

## C'est quoi ?

Usagers et qualité

### - La certification qu'est-ce que c'est ?

La certification est une procédure d'évaluation des établissements de santé, effectuée par des professionnels de santé (médecins, soignants, ingénieurs, directeurs...) extérieurs à l'établissement et spécialement formés pour s'assurer du respect de toutes les normes concernant plus particulièrement la santé et la dispensation des soins, ainsi que les bonnes pratiques professionnelles dans chaque métier.

L'ensemble du fonctionnement de l'établissement de santé est examiné par rapport à des référentiels validés et mis à jour par la Haute Autorité de Santé.

Cette certification est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans.

### - La certification à quoi ça sert ?

La certification a pour objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients :

- ❖ par l'identification des dysfonctionnements,
- ❖ par l'amélioration des processus.

### - Sur quels principes est basée la certification ?

La certification est basée sur le principe de l'amélioration continue de la qualité qui nécessite :

- ❖ une implication de tous,
- ❖ la réalisation d'actions concrètes,
- ❖ le suivi de ces actions par des mesures et des preuves,
- ❖ la satisfaction du patient.