

LES REPRÉSENTANTS D'USAGERS DANS LA CERTIFICATION V2020

La HAS, au fil des précédentes versions, a favorisé l'implication des représentants des usagers puis plus largement d'autres profils d'usagers. Le partenariat est devenu essentiel entre les représentants des usagers, les associations, les professionnels de santé et les responsables managériaux.

Il est indispensable pour la HAS que les représentants des usagers puissent prendre pleinement leur place dans la certification pour que leur engagement dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins garde tout son sens. Cela nécessite d'accompagner cette expression afin qu'elle trouve place non seulement dans la certification mais également dans la démarche et la politique des établissements au quotidien.

L'implication des représentants des usagers dans la certification participe à l'ouverture d'un nouvel espace de dialogue et d'information lié à la démarche qualité et sécurité des soins et à la promotion des approches centrées sur le patient.

L'implication des représentants des usagers permet d'enrichir la mise en oeuvre des méthodes, notamment celle du patient traceur. Porte-parole de l'expérience et des attentes des usagers, les représentants des usagers s'assurent de la prise en compte de l'expression des usagers et de la valeur accordée à leur vécu, lors d'un parcours de soins ou d'une consultation.

Elle favorise la collaboration et le décloisonnement de deux mondes qui doivent mieux se connaître, représentants des usagers et professionnels de l'établissement, pour construire un partenariat autour des enjeux de qualité et de sécurité des soins et avec des valeurs communes (respect mutuel, transparence...) dont la résultante est la confiance.

Les représentants des usagers s'engagent à poursuivre leur engagement avec les responsables managériaux, les professionnels de santé, les associations conventionnées avec l'établissement, les usagers de la santé et leurs familles.

L'établissement s'engage à solliciter les représentants des usagers, les informer dans un langage accessible, les écouter, s'inscrire avec eux dans une réelle dynamique, leur donner accès aux résultats, les considérer comme force de proposition, prendre en compte leur avis.