

CCES
Commission
de certification des
établissements de santé

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

20
22

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Sommaire

Édito	4
1. La commission	5
2. Activité	6
2.1. Les décisions de certification	7
2.2. Les retours de satisfaction	10
2.3. Les ajustements du dispositif	11
2.4. L'accréditation de la HAS par l'ISQua	11
2.5. La poursuite des actions d'information et de partage d'expérience	12
2.6. Les supports d'accompagnement	13
3. Bilan de la V2014	15
4. La communauté des experts-visiteurs	16
5. Perspectives	20

Édito

Après un lancement en avril 2021, retardé par la crise sanitaire, l'année 2022 représente la première année pleine de déploiement de la nouvelle démarche de certification des établissements de santé pour la qualité des soins. À la fin de l'année 2022, plus de 700 établissements de santé avaient reçu la visite des experts-visiteurs mandatés par la HAS dans le cadre de cette démarche orientée sur les pratiques professionnelles et la prise en charge des patients. Comme en 2021, la CCES a été attentive aux demandes des établissements en difficulté. Cela a conduit à accepter de nombreux reports de visite dans la limite du délai de sept ans depuis la dernière visite. Par ailleurs, le contexte exposé par eux a permis à la commission de certification d'être éclairée quant aux raisons pouvant justifier certains écarts.

Cette année de fonctionnement « en routine » de la démarche a permis de consolider les enseignements tirés des premières visites pilotes réalisées en 2021. La certification pour la qualité des soins est globalement bien accueillie par les professionnels des établissements comme en atteste l'enquête BVA réalisée au cours de l'année. Plus de 60 % des professionnels interrogés, toutes professions confondues, se déclarent satisfaits de la certification et 90 % considèrent que les résultats de la certification permettent de faire progresser la qualité des soins au sein de l'établissement, confirmant les orientations définies par la HAS puisque c'est bien là l'essence même de la certification, améliorer continuellement la qualité des soins pour les patients. Toutefois, des axes d'amélioration ont été identifiés, la CCES leur portera une attention particulière à l'avenir.

Chaque année et perpétuellement, le référentiel évolue en concertation avec les parties prenantes, dans un souci d'amélioration constante et pour tenir compte des différents retours des établissements visités et des experts-visiteurs, ainsi que des nouvelles recommandations de bonnes pratiques et références réglementaires.

Vous découvrirez certaines de ces évolutions, ainsi que tous les éléments autour de la certification en 2022 dans ce rapport, dont je vous souhaite une excellente lecture.



Catherine Geindre

Présidente de la commission de certification des établissements de santé (CCES).

« Patients, soignants, un engagement partagé »

1. La commission

La commission de certification des établissements de santé (CCES) exerce, par délégation du Collège de la Haute Autorité de santé, la mission prévue au 4° de l'article L. 161-37 du Code de la sécurité sociale de certifier les établissements de santé.

Le Collège se prononce sur tout recours administratif exercé en cette matière.

La CCES est une commission/instance pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle en charge d'orienter le développement de la certification et de voter les décisions de certification. Outre les missions figurant ci-après, la commission peut se voir confier par le Collège des travaux, études ou consultations que celui-ci juge utiles à la préparation de ses délibérations.

La CCES coordonne ses travaux et son programme avec ceux des autres commissions spécialisées de la HAS.

En plus de son président nommé parmi les membres du Collège par décision du président du Collège de la HAS, la commission est composée de vingt membres permanents ayant voix délibérative, nommés par décision du Collège de la HAS pour une durée de trois ans, renouvelables deux fois. En mars 2022, un nouveau membre a été nommé dans les suites d'un décès pour la durée du mandat restant à courir. En décembre 2022, un autre membre de la commission a démissionné et a été remplacé début 2023.

En 2022, la CCES s'est réunie 3 fois en plénière et 18 en restreinte (commissions dévolues aux décisions).

Missions

Certifier les établissements de santé.

Prendre en compte, dans la procédure de la certification, les indicateurs hospitaliers de qualité et de sécurité des soins.

Préparer les délibérations du Collège de la HAS concernant :

- l'élaboration de la procédure de certification des établissements de santé ainsi que l'ensemble des guides et manuels relatifs à cette certification ;
- les indicateurs hospitaliers de qualité et de sécurité des soins et leur prise en compte dans la procédure de certification ;
- les décisions de certification des établissements de santé lorsque le Collège exerce lui-même cette mission et les décisions prises sur les recours administratifs exercés en cette matière.

[En savoir plus](#)

2. Activité

Depuis plus de vingt-cinq ans, la HAS conçoit et met en œuvre la certification des établissements de santé. Il s'agit d'une procédure d'évaluation indépendante, obligatoire, du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les quatre ans par des professionnels, des pairs, mandatés par la HAS : les experts-visiteurs.

Les quatre précédentes versions ont accompagné : la structuration d'un management par la qualité, l'orientation des organisations et des pratiques vers une culture qualité, et plus largement la sensibilisation des professionnels au respect des recommandations de bonnes pratiques.

La HAS a mesuré l'impact de la crise et l'extrême mobilisation des professionnels. Convaincus que la qualité et la sécurité des soins sont fondamentales, et qu'en leur absence c'est le système de santé d'aujourd'hui et de demain qui est menacé, elle a souhaité, dans ce contexte contraignant, soutenir les professionnels dans leurs pratiques avec des visites qui donnent des repères sur le niveau de la qualité rendu et apporter un cadre concret à la démarche qualité et sécurité des soins à l'appui de ce référentiel. L'enjeu est de faire davantage sens pour les professionnels en renforçant leur intérêt à se saisir des exigences du référentiel, comme repères de bonnes pratiques.

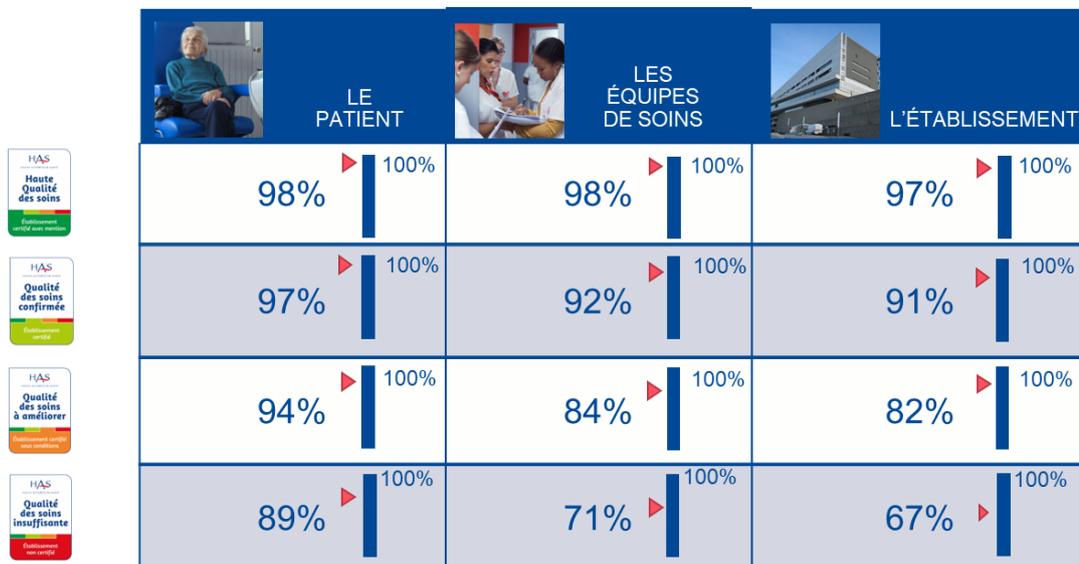
Les objectifs principaux du référentiel sont de porter, plus largement, l'engagement des patients et de leurs représentants en faveur d'un rôle plus actif dans le système de santé et dans leur parcours de santé et de soins, la culture de l'évaluation par les équipes, le travail en équipe et l'adaptation au système de santé.

Ainsi, en 2021, la HAS engageait l'actuel dispositif de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, élaboré en collaboration étroite avec des professionnels et des représentants des usagers ; il constitue la 5^e version de la certification et capitalise sur les vingt années d'expérience. Cette certification des établissements de santé qualité et sécurité des soins a été déployée en novembre 2020 avec le démarrage des premières visites en avril 2021 et un plein déploiement en 2022. Les retours d'expérience ont montré que les acteurs de terrain étaient sensibles à une évaluation davantage orientée sur les pratiques professionnelles et les prises en charge de patients.

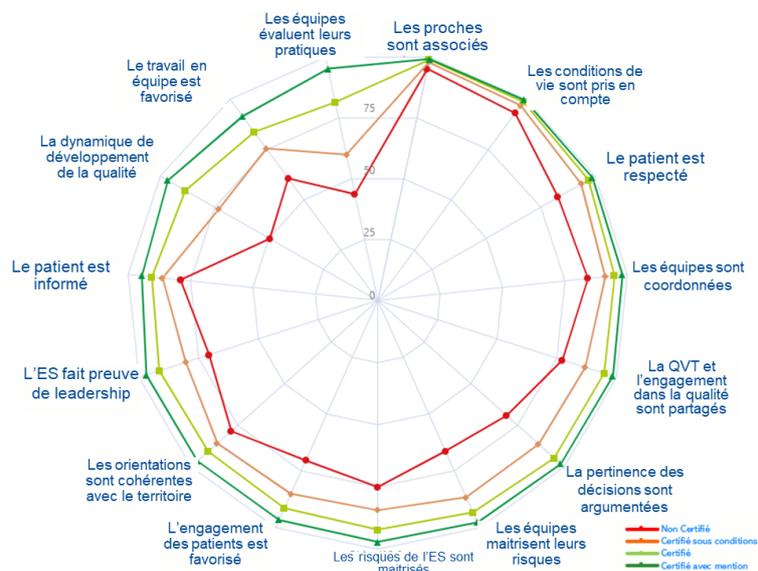
2.1. Les décisions de certification

La CCES analyse le rapport de visite des experts-visiteurs et les observations formulées par l'établissement. Elle fonde sa décision en regard des résultats de **tous** les critères appliqués à l'établissement avec une attention particulière sur ceux des critères impératifs. Lorsque des situations que « l'on ne veut plus voir » sont rapportées pour une évaluation (éléments d'un critère impératif non atteints) et décrites dans une fiche anomalie, elle ajuste son analyse selon la criticité de la situation rapportée pour le patient et du caractère systémique ou ponctuel et non reproductible.

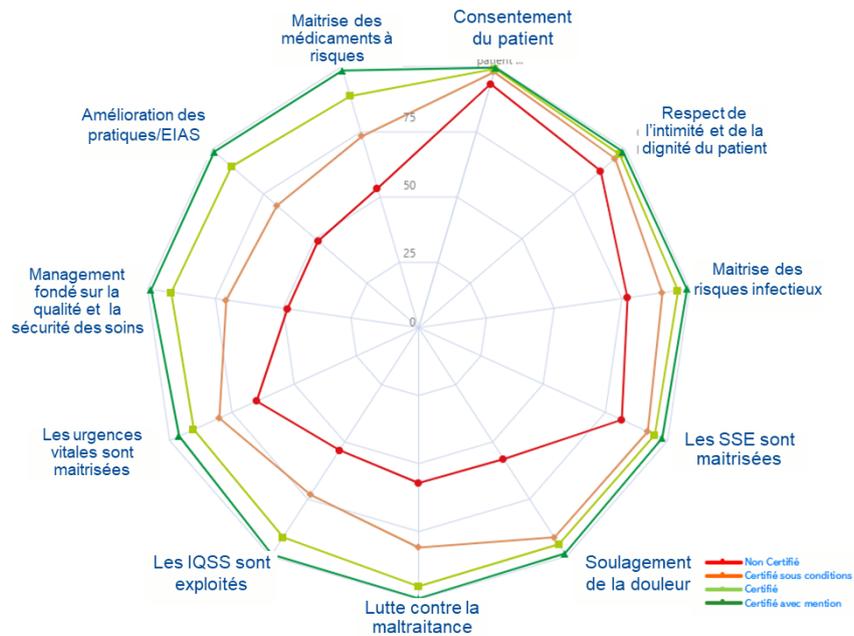
→ Les résultats par chapitres :



→ Les résultats par objectifs :



→ Les résultats pour les critères impératifs :

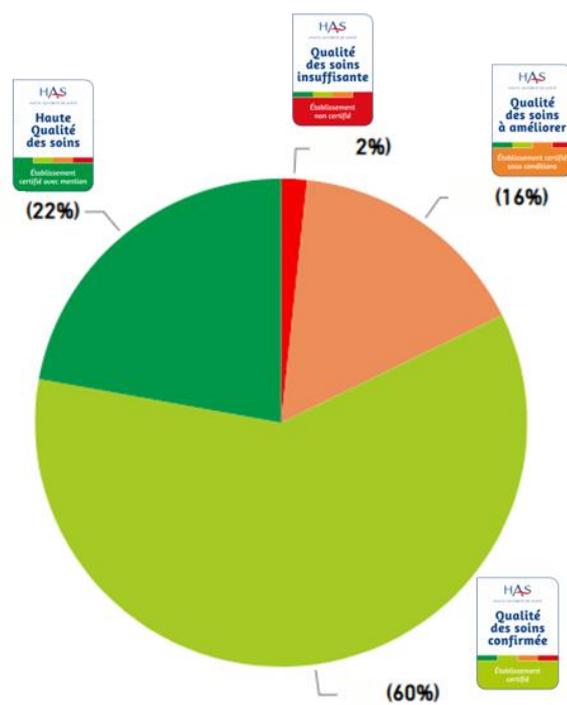


La mention est accordée pour les établissements ayant obtenu des résultats élevés pour tous les critères sans situation de criticité pour le patient.

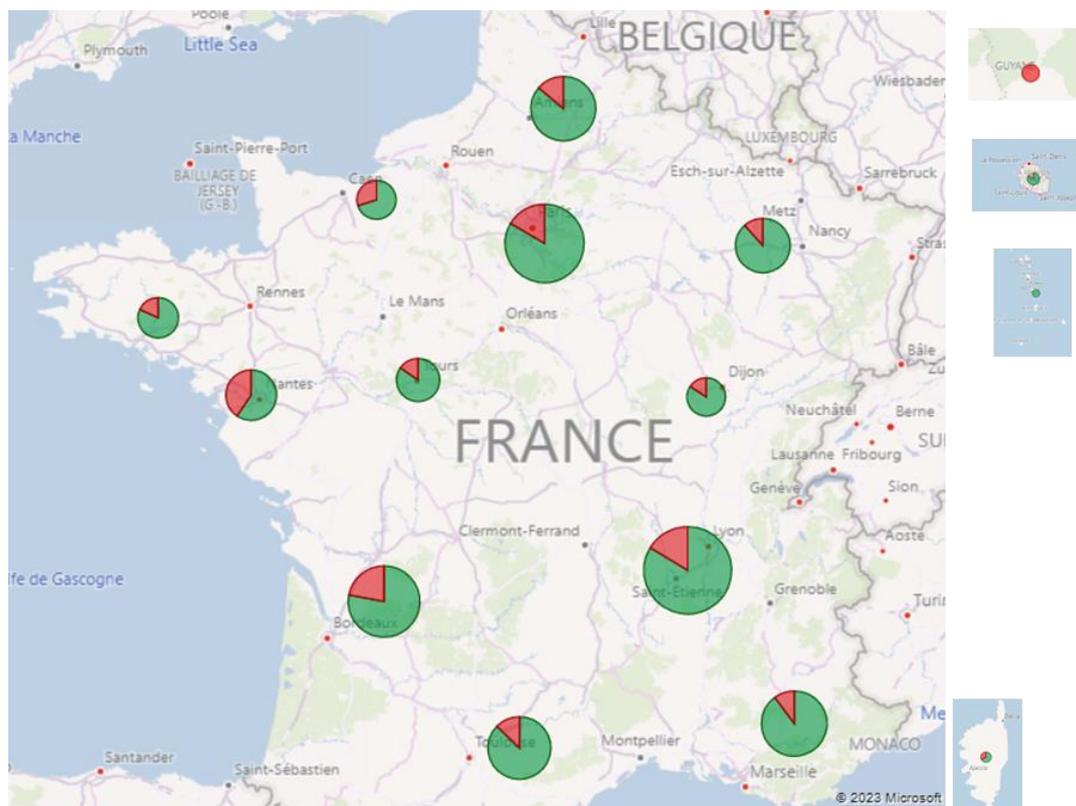
La décision de certification est le reflet de bons résultats dans leur ensemble sans écart majeur.

Celle de la certification sous conditions est délivrée lorsque des écarts ont été observés mais dont la CCES estime que l'établissement présente la capacité à apporter leur correction lors d'une prochaine visite sous 6 à 12 mois.

Pour l'ensemble des établissements du territoire national : 783 visites ont été réalisées dont 579 en 2022 et 599 décisions ont été prononcées dont 530 en 2022.



→ La répartition géographique des décisions :



(vert : certifiés ; rouge : sous condition ou non certifié)

Au global, 28 065 évaluations ont été réalisées en visites (21 397 en 2022) :

- patients traceurs : 7 726 (5 968 en 2022) ;
- parcours traceurs : 3 688 (2 897 en 2022) ;
- traceurs ciblés : 7 884 (5 928 en 2022) ;
- audits systèmes : 8 767 (6 604 en 2022) ;
- observations : 19 298 (14 793 en 2022).

L'analyse de ces évaluations a permis d'identifier les résultats s'écartant le plus des exigences :

- Critère n° 1.1-14 : Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger des directives anticipées
- Critère n° 1.1-16 : 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 n° 1.1-17 : Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction
- Critère n° 2.4-01 : Les résultats cliniques sont analysés par l'équipe et se traduisent par des plans d'action d'amélioration dont les effets sont mesurés
- Critère n° 2.4-05 : Dans les secteurs de soins critiques, les modalités de prise en charge du patient sont analysées et se traduisent par des plans d'action d'amélioration dont les effets sont mesurés
- Critère n° 3.4-03 : Les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes sont assurées

2.2. Les retours de satisfaction

En 2022, la HAS a mandaté un organisme indépendant (BVA) pour évaluer l'impact de cette 5^e version de la certification et la satisfaction de 290 établissements avec 1 600 répondants.

Les établissements ont exprimé une satisfaction globale de 7,4/10, soit une augmentation d'un point par rapport à la V2014. Ils estiment que la 5e version est réaliste, plus simple, adaptée à la pratique quotidienne et qu'elle permet d'améliorer la qualité grâce à des éléments repères.

Des points forts confirmés :

- des méthodes connues et utilisées, particulièrement celle du patient-traceur (7,9/10) ;
- la restitution des points forts et écarts par les experts-visiteurs (8,3/10 ; + 1,2 point) ;
- la visite (7,8/10 ; + 0,7 point).

Des points améliorés :

- la qualité des échanges avec la HAS tout au long de la procédure de certification (8/10 ; + 1,4 point) ;
- le format du rapport de visite (7,7/10 ; + 1,8 point).

Des points en amélioration mais sur lesquels la HAS doit poursuivre ses actions d'amélioration :

- la plateforme dédiée à la certification CALISTA (6,8/10 ; + 2,3 points) ;
- les délais d'obtention du rapport de certification (7,1/10 ; + 4,4 points) ;
- la personnalisation du référentiel aux spécificités des établissements ;
- la certification est toujours perçue comme stressante et chronophage.

Concernant l'impact de la certification, les établissements interrogés jugent que la 5^e version améliore :

- la culture et la démarche de qualité et de gestion des risques ;
- les pratiques et organisations avec des effets sur la pertinence des soins ;
- l'engagement du patient ;
- les relations avec les représentants des usagers ;
- la coordination des professionnels et le parcours de soins des patients ;
- l'esprit d'équipe ;
- l'implantation des établissements dans leur territoire.

En revanche, la certification est toujours perçue comme peu impactante sur la qualité de vie au travail et sur les relations avec les institutions et organismes de tutelle. Par ailleurs, les établissements interrogés estiment que le macaron est encore trop peu connu pour avoir un impact auprès des patients et des professionnels de santé.

2.3. Les ajustements du dispositif

Dans un souci d'amélioration continue, le service certification des établissements de santé fait évoluer chaque année le référentiel de certification en considération de différents éléments et remarques transmis par les établissements de santé ou encore ses experts-visiteurs.

En complément des intégrations des nouvelles recommandations de bonnes pratiques et évolutions réglementaires dans ses références d'appui aux critères, l'année 2022 a été marquée par de nouvelles évolutions en concertation avec les parties prenantes. Ces propositions ont été intégrées par la CCES et elle a ainsi produit la version ajustée pour 2023, soumise puis approuvée par le Collège.

Parmi ces évolutions, l'intégration d'un critère standard complémentaire « l'établissement promeut et soutient le recours au questionnement éthique par l'ensemble des acteurs » ainsi que l'intégration de compléments sur d'autres critères tels que le renforcement de l'implication des usagers ou encore l'ajout de la notion de « presque accident » dans les critères qui traitent des événements indésirables. Et 35 nouvelles références (réglementaires, publications de la HAS et/ou d'autres sociétés savantes) ont été ajoutées tenant compte de l'actualité 2021-2022.

Tous ces ajustements sont mentionnés dans la nouvelle version publiée en novembre 2022 dans un glossaire facilitant leur identification et applicable au 1^{er} janvier 2023.

2.4. L'accréditation de la HAS par l'ISQua

L'ISQua est une organisation internationale dont la mission est de promouvoir l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans le monde avec un réseau de professionnels de santé issus de 70 pays et 5 continents. Elle propose aux organismes qui réalisent des évaluations externes dans les établissements de santé de se soumettre eux-mêmes à une évaluation. En tant qu'organisme évaluateur et dans un souci d'amélioration continue des pratiques de certification, la HAS s'est inscrite dans cette démarche.

L'International Society for Quality in healthcare (ISQua) a accrédité pour 4 ans l'ensemble de la procédure HAS de certification des établissements de santé (référentiel, organisation pour le déploiement de la certification, programme de formation des experts-visiteurs). Cette reconnaissance internationale témoigne de la rigueur et de la qualité du dispositif et représente une opportunité pour la HAS de promouvoir la démarche de certification auprès des pays francophones.

En 2022, La HAS a renouvelé son accréditation sur son référentiel en levant les obligations d'amélioration édictées en octobre 2021.

À l'automne 2022, la HAS a reçu les experts de l'ISQua qui ont pu mener leurs évaluations sur son organisation de la certification et la formation de ses experts sur la base de l'autoévaluation qui leur avait été préalablement envoyée.

L'ISQua a donc accrédité la HAS pour ses activités et mis en exergue dans son rapport 4 points dits « d'excellence » :

- le pilotage de l'activité et des résultats ;
- le solide processus de développement et de mise à jour du dispositif de certification ;
- le soutien méthodologique de la HAS auprès des établissements de santé ;
- la transparence et la communication des résultats de certification.

Elle a aussi émis des recommandations qui feront l'objet d'un suivi, parmi elles : la mise en œuvre de l'évaluation continue des performances des experts-visiteurs ou l'amélioration des délais de remise d'une décision de certification après la visite.

La HAS est accréditée pour 4 ans jusqu'en 2026, d'ici là, elle devra fournir un rapport de suivi concernant les recommandations. La décision d'accréditation est disponible [sur le site de l'ISQua](#).

Cette reconnaissance internationale représente une opportunité pour la HAS et pour les établissements de santé de situer leur démarche qualité au niveau international, de valoriser leurs activités et de poursuivre leur démarche d'amélioration constante de leurs pratiques en référence à un dispositif accrédité.

2.5. La poursuite des actions d'information et de partage d'expérience

→ Les webinaires

Trois webinaires ont été organisés avec la participation des acteurs :

- le 13 septembre, webinaire de rentrée pour les experts-visiteurs – plus de 300 connexions ;
- le 1^{er} juin « RU et certification : agir pour la qualité des soins » pour les représentants d'usagers – plus de 600 connexions ;
- le 18 novembre « Premier bilan des résultats de certification et perspectives 2023 » pour les professionnels des établissements de santé – 1 685 connexions.

→ Les réunions régionales

En coopération avec les ARS (agences régionales de santé), les SRA (structures régionales d'appui) et les délégations régionales de France Assos Santé, 3 réunions régionales ont été organisées (en Corse, PACA, Auvergne-Rhône-Alpes) pour compléter le cycle des réunions régionales de 2021. Elles ont permis un dialogue territorial avec les professionnels et les représentants d'usagers, à travers des retours d'expérience et la présentation des initiatives.

2.6. Les supports d'accompagnement

La HAS propose des ressources et des outils pour s'approprier les objectifs du manuel et accompagner la mise en œuvre de la certification pour la qualité des soins.

→ Pour mettre en œuvre la certification

Le manuel de certification intègre :

- le [référentiel](#) ;
- des [fiches descriptives des critères](#) ;
- des [fiches pratiques](#) pour les phases de mise en œuvre.

→ Pour les établissements de santé

Pour partager les 15 objectifs avec les équipes : l'[affiche](#) avec possibilité d'insérer le logo de l'établissement.

Pour partager les 17 critères impératifs avec les équipes : l'[affiche](#) avec possibilité d'insérer le logo de l'établissement.

Pour s'approprier les méthodes d'évaluation : [5 infographies méthodes](#) et 5 modules de formation aux méthodes d'évaluations : [Module patient traceur](#) – [Module parcours traceur](#) – [Module traceur ciblé](#) – [Module audit système](#) – [Module observations](#)

Pour solliciter un patient dans le cadre de la méthode du patient traceur : un [document d'information pour le patient](#).

Pour s'approprier le référentiel et comprendre les enjeux par thématique :

- [27 fiches pédagogiques](#) par thématique pour s'approprier le référentiel : les enjeux, les principales données, en quoi la certification répond aux enjeux de la thématique, points clés nécessitant une attention particulière lors des évaluations.

En 2022, trois nouvelles fiches pédagogiques sont venues compléter la liste de fiches existantes. Elles portent sur :

- l'évaluation du pilotage de l'adéquation entre les ressources humaines disponibles et la qualité et la sécurité des prises en charge ;
 - l'évaluation de la prise en charge des patients privés de liberté du fait d'un séjour en milieu carcéral ;
 - la prise en charge des situations sanitaires exceptionnelles.
-
- [Un outil d'appropriation du référentiel](#) des établissements de santé est également disponible sur le site de la HAS.

→ Calista, la plateforme collaborative

Calista est le système d'information mis en place par la HAS pour accompagner les établissements dans la nouvelle procédure. Il a été déployé auprès de 2 500 établissements concomitamment à la diffusion du manuel de certification.

Cet outil innovant, ergonomique, interactif et évolutif permet de :

- faciliter la communication et la transmission des informations ;
- simplifier et sécuriser la récupération des données existantes dans les bases nationales ;
- restituer immédiatement des résultats lisibles des investigations.

Chaque établissement – ainsi que tous les professionnels et représentants d'usagers qu'il a désignés – a accès, via Calista, à tous les outils et éléments utiles à ses démarches :

- son référentiel personnalisé ;
- les actualités liées à la certification ;
- les documents qu'il souhaite partager (projet d'établissement, organigramme...) ;
- ses indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS), ses données importées des bases nationales, diverses informations contextuelles (informations issues des autorités de tutelle, engagement dans le projet Pacte, accréditation des médecins et des équipes...) ;
- les bilans de ses évaluations internes ;
- son calendrier de visites ;
- ses rapports de certification ;
- etc.

Calista en quelques chiffres 2022

13 681 (+ 1 510) comptes activés (pour mémoire, les établissements ont à leur main une ouverture illimitée de comptes) :

- **12 851 (+ 1 411)** comptes activés pour les établissements de santé ; 100 % des ES se sont connectés à Calista avec au moins un de leurs comptes :
 - 4 289 (+ 230) administrateurs de démarche (contact établissements ayant délégation de la gouvernance), dont 91 % se sont connectés à la plateforme ;
 - 6 537 (+ 1 211) collaborateurs (consultation et saisie de résultats d'évaluation interne), dont 61 % se sont connectés ;
 - 2 025 (+ 270) observateurs (consultation des données), dont 34 % se sont connectés.
- **830 (+ 99)** pour les experts-visiteurs, dont 99,6 % se sont connectés.

2 330 connexions par mois en moyenne des établissements de santé à Calista.

3. Bilan de la V2014

Débutée en 2015 et temporairement suspendue pendant la crise sanitaire, la V2014 est arrivée à son terme. La HAS a ainsi clôturé les dernières visites de suivi relevant de la 4^e version de la certification des établissements de santé pour la qualité des soins. Après 3 000 visites initiales ou de suivi réalisées sur la base du référentiel V2014 :

- 1 119 établissements sont certifiés (A) ;
- 1 241 établissements sont certifiés avec recommandations d'amélioration (B) ;
- 6 établissements sont certifiés avec obligations d'amélioration (C), avec un calendrier accéléré d'engagement dans la 5^e version de la certification ;
- 8 établissements sont non certifiés.

Son [bilan](#) a été publié.

4. La communauté des experts-visiteurs

→ Un corps d'experts-visiteurs renforcé et formé

L'expert-visiteur est un acteur essentiel du dispositif de certification des établissements de santé pour la qualité des soins.

Il conduit les évaluations externes en équipes pluridisciplinaires plus largement médicalisées.

Chaque visite est pilotée par un expert-visiteur senior coordonnateur. Pour assurer leurs missions, l'ensemble des experts-visiteurs (coordonnateurs, experts-visiteurs médecin, et médecins patient traqueur) bénéficient d'un dispositif de montée en compétences associé à une habilitation reconnaissant leur expertise. Ce dispositif est complété, en fonction des besoins identifiés, d'une offre en formation continue.

En 2022, 662 experts-visiteurs ont été mobilisés sur au moins une visite de certification.

→ Recrutement des experts-visiteurs

L'appel à candidatures a été révisé pour cibler les profils insuffisamment représentés au regard des besoins :

- médecins, toutes spécialités, et plus spécifiquement spécialisés en médecine physique et réadaptation, psychiatrie, cardiologie, gériatrie, hépato-gastro-entérologie, néphrologie ;
- soignants : directeur/trice des soins, cadre supérieur/e de santé, masseur-kinésithérapeute.

Cet appel à candidatures a été diffusé largement :

- lors de chaque rencontre avec les parties prenantes :
 - dans les réunions régionales avec les établissements de santé,
 - à l'issue de chaque visite, dans le bilan final,
 - dans les différents webinaires d'information... ;
- dans des mailings ;
- lors de la *Paris Healthcare Week*.

Ainsi, 84 experts-visiteurs ont été recrutés en 2022, principalement médecins (28) et soignants (35).

Ces nouveaux recrutements visent à atteindre à terme un objectif cible révisé de 850 experts-visiteurs et à compenser leur renouvellement. Tous ont fait l'objet d'une déclaration publique d'intérêts actualisée.

Parmi les experts-visiteurs, 32 nouveaux coordonnateurs ont également été recrutés et formés en 2022.

→ Répartition des experts-visiteurs par catégorie de planification

Répartition par catégorie principale de planification	Effectif EV
Médecins	347
<i>Médecins EV</i>	209
<i>Médecins patient-traceur</i>	138
Soignants	289
Gestionnaires	113
Pharmaciens	12
Sages-femmes	11
Total général	<u>801</u>

→ Répartition des experts-visiteurs par statut

Répartition par statut

Salariés	635
Libéraux	27
Retraités/sans activité	139
Total général	801

→ Répartition des experts-visiteurs médecins par spécialité

Spécialités médicales	Effectif
Médecine polyvalente	116
Anesthésie réanimation	67
Psychiatrie	39
Chirurgie, toutes spécialités	34
Gériatrie	31
Urgence	28
Gynéco-obstétrique	21
Médecine Physique et Réadaptation	21
Néphro-endocrinologie	17
Oncologie	14
Pédiatrie	11
Total	399

Pour précision, certains médecins ont plusieurs spécialités, ainsi, le total de la colonne excède le total de médecins et de médecins MPT.

→ **Un dispositif de formation largement déployé**

Le parcours de formation des experts-visiteurs est structuré sur un mode de formation mixte associant deux modalités d'apprentissage : la formation distancielle (*e-learning*) et la formation présentielle.

Le dispositif rénové de formation des experts-visiteurs a été poursuivi en 2022 :

– 765 inscrits au parcours de formation

16 sessions de formation présentielle

- 4 pour 35 médecins patient traceur (1 jour)
- 8 pour 76 autres experts-visiteurs (2 jours)
- 4 pour 32 nouveaux coordonnateurs (2 jours)

20 classes virtuelles

- 2 de remédiation (7 EV)
- 9 d'amélioration à la préparation des grilles (69 EV)
- 5 de renforcement à la conduite des méthodes d'évaluation (36 EV)
- 4 pour l'évolution de MPT pour devenir EV (28 EV)

24 groupes de travail pour l'harmonisation des pratiques des coordonnateurs

1 nouveau parcours de formation « déontologie de l'EV »

CHIFFRES CLÉS

579 visites en 2022

530 décisions réparties comme suit*

115 haute qualité des soins

314 qualité des soins confirmée

92 qualité des soins à améliorer

9 Non certifié

(prononcées en 2022 sur des visites réalisées en 2021/2022)

7 726
patients
traceurs

5 968
en 2022

3 688
parcours
traceurs

2 897
en 2022

7 884
traceurs
ciblés

5 928
en 2022

8 767
audits
systèmes

6 604
en 2022

19 298
observations

14 793
en 2022

28 065

évaluations réalisées par méthode

(21 397 en 2022)

27

fiches pédagogiques
dont 3 complémentaires en 2022

1 685

connexions au webinaire à destination
des établissements de santé

3

réunions régionales

801

experts-visiteurs

→ **166** experts-visiteurs
coordonnateurs

11 pharmaciens

12 sages-femmes

113 gestionnaires

318 soignants

347 médecins

209 médecins
experts-visiteurs

138 médecins centrés
patient traceur (MPT)

FORMATION DES EXPERTS-VISITEURS

662

experts-visiteurs sollicités
au moins une fois en 2022

84

nouveaux experts-visiteurs recrutés
(dont 28 médecins, 36 soignants)

1

webinaire d'information
de tous les experts-visiteurs

14

webinaires d'accueil des nouveaux experts-visiteurs,
164 experts-visiteurs connectés

5. Perspectives

2023 devra permettre de poursuivre les visites de certification, en veillant à ce que ces évaluations externes contribuent au développement de la qualité des soins au sein des établissements de santé dans un souci de bienveillance, en s'adaptant à la situation des établissements de santé qui font face à des tensions sanitaires, sociales, mais également techniques liées notamment aux cyberattaques.

Les retours d'expérience des établissements visités devront être partagés avec ceux n'ayant pas encore eu leur visite avec la mise à disposition de nouveaux supports de communication : affiches sur les critères impératifs, kit de communication de valorisation de la décision, vidéos témoignages de professionnels d'établissements...

L'exploitation de la base de données désormais conséquente sur les résultats de certification devra permettre l'amélioration continue du référentiel de certification pour les années à venir.

L'accréditation de la HAS par l'ISQua obtenue en 2022, signifiant la reconnaissance internationale, témoigne de la rigueur et de la qualité du dispositif de certification, tant pour son organisation que pour la formation de ses experts-visiteurs, et son référentiel appliqué aux établissements de santé représente un atout qu'elle doit faire valoir au niveau international. Ainsi, la HAS proposera son dispositif de certification aux établissements de santé des pays européens. Cela permettra de mener des activités de coopération internationale et d'échange sur les politiques et savoir-faire en matière de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé.

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

