Audit système « Entretien avec les représentants des usagers »

Critère	Élément d'évaluation
Critère n°1.4-05 : Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement	Crit.1.4-05-ee01 : Les représentants des usagers contribuent à la définition de la politique de l'établissement en matière d'accueil et de prise en charge.
Critère n°1.4-05 : Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement	Crit.1.4-05-ee02 : Le projet des usagers est articulé avec le projet médical et soignant.
Critère n°1.4-05 : Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement	Crit.1.4-05-ee03 : Les représentants des usagers donnent leur avis sur des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueils, locaux, signalétique, réhabilitation des locaux …).
Critère n°1.4-05 : Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement	Crit.1.4-05-ee04 : Les actions de sensibilisation et d'information menées auprès des patients par les représentants des usagers et/ou les associations sont facilitées en concertation avec les équipes de soins.
Critère n°1.4-05 : Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement	Crit.1.4-05-ee05 : Les représentants des usagers participent à l'évaluation des actions entreprises après l'analyse des plaintes et réclamations, des évènements indésirables graves, des EIAS, des réponses aux questionnaires de satisfaction, des résultats d'e-Satis et des démarches collectives d'amélioration des pratiques.
Critère n°1.4-06 : Les représentants des usagers disposent des informations utiles à leurs missions	Crit.1.4-06-ee01 : Les résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience patients sont présentés à la commission des usagers et analysés avec les représentants des usagers.
Critère n°1.4-06 : Les représentants des usagers disposent des informations utiles à leurs missions	Crit.1.4-06-ee02 : La commission des usagers est informée lors de chaque réunion des évènements indésirables associés aux soins, en particulier les évènements indésirables graves déclarés.
Critère n°1.4-06 : Les représentants des usagers disposent des informations utiles à leurs missions	Crit.1.4-06-ee03 : Le plan d'actions issu de l'analyse des EIAS dont les presqu'accidents, est présenté dans les instances chargées des relations avec les usagers.
Critère n°1.4-06 : Les représentants des usagers disposent des informations utiles à leurs missions	Crit.1.4-06-ee04 : La commission des usagers est informée du nombre de demandes d'accès à leur dossier par les patients, des délais de transmission et du suivi des actions d'amélioration mises en œuvre.

Autres évaluations en certification qui concernent l'implication des représentants des usagers

Cible : professionnels, patient, observations

Critère	Niveau exigence	Élément d'évaluation	Méthode
Critère n°1.2-05 : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles qui peuvent l'accompagner pour son retour à domicile.	Critère standard	Crit.1.2-05-ee01-PAT : Le patient est informé que des représentants des usagers peuvent l'accompagner.	1-Patient traceur
Critère n°1.2-05 : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles qui peuvent l'accompagner pour son retour à domicile.	Critère standard	Crit.1.2-05-ee03-PAT : Le patient est informé sur les modalités pour contacter (coordonnées, permanence...) les représentants des usagers et les associations.	1-Patient traceur
Critère n°1.2-05 : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles qui peuvent l'accompagner pour son retour à domicile.	Critère standard	Crit.1.2-05-ee04-OBS : Les contacts des représentants des usagers (CDU) et des associations de patients sont facilement accessibles, éventuellement sur le site internet, mis à jour et mentionnent, le cas échéant, les informations sur les permanences des associations.	5-Observation
Critère n°1.4-02 : La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte	**Critère impératif**	Crit.1.4-02-ee03-ASY : Le programme d'amélioration de la qualité intègre les actions d'amélioration issues de l'analyse des résultats de la satisfaction et de l'expérience des patients ainsi que la contribution des représentants des usagers.	4-Audit système - Management par la qualité et les risques
Critère n°3.1-01 : La gouvernance déploie une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	Critère standard	Crit.3.1-01-ee01-ASY : La CME élabore et suit la politique qualité/sécurité des soins avec l'encadrement, les professionnels et les représentants des usagers.	4-Audit système - Management par la qualité et les risques
Critère n°3.1-04 : L'établissement impulse la culture de la déclaration des évènements indésirables dont les presqu'accidents	**Critère impératif**	Crit.3.1-04-ee01-TCI : Les évènements indésirables graves associés aux soins sont systématiquement analysés, en associant les équipes concernées et les représentants des usagers, selon les méthodes promues par la HAS.	3-Traceur ciblé - Gestion des évènements indésirables graves
Critère n°3.1-04 : L'établissement impulse la culture de la déclaration des évènements indésirables dont les presqu'accidents	**Critère impératif**	Crit.3.1-04-ee02-TCI : Une synthèse des facteurs contributifs (ou causes profondes) des évènements indésirables associés aux soins, dont des presqu'accidents, et des résultats des plans d'actions mis en place sont diffusés aux professionnels et aux représentants des usagers.	3-Traceur ciblé - Gestion des évènements indésirables graves

Critère	Niveau exigence	Élément d'évaluation	Méthode
Critère n°3.1-06 : L'établissement promeut et soutient le recours au questionnement éthique par l'ensemble des acteurs	Critère standard	Crit.3.1-06-ee03-ASY : Un espace de réflexion éthique, intégrant des représentants des usagers et/ou patients partenaires, se réunit à périodicité définie.	4-Audit système - Management par la qualité et les risques
Critère n°3.2-02 : L'établissement pilote l'adéquation entre les ressources humaines disponibles et la qualité et la sécurité des prises en charge	Critère standard	Crit.3.2-02-ee06-ASY : Les nouveaux arrivants, notamment les intérimaires, internes, étudiants... ont les informations (livret d'accueil, journée d'intégration à laquelle participent les représentants des usagers, intranet, site internet, etc.) et l'encadrement nécessaires pour accomplir leur activité et s'intégrer dans l'équipe.	4-Audit système - Maîtrise des ressources professionnelles
Critère n°3.2-08 : L'établissement a une politique de qualité de vie au travail	Critère standard	Crit.3.2-08-ee02-ASY : Les instances représentatives des professionnels participent à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi de la politique qualité de vie au travail.	4-Audit système - Maîtrise des ressources professionnelles