

Certification des établissements de santé pour  
**la qualité des soins**

# Information au patient

## Évaluation de votre parcours de soins



Centre Hospitalier Universitaire de Martinique

CS 90632 - 97261 Fort de France Cedex  
0596 55 20 00 - Télécopie : 0596 75 84 00/0596 75 50 60  
Hôpital Pierre Zobda-Quitman - Maison de la Femme, de la Mère et de l'Enfant  
Hôpital du Lamentin Mangot Vulcin - Hôpital Louis Domergue - Hôpital Albert Clarac - Centre Emma Ventura

**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



## La certification des établissements de santé pour la qualité des soins

- ..... En France, tout établissement de santé public ou privé fait l'objet d'une procédure de certification mise en œuvre par la Haute Autorité de santé.
- ..... La certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire, effectué tous les 4 ans environ, par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de santé, les experts-visiteurs.
- ..... Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité et de la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par les hôpitaux et cliniques. Elle tient compte notamment de leur organisation interne et de la satisfaction des patients.

### Évaluation de votre parcours de soins

- Pour améliorer continuellement la prise en charge des patients, nous vous proposons de répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins.
- Cet entretien dure environ 30 minutes.
- Le rapport de l'établissement sera consultable sous 4 à 6 mois sur le site de la HAS.



## En pratique

### La méthode du patient traceur

- ..... Elle consiste à rencontrer des personnes qui sont actuellement hospitalisées, à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement de santé jusqu'à ce jour, en prenant en compte leur propre expérience de l'hospitalisation.
- ..... Nous vous proposons d'être l'une de ces personnes.
- ..... Nous souhaitons vous interroger **sur votre perception des soins et sur les informations que vous avez reçues**. L'objectif est d'identifier des situations qui pourraient justifier que des actions soient conduites pour améliorer la prise en charge des patients. **Il ne s'agit pas de vous poser des questions sur votre maladie.**
- ..... Si vous êtes d'accord, un médecin, expert-visiteur de la HAS vous rencontrera pour vous écouter et vous poser quelques questions. La présence de vos proches est possible si vous le souhaitez. Avec votre accord, il pourra également les rencontrer.

**Patients, soignants,  
un engagement partagé**