HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

LA CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ POUR LA QUALITÉ DES SOINS

EXEMPLE

Bilan Fin de visite

Restitution Plénière

Patients, soignants,
un engagement partagé

Calcul des résultats

$$\overline{x\%} = \frac{\Sigma\ des\ \%}{\%\ total}$$

Résultats des éléments d'évaluation

Résultats par critère

Résultats par objectifs

Résultats par chapitres

%

$\bar{x}$ %

Objectif 1 : $\bar{x}$ %

Objectif 1 : $\bar{x}$ %

Objectif 2 : $\bar{x}$ %

Objectif 3 : $\bar{x}$ %

Objectif 4 : $\bar{x}$ %

1- Le patient
$\bar{x}$ %

2- Les soins
$\bar{x}$ %

3- L'établissement
$\bar{x}$ %

RESULTAT GLOBAL $\bar{x}$%

Agrégation des résultats des éléments d'évaluation jusqu'au score final

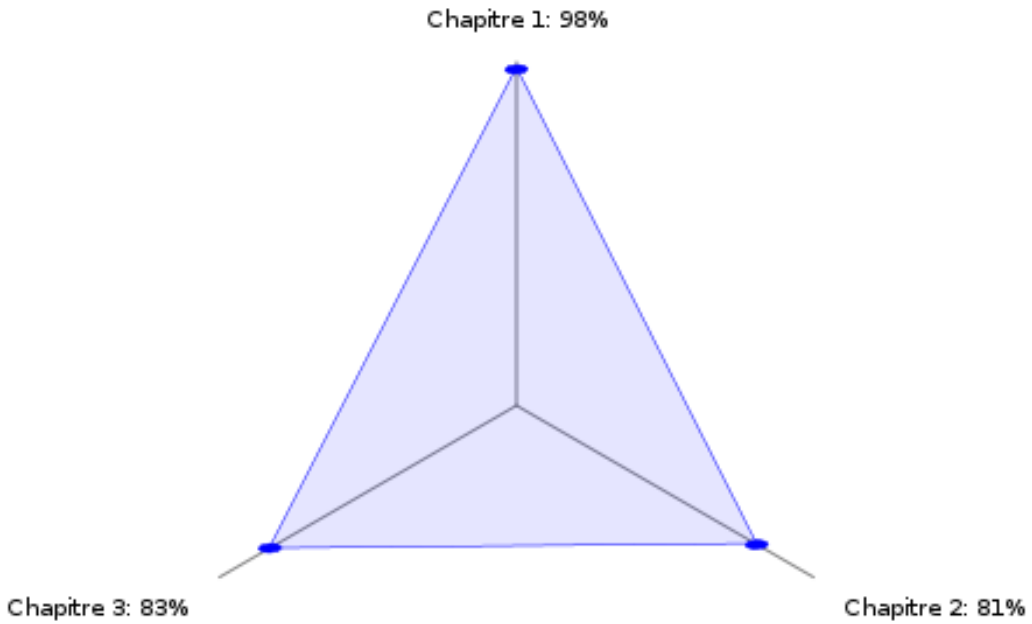
Les résultats globaux

Résultat Evaluation Externe : **86,84%**

CHAPITRE 1 : LE PATIENT
97,67%

CHAPITRE 2 : LES ÉQUIPES DE SOINS
81,10%

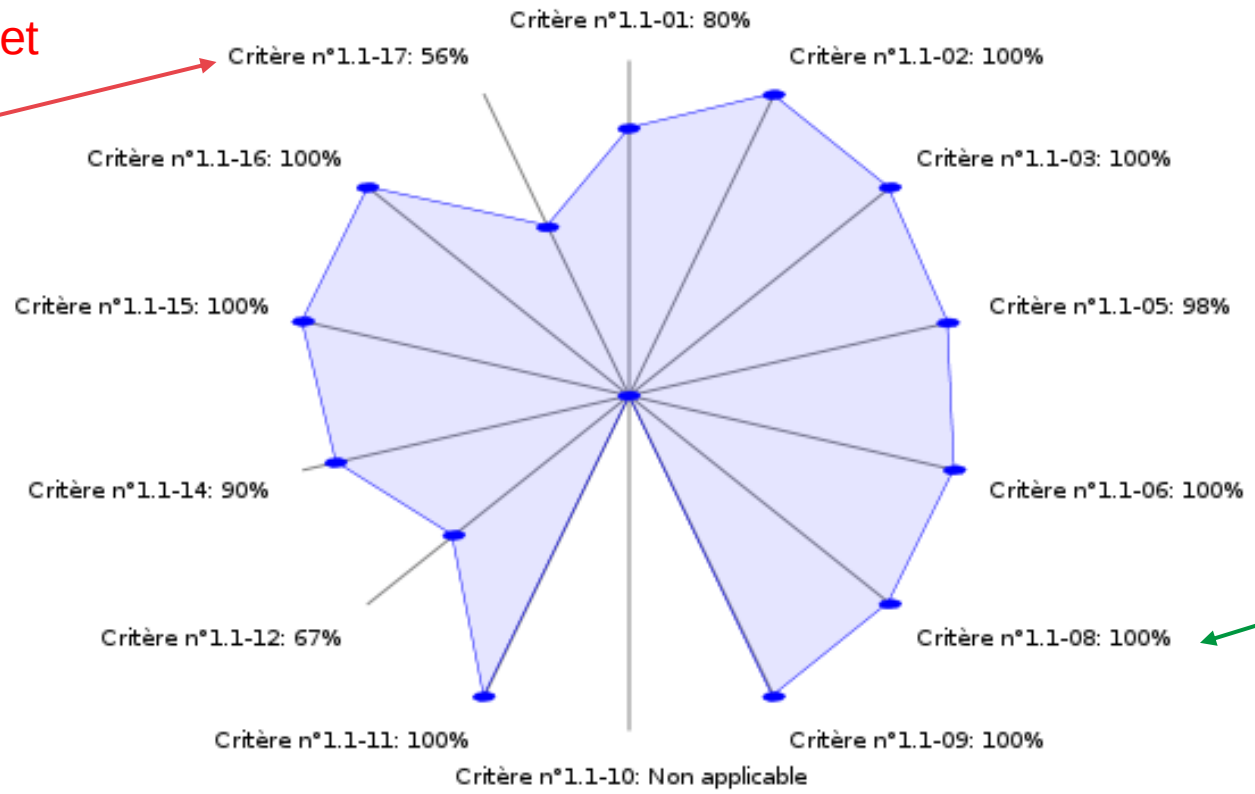
CHAPITRE 3 : L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
83%



Chapitre 1 : Le patient

1.1. Le patient est informé et son implication est recherchée

Inviter davantage le patient à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction



Désignation personne à prévenir et personne de confiance

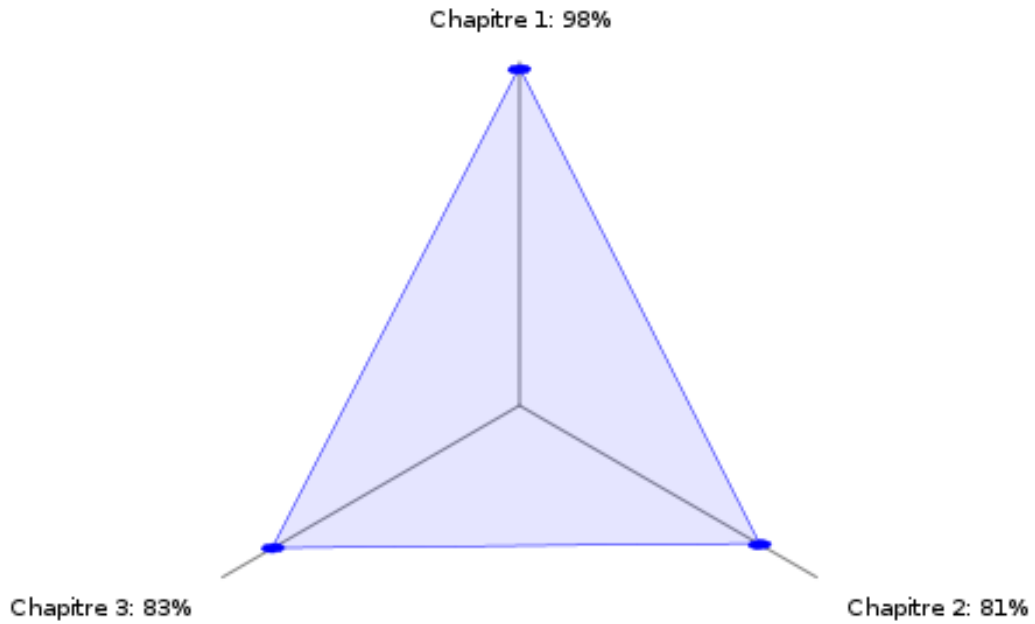
Les résultats globaux

Résultat Evaluation Externe : **86,84%**

CHAPITRE 1 : LE PATIENT
97,67%

CHAPITRE 2 : LES ÉQUIPES DE SOINS
81,10%

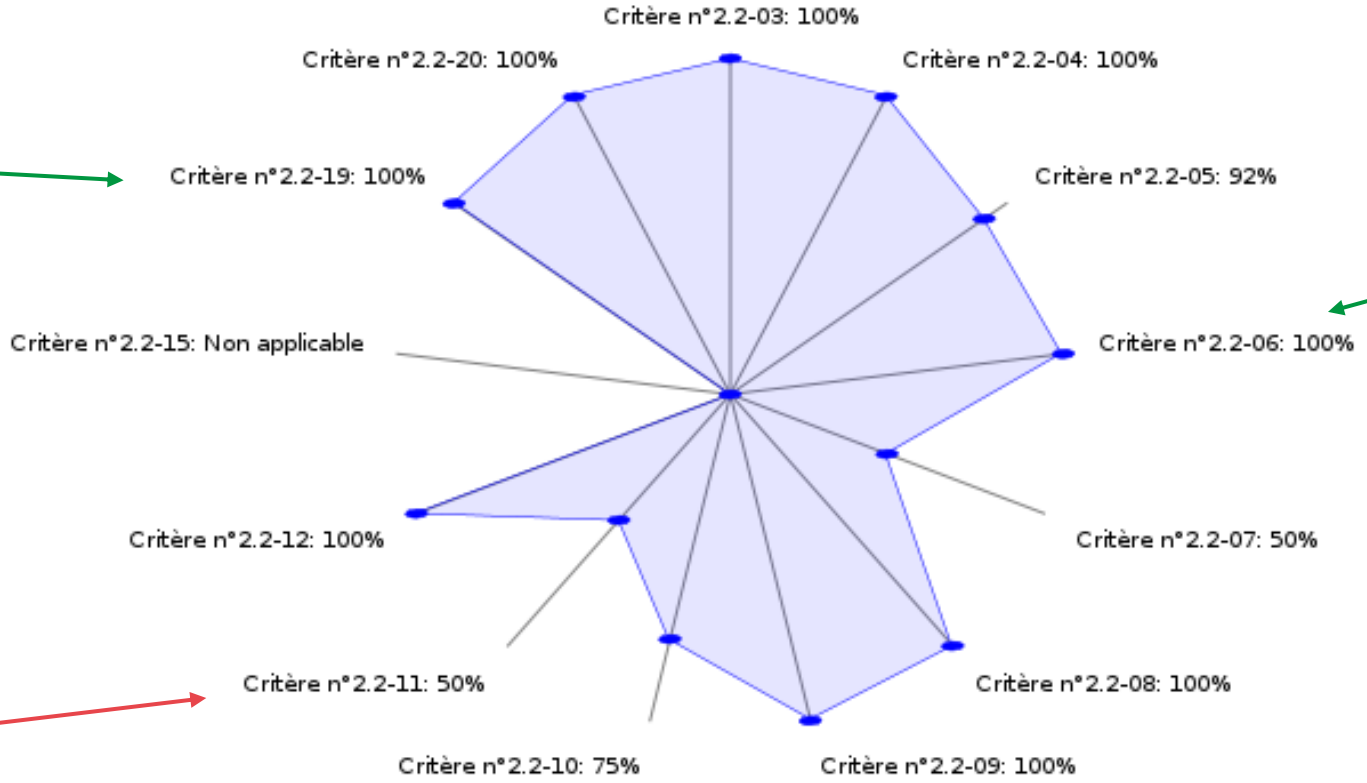
CHAPITRE 3 : L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
83%



Chapitre 2 : Les équipes de soins

2.2 Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge

Démarche palliative multidisciplinaire



Coordination des équipes

Reprise de la conciliation médicamenteuse

Développer les indicateurs de suivi de la coordination

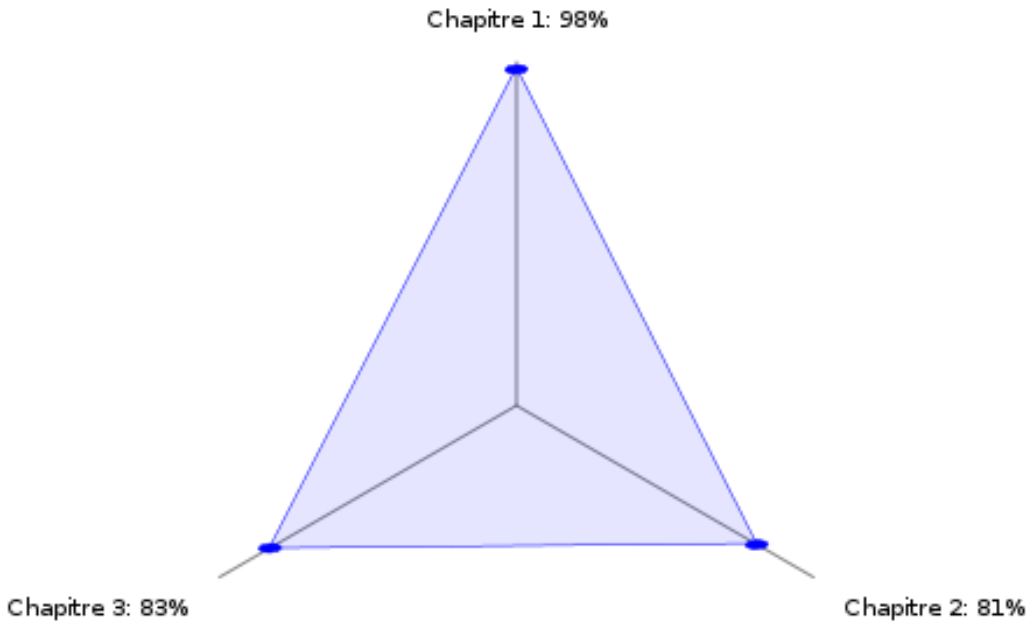
Les résultats globaux

Résultat Evaluation Externe : **86,84%**

CHAPITRE 1 : LE PATIENT
97,67%

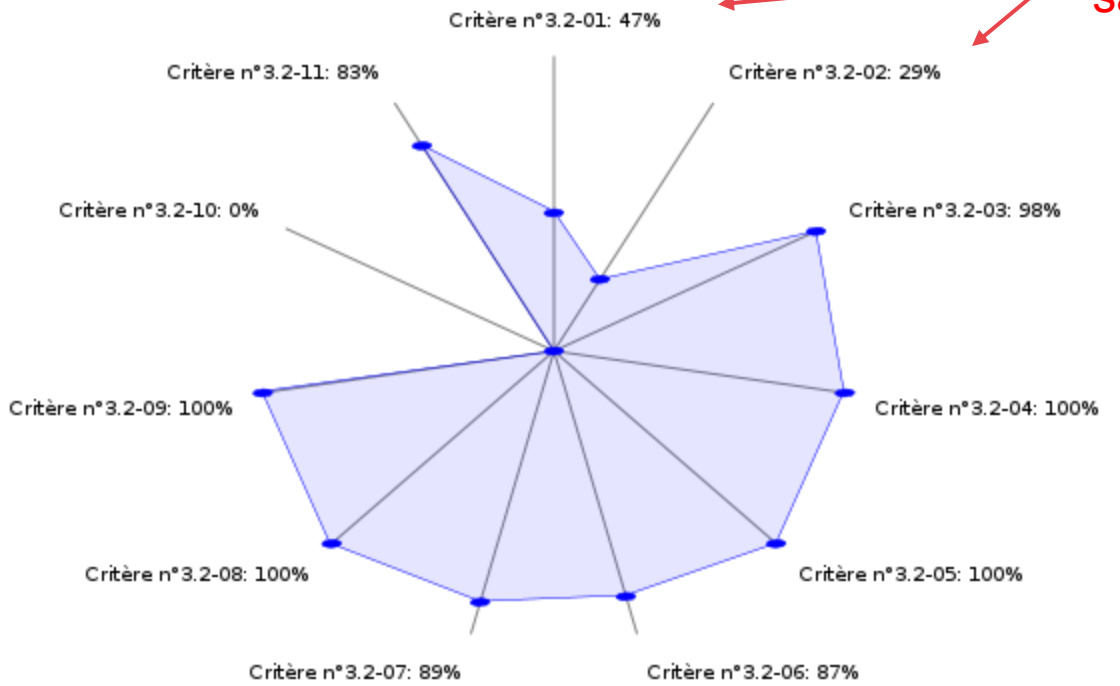
CHAPITRE 2 : LES ÉQUIPES DE SOINS
81,10%

CHAPITRE 3 : L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
83%



Chapitre 3 : L'établissement

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



Promouvoir le recueil de la satisfaction et de l'expérience patient ; Expertise patient

L'établissement veille à la bientraitance et lutte contre les situations de maltraitances

FICHE(S) ANOMALIE(S)

Impératif

Pour un **critère impératif**, si l'évaluation n'atteint pas le niveau d'exigence attendu (ensemble des éléments d'évaluation attachés à ce critère obtient une réponse « non » - *hors réponse non applicable*), une **« fiche anomalie »** est rédigée.

Une **« fiche anomalie »** peut entraîner une note zéro au critère concerné.

La HAS s'appuie sur les scores, les anomalies pour prendre sa décision.

Critère 1.2-01 : Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité

Non respect de la dignité et de la confidentialité d'une patiente suite à un comportement non adapté d'un professionnel

---

Critère 2.4-04 : Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des évènements indésirables associés aux soins

Absence de déclaration d'EIG dans un secteur à risques

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Merci de votre attention

**Patients, soignants,
un engagement partagé**