

CHAPITRE 1. MANAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

PARTIE 1 - MANAGEMENT STRATÉGIQUE.

RÉFÉRENCE 1 - La stratégie de l'établissement.

Critère 1.a - Valeurs et missions de l'établissement.

Critère 1.b - Démarche éthique.

Critère 1.c - Stratégie de l'établissement.

Critère 1.d - Prise en compte de l'environnement externe.

Critère 1.e - Engagement dans le développement durable.

Critère 1.f - Politique des droits des patients.

Critère 1.g - Politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient. **PEP**

Critère 1.h - Développement d'une culture qualité et sécurité.

Critère 1.i - Déploiement et culture de l'évaluation des pratiques professionnelles. **PEP**

RÉFÉRENCE 2 - Organisation et modalités de pilotage interne.

Critère 2.a - Missions et responsabilités.

Critère 2.b - Instances et pilotage de l'établissement.

Critère 2.c - Implication des usagers, de leurs représentants et des associations.

Critère 2.d - Dialogue social et implication des personnels.

Critère 2.e - Fonctions de responsable qualité et de gestion des risques. **PEP**

Critère 2.f - Tableaux de bord et pilotage de l'établissement.

PARTIE 2 - MANAGEMENT DES RESSOURCES.

RÉFÉRENCE 3 - La gestion des ressources humaines.

Critère 3.a - Planification des ressources humaines.

Critère 3.b - Intégration des nouveaux arrivants.

Critère 3.c - Développement des compétences. **PEP**

Critère 3.d - Santé et sécurité au travail.

Critère 3.e - Amélioration de la qualité de vie au travail.

RÉFÉRENCE 4 - La gestion des ressources financières.

Critère 4.a - Gestion des ressources financières.

RÉFÉRENCE 5 - Le système d'information

Critère 5.a - Système d'information.

Critère 5.b - Sécurité du système d'information.

RÉFÉRENCE 6 - La gestion des fonctions logistiques et des infrastructures.

Critère 6.a - Sécurité des biens et des personnes.

Critère 6.b - Sécurité incendie.

Critère 6.c - Gestion des infrastructures et des équipements.

Critère 6.d - Qualité et sécurité de la restauration.

Critère 6.e - Gestion du linge.

Critère 6.f - Fonction transport.

RÉFÉRENCE 7 - La qualité et la sécurité de l'environnement.

Critère 7.a - Gestion de l'eau.

Critère 7.b - Gestion de l'air.

Critère 7.c - Gestion de l'énergie.

Critère 7.d - Gestion des locaux et des biens.

Critère 7.e - Gestion des déchets.

PARTIE 3 - MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS.

RÉFÉRENCE 8 - Programme global et coordonné de management de la qualité et des risques.

Critère 8.a - Programme d'amélioration de la qualité et de gestion des risques.

Critère 8.b - Obligations légales et réglementaires.

Critère 8.c - Évaluation des risques a priori et mise en œuvre des actions préventives.

Critère 8.d - Gestion de crise.

Critère 8.e - Maîtrise du risque infectieux. **PEP**

Critère 8.f - Vigilances sanitaires et signalement externe des événements indésirables graves et des infections nosocomiales.

Critère 8.g - Maîtrise du risque transfusionnel.

Critère 8.h - Gestion des équipements biomédicaux

RÉFÉRENCE 9 - Dispositif de suivi et d'évaluation.

Critère 9.a - Système de gestion des plaintes et réclamations. **PEP**

Critère 9.b - Évaluation de la satisfaction des usagers.

Critère 9.c - Recueil, traitement et analyse des événements indésirables. **PEP**

RÉFÉRENCE 10 - Utilisation des indicateurs qualité et sécurité dans la démarche d'amélioration.

Critère 10.a - Recueil, analyse et utilisation des indicateurs qualité et sécurité.

CHAPITRE 2. PRISE EN CHARGE DU PATIENT.

PARTIE 1 - DROITS ET PLACE DES PATIENTS.

RÉFÉRENCE 11 - Bientraitance et droits.

- Critère 11.a - Promotion de la bientraitance.
- Critère 11.b - Prévention de la maltraitance.
- Critère 11.c - Respect de la dignité et de l'intimité du patient.
- Critère 11.d - Respect de la confidentialité.
- Critère 11.e - Accueil et accompagnement des proches.
- Critère 11.f - Liberté d'aller et venir.

RÉFÉRENCE 12 - Information, participation et consentement du patient.

- Critère 12.a - Information du patient sur son état de santé et les soins proposés.
- Critère 12.b - Consentement et participation du patient.
- Critère 12.c - Information du patient en cas d'événement indésirable grave.

RÉFÉRENCE 13 - La prise en charge de la douleur.

- Critère 13.a - Prise en charge de la douleur.

RÉFÉRENCE 14 - La fin de vie.

- Critère 14.a - Organisation de la prise en charge des patients en fin de vie.
- Critère 14.b - Respect de la volonté et de la dignité du patient en fin de vie.

PARTIE 2 - GESTION DES DONNÉES DU PATIENT.

RÉFÉRENCE 15 - Le dossier du patient.

- Critère 15.a - Tenue du dossier.
- Critère 15.b - Accès au dossier. **PEP**

RÉFÉRENCE 16 - L'identification du patient. **PEP**

- Critère 16.a - Identification du patient.

PARTIE 3 - PARCOURS DU PATIENT.

RÉFÉRENCE 17 - L'accueil du patient et de son entourage.

- Critère 17.a - Le dispositif d'accueil.

RÉFÉRENCE 18 - L'évaluation initiale de l'état de santé du patient et le projet personnalisé de soins.

- Critère 18.a - Évaluation initiale et projet personnalisé de soins.

RÉFÉRENCE 19 - La continuité et la coordination des soins.

- Critère 19.a - Règles de responsabilité, de présence, de concertation et de coordination.
- Critère 19.b - Prise en charge des urgences vitales survenant au sein de l'établissement.

RÉFÉRENCE 20 - Prise en charge de la personne âgée (hors service dédié).

- Critère 20.a - Prise en charge de la personne âgée.

RÉFÉRENCE 21 - Les maladies chroniques.

- Critère 21.a - Maladies chroniques.

RÉFÉRENCE 22 - Prise en charge des personnes socialement vulnérables.

- Critère 22.a - Prise en charge des personnes socialement vulnérables.

RÉFÉRENCE 23 - Les situations nécessitant une prise en compte particulière.

- Critère 23.a - État nutritionnel.
- Critère 23.b - Risque suicidaire.
- Critère 23.c - Hospitalisation sans consentement. Critère spécifique aux établissements de santé mentale

RÉFÉRENCE 24 - Prise en charge médicamenteuse.

- Critère 24.a - Prescription et administration.
- Critère 24.b - Dispensation.
- Critère 24.c - Continuité du traitement médicamenteux.

RÉFÉRENCE 25 - Prise en charge des analyses de biologie médicale.

- Critère 25.a - Prescription d'analyses et transmission des résultats.
- Critère 25.b - Démarche qualité en laboratoire.

RÉFÉRENCE 26 - Prise en charge des examens d'imagerie.

- Critère 26.a - Prescription d'examen et transmission des résultats.
- Critère 26.b - Conditions de réalisation des examens.

RÉFÉRENCE 27 - Éducation thérapeutique (ETP) à destination du patient et de son entourage.

- Critère 27.a - Éducation thérapeutique du patient.

RÉFÉRENCE 28 - La sortie du patient.

- Critère 28.a - La sortie.

PARTIE 4 - PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES.

RÉFÉRENCE 29 - La prise en charge dans le service des urgences.

- Critère 29.a - La prise en charge des urgences et des soins non programmés. **PEP**

RÉFÉRENCE 30 - Le fonctionnement des secteurs d'activité interventionnelle.

- Critère 30.a - L'organisation du bloc opératoire. **PEP**
- Critère 30.b - L'organisation des autres secteurs d'activité interventionnelle et activités à risque majeur signalé.

RÉFÉRENCE 31 - Les activités de rééducation et de réadaptation

- Critère 31.a - Les activités de rééducation.
- Critère 31.b - Les activités de réadaptation et de réinsertion.

PARTIE 5 - ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES.

RÉFÉRENCE 32 - L'évaluation des pratiques professionnelles.

- Critère 32.a - Réunion de concertation pluridisciplinaire / Staff EPP / Revue de Mortalité Morbidité.
- Critère 32.b - Démarche d'EPP sur des thèmes spécifiés.