



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-visiteur 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 alliez avoir, des résultats de vos examens, si on s'est préoccupé 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'ayant donné 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.es@has-sante.fr ou consultez le site de la HAS : www.has-sante.fr

QR code
vers la page
usagers de la
certification