



ADÉQUATION SANTÉ  
54, rue Saint Ferréol - 13001 Marseille  
T. 04 91 75 75 75 — [www.adequationsante.com](http://www.adequationsante.com)



## DES RECOMMANDATIONS OU DES OBLIGATIONS D'AMÉLIORATIONS PRÉCISES ONT ÉTÉ FORMULÉES

Votre démarche qualité, malgré l'investissement de vos équipes, n'a pas suffisamment convaincu les experts-visiteurs sur certains Processus/thématique lors de votre récente visite de certification HAS.

Ce résultat peut être ressenti comme une injustice. Totalement investis dans leurs tâches, votre cellule qualité et certains pilotes n'ont pu empêcher la mise en évidence de points sensibles, de non conformités, voire de non-conformités majeures, formulés lors de votre visite de certification HAS.

## DES RECOMMANDATIONS OU DES OBLIGATIONS D'AMÉLIORATION PRÉCISES ONT ÉTÉ FORMULÉES

Quelques actions correctives planifiées pour votre certification HAS n'ont pu être menées à terme sur les processus/thématique qui ont fait l'objet de remarques.

Vous constatez que toutes les évaluations attendues pour la certification HAS, n'ont pas été réalisées. Les experts visiteurs ont estimé que l'établissement n'était pas lors de la visite de certification HAS « au niveau » attendu sur certains processus/thématique. Vous pensiez que les nouveaux outils de la V4 étaient bien maîtrisés par vos équipes, mais visiblement les experts-visiteurs ont pensé différemment sur certains processus/thématique.

Malgré tous les efforts réalisés par votre cellule qualité, la déception, la surprise, voire la lassitude gagnent vos équipes. Vous pensiez avoir tout mis en œuvre pour obtenir une certification HAS sans « recommandations ou réserves », et ce n'est pas le cas.

Vous devez remplir dans quelques mois, à nouveau, un Compte-qualité sur les processus ayant fait l'objet de recommandations et/ou réserves et vous avez le sentiment d'être en retard.

Pour vous aider à répondre aux exigences de la certification HAS  
Votre cellule qualité a besoin d'être aidée, soutenue, accompagnée, pour atteindre le niveau d'exigence attendu sur certains processus/thématique.  
Ces processus seront systématiquement abordés sous l'angle de l'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) afin d'identifier les écarts avec les bonnes pratiques et y remédier :

- Management de la prise en charge
- Parcours du patient
- Management de la qualité et des risques
- Organisation de la gestion des risques
- EPP

- REX/CREX
- Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- Droits du patient
- L'information en cas de dommage lié au soin



ADÉQUATION SANTÉ

54, rue Saint Ferréol - 13001 Marseille

T. 04 91 75 75 75 — [www.adequationsante.com](http://www.adequationsante.com)

