossier.• Les délais de remise des dossiers sont suivis et les retards sont analysés.• La commission des usagers est informée du nombre de demandes, des délais de transmission et du suivi des actions d'amélioration mises en œuvre.• L'établissement met à disposition du patient l'information sur les modalités d'accès à son profil Mon espace santé et à son usage.• L'établissement informe le patient que son équipe de soin va alimenter et pourra consulter son Dossier médical partagé dans le cadre de sa prise en charge sauf en cas d'opposition de celui-ci.	Audit système

Respect des bonnes pratiques d'identification du patient

Critère 2.3-01 Les équipes respectent les bonnes pratiques d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge

L'identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge et à chaque venue permet de relier toutes les données relatives à une personne et de délivrer l'acte prescrit à la bonne personne. L'identification comporte obligatoirement les éléments suivants : nom de naissance, 1er prénom d'état civil, date de naissance, sexe. Le nom d'usage peut être ajouté à condition de le différencier explicitement du nom de naissance. La vigilance de tous les acteurs permet de maîtriser le risque d'erreur. Les équipes informent le patient qu'à chacune des étapes de sa prise en charge, la concordance entre son identité, ses prescriptions et les actes fera l'objet d'une vérification et elles l'impliquent autant que possible dans cette procédure de sécurité. Les personnels administratifs et les professionnels de santé sont formés à la surveillance et à la prévention des erreurs d'identification. Avant tout acte, ils vérifient la concordance entre le bénéficiaire, la prescription de l'acte et les traitements médicaux. L'identitovigilance permet de limiter le risque d'erreurs potentiellement graves liées à une mauvaise identification (erreur de site opératoire, erreur de traitement, erreurs de résultats de laboratoire...).

Tout l'établissement Standard



Renforcement de l'identification des patients

Éléments d'évaluation	
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">Les lieux où s'effectue l'identification des patients, ainsi que les acteurs impliqués dans la qualification de l'identification, sont connus.Les équipes savent contacter les référents de la cellule d'identitovigilance en cas de doute de l'unicité d'un dossier patient.S'il persiste des documents papier du dossier du patient, la bonne identification du patient est reportée sur tous éléments du dossier papier.	Parcours traceur
<p>Observations</p> <ul style="list-style-type: none">Le patient dispose d'un dispositif d'identification (bracelet ou toute autre alternative à son identification dans le respect de la confidentialité et de sa dignité) qui est systématiquement vérifié au cours des examens complémentaires ou actes thérapeutiques.	Observation

L'usage du système d'information permet aux professionnels un accès au dossier du patient

Critère 2.2-05 Les équipes de soins ont accès aux informations du patient avec un système d'information adapté

Le développement du numérique en santé impose de nouvelles pratiques en matière d'accessibilité des professionnels aux dossiers de leurs patients, notamment au dossier médical partagé et au dossier pharmaceutique. L'interopérabilité des systèmes d'information garantit l'accessibilité de ces informations aux professionnels qui ont besoin d'un accompagnement à la prise en main de tout nouvel applicatif.

Tout l'établissement Standard



Renforcement de l'accès au SI par les professionnels

Éléments d'évaluation	
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">• Tous les éléments utiles à la prise en charge du patient (antécédents, examen clinique, prescriptions, résultats de bilan, allergies, bactéries multirésistantes...) sont dans le dossier du patient et accessibles dans le dossier.• Tous les professionnels impliqués (médecins, soignants, soins de support...) tracent, en temps utile, tous les éléments nécessaires à la prise en charge du patient (traçabilité et accès au dossier).• L'ergonomie du système d'information permet aux professionnels un accès simultané à l'ensemble du dossier patient utile à la prise en charge.• Les équipes sont accompagnées dans la prise en main des nouveaux outils /logiciels.	Parcours traceur
<p>Professionnels</p> <p>Les équipes médicales peuvent consulter le dossier médical partagé et/ou le dossier pharmaceutique du patient selon les cibles définies par la CME, notamment via le service de "WebPS DMP".</p>	Audit système

Sécurisation des Usages de communications informatiques d'informations médicales

Critère 3.1-07 Les modalités de communication permettent aux usagers et aux médecins de ville de contacter l'établissement aisément

L'établissement s'assure que ses modalités de communication sont aisément accessibles pour faciliter l'accès aux soins des usagers et fluidifier les contacts avec les acteurs du territoire. De façon sécurisée, il participe à la communication sur les données des patients avec les autres acteurs de l'offre de soins et médico-sociale en respectant les règles de confidentialité.

Tout l'établissement Standard



Renforcement de la sécurisation des transmissions

Éléments d'évaluation	
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour favoriser l'accès aux soins, les usagers peuvent joindre aisément l'établissement pour des prises de rendez-vous ou des renseignements (par téléphone et/ ou Internet). • Les partenaires de ville ou autres acteurs hospitaliers ou médico-sociaux peuvent joindre aisément leurs interlocuteurs. • Une messagerie sécurisée de santé permet un accès rapide aux échanges d'informations (données sensibles, résultats d'examen, ...) entre les professionnels contribuant à la prise en charge des patients. • Les numéros d'appel téléphonique (ou mail) pour joindre directement l'unité de soins <i>ad hoc</i> sont communiqués au patient. Les modalités de permanence téléphonique sont effectives. • L'établissement a cartographié les usages non sécurisés d'échange des données de santé avec un plan d'actions de transfert sur l'usage de la messagerie sécurisée citoyenne de Mon espace santé. • L'établissement a mis en œuvre un plan d'action lui permettant d'améliorer son taux d'alimentation du dossier médical partagé. <p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour favoriser l'accès aux soins, les usagers peuvent joindre aisément l'établissement pour des prises de rendez-vous ou des renseignements (par téléphone et/ ou Internet). • Les partenaires de ville ou autres acteurs hospitaliers ou médico-sociaux peuvent joindre aisément leurs interlocuteurs. • Une messagerie sécurisée de santé permet un accès rapide aux résultats d'examen et des échanges d'informations entre les professionnels contribuant à la prise en charge des patients. • Les numéros d'appel téléphonique (ou mail) pour joindre directement l'unité de soins <i>ad hoc</i> sont communiqués au patient. Les modalités de permanence téléphonique sont effectives. 	<p>Audit système</p>
<p>Professionnels</p> <p>Les professionnels connaissent les types de documents du dossier du patient reversés au dossier médical partagé et au dossier pharmaceutique.</p>	<p>Parcours traceur</p>

Maîtrise par l'ES du risque numérique

Critère 3.6-02 Les risques de sécurité numérique sont maîtrisés

Pour maîtriser au plus juste le risque numérique, l'établissement doit pouvoir s'appuyer sur un système d'information sécurisé, prévoir un plan d'action de continuité et sensibiliser l'ensemble des professionnels pour accroître l'implication des acteurs et la vigilance collective. Une veille de sécurité numérique (prévention active de la sécurité des systèmes d'information) suivant les recommandations de centres de référence (ex : CCB, ...) est mise en place.

Tout l'établissement Standard



Renforcement de la sécurisation cyber

Éléments d'évaluation	
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none">• L'établissement a déployé un Plan de Continuité d'Activité et un Plan de reprise d'activité dans tous les secteurs.• L'établissement a mis en place les correctifs à 6, 12 et 18 mois sur les actions critiques recommandés par l'audit de sécurité numérique.• L'établissement organise régulièrement des actions de sensibilisation individualisées pour les professionnels de santé.• L'établissement a démarré un plan de formation pluriannuel à la sécurité informatique et à la mise en œuvre du mode dégradé pour tous les professionnels concernés.• L'établissement a formé des référents sécurité SI en relais des équipes SI dans les secteurs les plus à risques.• Les incidents significatifs ou graves de sécurité des systèmes d'information sont déclarés sans délai auprès de l'Agence du numérique en santé. Les recommandations et les mesures d'urgence proposées par l'ANSSI, pour limiter l'impact de ceux-ci et destinées à améliorer leur sécurité sont mises en œuvre <p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">• Les équipes connaissent les conduites à tenir en cas d'incident/d'attaque (contact du référent de la sécurité numérique, mise en œuvre de solution dégradée).• Les équipes savent mettre en œuvre à tout moment le Plan de Continuité d'Activité et le Plan de reprise d'activité qui leur ont été définis.• Les équipes sont sensibilisées au besoin d'éradiquer la conservation de documents de santé intégrant des données médicales à caractère personnel directement sur le poste de travail.	Audit système

Sécurisation de l'identification des professionnels dans le SI

Critère 3.6-06 L'identification des utilisateurs et des patients dans le système d'information est sécurisée

Pour prévenir des menaces et risques d'atteinte aux informations conservées sous forme électronique au sein des systèmes d'information des établissements de santé, il est essentiel de définir les règles d'accès aux ressources et données de santé à caractère personnel au sens du RGPD pour l'ensemble des utilisateurs. Les ressources concourent à des activités de prévention, de diagnostic, de soin, de prise en charge, de suivi, ou d'interventions nécessaires à la coordination de plusieurs de ces activités et qu'ils traitent des données. Les règles d'accès sont déclinées dans le dispositif d'habilitation au système d'information quel que soit l'utilisateur (professionnels, intérimaires, étudiants, stagiaires, patients..).

L'accès au système d'information doit se faire par une authentification à double facteur destiné à s'assurer que les utilisateurs disposent bien des droits d'accès en leur nom propre.

Le mécanisme d'authentification à double facteur se déroule en deux étapes : une première reposant sur la saisie d'un identifiant et mot de passe personnel, la seconde requérant un autre code d'identification personnel adressé par SMS, mail ou carte à puce comme les cartes CPS.



Création d'un nouveau critère
Renforcement de la
sécurisation des identifications
dans le SIH

Éléments d'évaluation	
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none">• Les règles d'habilitation au système d'information de santé sont définies.• L'établissement a mis en œuvre une gestion des arrivées/départs pour l'octroi des habilitations au SI (notamment pour les intérimaires, étudiants, stagiaires..).• L'établissement octroie un poste de l'établissement (poste professionnel) au personnel en mobilité (astreintes ou travail à distance) ou un dispositif d'ouverture de sessions à distance.• Les identités et accès aux données de santé sont gérés par un système d'authentification à deux facteurs <p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">• Le personnel en interne utilise un identifiant personnel et un mot de passe personnel et unique pour l'accès au système d'information.	Audit système



Focus sur les autres ajustements

Autres ajustements

Critère 1.1-09

Extension des attendus liés aux **consignes de suivi à la sortie** à l'ensemble des informations permettant la suite de la prise en charge (et non plus la seule prise en charge médicamenteuse)

Critère 3.6-04

Renforcement du critère sur les **risques environnementaux**

Critère 3.5-02

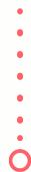
Renforcement de la thématique « **gestion des conflits** » par l'intégration de la saisie des **médiateurs**

Critère 2.3-22

Suppression du traceur ciblé dit « **transport** » -> évaluation par la **méthode du parcours traceur** pour une couverture plus large

Critère 2.1-05

Changement de méthode pour l'évaluation de la pertinence du **recours à des mesures restrictives de liberté**
Patient traceur => Parcours traceur (pour les 3 derniers EE)



Les nouveaux outils d'appropriation

Actualités sur les fiches pédagogiques



Évaluation de l'accès aux données de santé : dossier patient & « Mon espace santé » selon le référentiel de certification

Date validation Collège le 7 septembre 2023

- Le dossier du patient, accessible via le logiciel métier des professionnels de santé, est l'outil de recueil et de conservation des Informations administratives, médicales et paramédicales, formalisées et actualisées, enregistrées pour tout patient accueilli, à quelque titre que ce soit. Il est l'outil principal de coordination de l'ensemble des professionnels de l'établissement qui intervient dans le parcours du patient. Il sert à compiler et partager toutes les Informations utiles à la prise en charge du patient à partager avec l'équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelles qui le suit. Quand les Informations sont informatisées, l'interopérabilité des systèmes d'Information facilite leur accessibilité.
- « Mon espace santé », espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la santé, permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé. Les professionnels des établissements y déposent également des données pour les partager avec le patient et les professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'Imagerie médicale, etc.) pour faciliter, simplifier et fluidifier le parcours de soins.

Enjeux nationaux

- Améliorer la pertinence et la continuité de la prise en charge sans rupture de parcours pour le patient.
- Permettre la communication, la coordination et l'Information entre les acteurs du parcours et les patients.

Principales données¹

- 97% des établissements déclarent un projet d'informatisation du dossier médical achevé ou en cours
- Plus de 90% des patients ont un profil "Mon espace santé" et peuvent recevoir des documents de santé de l'ensemble des professionnels qui les prennent en charge : laboratoires, hôpitaux, radiologues, spécialistes, etc.



Évaluation de la gestion des risques numériques dans les pratiques de soins selon le référentiel de certification

Date validation Collège le 7 septembre 2023

- Le système d'Information hospitalier (SIH) peut être défini comme l'ensemble des Informations, de leurs règles de circulation et de traitement nécessaires à son fonctionnement quotidien, à ses modes de gestion et d'évaluation ainsi qu'à son processus de décision stratégique.
- En interne, le SIH peut regrouper plusieurs fonctions nécessaires à la prise en charge (dossier patient), gestion des plannings, de la paye, la facturation, le suivi budgétaire, la communication (Internet, Intranet, protocoles, messagerie, forum), bon de commandé, etc.).
- En externe, la tendance se tourne vers le développement de réseaux de santé, « Mon espace santé », la télémédecine, le pilotage d'un robot chirurgical à distance.

Enjeux nationaux

Le numérique en santé est aujourd'hui en plein essor pour améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des soins en santé. Au-delà des outils numériques internes à l'établissement de santé notamment pour gérer les dossiers du patient, il comprend des domaines tels que les équipements biomédicaux connectés, la télémédecine, les objets de santé connectés, l'intelligence artificielle et l'analyse de données, la réalité augmentée et la réalité virtuelle.

Depuis 2019, le ministère chargé de la Santé porte une stratégie nationale du numérique en santé destinée à accélérer la transformation numérique du système de santé tout en visant :

- la sécurisation des échanges et le partage de données entre les acteurs de soins et les patients ;
- la maîtrise des risques de sécurité numérique, en particulier en renforçant la lutte contre la cyber malveillance.

Principales données¹

- 95% des établissements ont formalisé une politique de sécurité du système d'Information (+ 2 points par rapport à 2018)
- 96% déclarent avoir désigné un référent sécurité SI.
- Les établissements consacrent en moyenne 1,7% de leurs charges d'exploitation aux SIH, proportion en baisse par rapport aux années précédentes.

Affiches critères impératifs



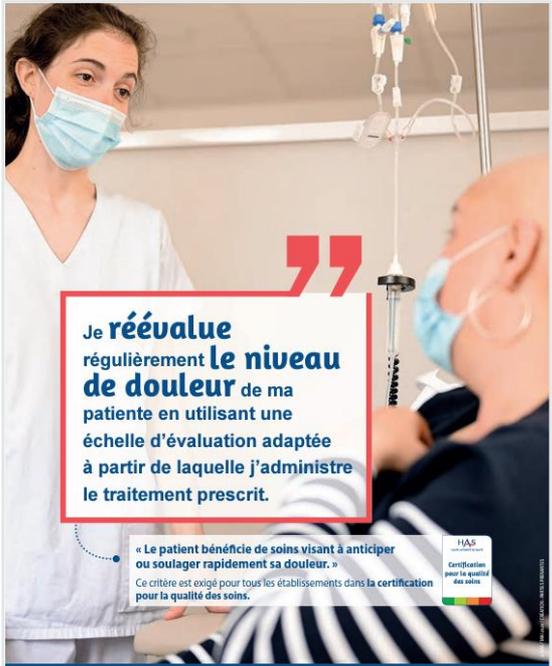
”
J'ai en tête la conduite à tenir pour **réagir** au plus vite lorsqu'un patient se trouve en état **d'urgence vitale**. C'est aussi grâce à cela que nous sauvons des vies.

« La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'enceinte de l'établissement. »
Ce critère est exigé pour tous les établissements dans la certification pour la qualité des soins.

HAS
Certification pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



”
Je **réévalue** régulièrement le **niveau de douleur** de ma patiente en utilisant une échelle d'évaluation adaptée à partir de laquelle j'administre le traitement prescrit.

« Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou soulager rapidement sa douleur. »
Ce critère est exigé pour tous les établissements dans la certification pour la qualité des soins.

HAS
Certification pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



”
Lorsque j'utilise des **médicaments à risque**, je me dois de suivre des **règles strictes** à toutes les étapes de leur circuit. Il en va de la **sécurité** des patients, de celle de mes collègues et de la mienne également.

« Les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risque. »
Ce critère est exigé pour tous les établissements dans la certification pour la qualité des soins.

HAS
Certification pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Affiches critères impératifs

Quels que soient l'âge, la personnalité et le niveau de **compréhension** du patient, **j'adapte** mon discours et je m'assure qu'il ait bien compris, **qu'il consente** et **adhère** à la prise en charge que nous lui proposons.

« Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités. »

Le critère est exigé pour tous les établissements dans la certification pour la qualité des soins.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Certification pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Nous sommes garants du respect de **l'intimité** et de la **dignité** des patients, que ce soit dans **nos actes** ou dans la discrétion de **nos paroles**.

« Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité. »

Le critère est exigé pour tous les établissements dans la certification pour la qualité des soins.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Certification pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Les **mesures** de prévention du **risque infectieux** nous poussent sans cesse à nous remettre en question. Elles **protègent** nos patients, et nous aussi, ne l'oublions pas !

« Les équipes maîtrisent le risque infectieux en appliquant les précautions adéquates, standard et complémentaires. »

Le critère est exigé pour tous les établissements dans la certification pour la qualité des soins.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Certification pour la qualité des soins

Patients, soignants, un engagement partagé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Livret témoignages



Certification des établissements de santé pour
La qualité des soins

Les critères impératifs

Témoignages de professionnels

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités

« **Hématologue dans un hôpital parisien, nous recevons dans notre service de nombreux patients atteints de cancers du sang ou d'autres maladies graves du sang. L'annonce de la maladie et notamment d'un cancer est toujours une étape difficile, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'une leucémie dont la prise en charge est particulièrement lourde.**

J'ai appris au fil des années à roder mon discours, à adapter à mon interlocuteur, à son âge, à son niveau de compréhension, à l'écouter et considérer ses émotions en étant à l'écoute par mes collègues mais également par des formations et outils mis en place par mon établissement. La communication dans ce genre de moment est un exercice difficile qui nécessite écoute, aménage et empathie, surtout que chaque patient est différent. Un adolescent n'aura pas forcément la même perception des choses qu'un adulte, ou qu'une personne dont le français n'est pas la langue maternelle par exemple.

J'ai été marqué par un jeune patient il y a quelques temps, il avait 16 ans. Plus un enfant donc, mais pas encore tout à fait un adulte. Nous lui avions annoncé qu'il avait une leucémie et je le recevais à ce moment-là pour lui expliquer avec sa maman, les différentes étapes du projet thérapeutique avec chimiothérapies, greffes d'os et greffe de moelle osseuse. Sans grande réaction jusqu'ici, il est entré dans un état de tristesse et s'est mis à pleurer en disant qu'il n'en voulait pas.

« **Maxime, hématologue**
Pour en savoir plus
Critère 1-1-03

Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité

« **Je suis brancardier, le respect de l'intimité physique des patients que je transporte est une problématique quotidienne dans mon métier et je veille en toutes circonstances à ce que ceux-ci circulent dans l'enceinte de l'établissement, quel que soit leur âge, pathologie ou discernement dans un état qui leur permette de préserver leur intimité et leur dignité.**

Je peux citer l'exemple de ce patient que j'ai eu à prendre en charge il y a quelques jours. Il s'agissait d'un monsieur âgé qui devait avoir 90 ans et qui était hospitalisé en gériatrie. J'étais chargé de le conduire en fauteuil roulant de sa chambre située au 4^e étage, jusqu'au rez-de-chaussée pour un examen de radiologie. Lorsque j'ai constaté qu'il portait un système de sondage urinaire qui ne lui permettait pas d'avoir de sous-vêtement ni de pantalon.

Dans sa chambre individuelle, le patient depuis son lit jusqu'au fauteuil ne pouvait pas de problème d'autant que la porte était fermée et le store rabattu, mais il m'était impossible de le transporter dans le couloir dans ce contexte. J'ai appelé une aide-soignante qui m'a fourni un drap et une couverture que nous avons bordés autour du patient et nous nous sommes rendus en radiologie.

Une fois sur place, j'ai averti l'équipe radio de l'arrivée du patient et de sa situation pour qu'ils aient une vigilance particulière, d'autant plus qu'il avait tendance à vouloir se lever de son fauteuil. Respecter l'intimité et la dignité des patients se traduit aussi pour nous, professionnels de santé, dans nos paroles. Quand on s'adresse à un patient sur son état de santé par exemple, on doit le faire en toute discrétion et s'attacher à ce que les patients autour n'entendent pas ces informations qui sont personnelles.

« **Jérémy, brancardier**
Pour en savoir plus
Critère 1-2-01

Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté

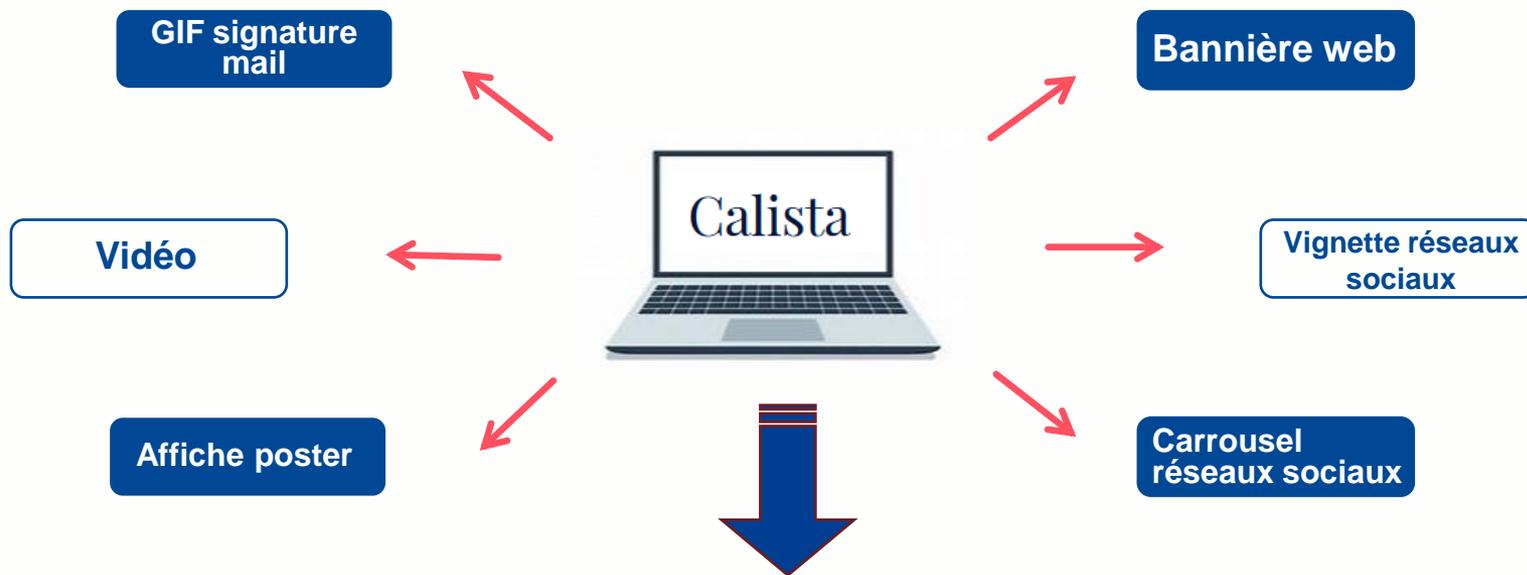
« **Dans l'unité de chirurgie orthopédique et traumatologique, nous recevons le plus souvent des patients ayant des maladies dégénératives comme l'arthrose, mais aussi des patients accidentés. Nous recevons surtout des adultes mais il peut arriver que nous soyons amenés à accueillir des mineurs, voire de très jeunes enfants par moments.**

Dans la mesure du possible quand il s'agit d'opérations programmées, on essaye toujours de les organiser le mercredi, c'est à l'heure des enfants ! On sait bien que l'hôpital, ça n'est pas forcément très joyeux, d'autant que nous ne sommes pas un service de pédiatrie, mais on fait de notre mieux pour accueillir les petits patients dans les meilleures conditions quand ils arrivent. Nous avons deux chambres individuelles qui ont été rénovées récemment et le plus isolées des autres, c'est toujours là que nous plaçons les enfants en pré et post-chirurgie, par sécurité et aussi parce qu'elles sont colorées et offrent un environnement forcément plus rassurant. Nous avons aussi quelques jouets qui passent le plus clair de leur temps rangés dans un placard mais que nous sortons quand un enfant passe dans le service.

Quand je suis arrivé dans cette unité il y a 2 ans, j'avais bénéficié avec d'autres collègues d'une formation avec le chef de service et le psychologue de pédiatrie, nous avaient transmis des clefs pour communiquer avec les enfants, les rassurer, se faire comprendre quand ils ne peuvent pas, etc. J'avais trouvé ça super intéressant car en tant que papa, je pense avoir de bonnes bases, mais il y a beaucoup de choses auxquelles je n'avais pas forcément pensé. Maintenant, je sais que chaque nouvel arrivant du service bénéficie de ce temps de formation sur la prise en charge des enfants, ce temps est partagé avec d'autres services de l'hôpital.

« **Luc, aide-soignant en chirurgie orthopédique et traumatologique**
Pour en savoir plus
Critère 1-2-02

Kit de communication des décisions de certification



A retrouver dans votre portail Calista
Rubrique : Informations Utiles

Newsletter



Pour Qui ?

Pour vous, professionnels exerçant en établissement de santé



Pour Quoi?

Pour être au courant des dernières informations sur la certification

Recrutement EVN – Webinaire – Mise à disposition d'outils de communication – Publication du référentiel - ...



Comment ?

Par mail, adressé à toute personne disposant d'un profil Calista



Quand ?

Environ une fois par mois et en fonction de l'actualité

Déjà 9 numéros envoyés !



Pour ajouter des destinataires aux newsletters, n'hésitez pas à créer des profils « collaborateurs » sur Calista

Fonctionnalité Calista

Nouveau : Création/clôture de l'Evaluation interne à tout moment !

- **Ouverture/fermeture au gré de l'établissement**
- **1 seule évaluation interne ouverte à la fois**
- **Fonctionnalité à la main de l'Administrateur ES**



« Ma certification »

Actions

Création Evaluation Interne

« Evaluation interne »

Actions

Sélection des grilles à transmettre

Création d'une grille

Clôturer l'évaluation

Vidéo : Retex des établissements visités

La Certification par ceux qui l'ont vécue



Pour la retrouver



**Retrouvez
tous nos travaux sur**

www.has-sante.fr



Pour en savoir plus sur la certification qualité des soins

