

CRITÈRE HAS V2027

1.2-07

▲ CRITÈRE IMPÉRATIF

Le patient est informé de tout évènement indésirable associé aux soins dans une démarche de transparence fondée sur sa déclaration et son analyse

STATUT Critère impératif
CHAMP Tout l'établissement
MÉTHODES Traceur ciblé : EIG

À DÉMONTRER

Une information loyale du patient après un évènement indésirable, une annonce organisée et tracée, puis une analyse conduisant à des actions.

À METTRE EN PLACE

- Définir une procédure d'annonce des évènements indésirables avec les rôles, délais et modalités d'accompagnement.
- Identifier et former les professionnels pouvant conduire l'annonce ou apporter un soutien.
- Tracer l'information délivrée, les questions du patient, les réponses apportées et les documents remis.
- Organiser le suivi du patient et intégrer son retour dans l'analyse et les actions d'amélioration.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027	ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER
EE 1 TRACEUR CIBLÉ : EIG : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Les professionnels chargés d'annoncer un dommage associé aux soins ont bénéficié d'une formation aux bonnes pratiques d'annonce.	☐ Organisation identifiant les professionnels chargés de l'annonce et leurs rôles ☐ Attestations ou relevés datés de formation aux bonnes pratiques d'annonce du dommage associé aux soins ☐ Programme ou supports de formation, idéalement avec mise en situation, simulation ou évaluation des acquis
EE 2 TRACEUR CIBLÉ : EIG : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Le patient, et ses proches s'il le souhaite, est informé, de préférence dans les 24h et sans dépasser les 15 jours, de l'évènement indésirable associé aux soins, de ses conséquences et des mesures immédiates prises.	☐ Trace datée de l'annonce permettant de vérifier une information de préférence dans les 24 h et sans dépasser 15 jours ☐ Compte rendu précisant auteur, personnes présentes, nature de l'EIAS, conséquences prévisibles et faits établis au moment de l'entretien ☐ Traçabilité des actions correctives déjà engagées, du plan de soins, des mesures de soutien et, si nécessaire, des entretiens successifs
EE 3 TRACEUR CIBLÉ : EIG : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Pour tout évènement indésirable associé aux soins, le patient, et ses proches lorsqu'il le souhaite, reçoit une information sur le plan de soin de suivi et les recours possibles.	☐ Plan de soins et de suivi tracé : surveillance, traitements, rendez-vous, interlocuteurs et coordonnées utiles ☐ Support remis ou trace d'information sur les recours : CDU, réclamation/médiation, déclaration par le patient sur le portail national et dispositifs d'indemnisation applicables ☐ Trace datée de l'information donnée au patient et, s'il le souhaite, à ses proches

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027	ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER
EE 4 TRACEUR CIBLÉ : EIG : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Du point de vue de l'équipe, la gouvernance promeut une culture positive, juste et non punitive de l'erreur.	☐ Politique ou charte de culture juste distinguant erreur involontaire, comportement à risque et faute délibérée ☐ Résultats récents d'une évaluation de la culture de sécurité avec analyse des freins à la déclaration et actions décidées ☐ Trace d'un événement récent montrant analyse systémique, retour aux professionnels et soutien adapté au déclarant ou aux personnes affectées
EE 5 TRACEUR CIBLÉ : EIG : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Pour chaque EIGS, une analyse des causes profondes, réalisée selon une méthode reconnue par la HAS et associant les professionnels concernés, conduit à des modifications organisationnelles ou de pratiques.	☐ Dossier d'analyse comportant une chronologie précise, les acteurs et lieux concernés, et la participation des professionnels impliqués dans le parcours ☐ Trace de la prise en compte du récit du patient lorsqu'il a pu être recueilli ☐ Méthode de retour d'expérience identifiée (CREX, RMM, REMED...) et outil d'analyse identifié (ALARM actualisée, Orion...) ☐ Identification de plusieurs causes immédiates et profondes et des facteurs contributifs ; une analyse limitée aux seuls facteurs liés au patient n'est pas suffisante ☐ Analyse des barrières existantes, absentes ou défaillantes ; avec l'ALARM actualisée, prise en compte des systèmes d'information et technologies lorsqu'ils sont impliqués ☐ Si une RMM est utilisée : support ou compte rendu pseudonymisé conformément aux repères HAS actualisés en juillet 2026 ☐ Plan d'actions intégré au programme qualité-sécurité, avec responsables, échéances réalistes et modalités d'évaluation de l'efficacité ☐ Trace de l'association de patients partenaires et/ou représentants des usagers à l'évaluation de l'efficacité des actions lorsque cette modalité est mobilisable ☐ Si une interface ou rupture de parcours a contribué à l'EIGS : trace d'une rencontre ou coopération avec les acteurs concernés du territoire
EE 6 TRACEUR CIBLÉ : EIG : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Chaque EIGS est déclaré sur le portail national de signalement, avec un volet 2 déposé dans un délai maximal de trois mois après le volet 1.	☐ Accusé de la première partie de la déclaration transmise sans délai, avec numéro de référence et date ☐ Contenu du premier volet cohérent avec l'événement : nature/circonstances, conséquences, premières mesures prises pour le patient et pour prévenir la répétition, information du patient et organisation prévue de l'analyse ☐ Seconde partie reliée au même événement, comprenant la gestion de l'événement, les éléments du retour d'expérience issus de l'analyse approfondie et le plan d'actions correctrices ☐ Tableau de suivi permettant de vérifier le respect du délai maximal de trois mois et le traitement des retards ☐ Cohérence entre le registre interne, les deux volets du portail et le dossier d'analyse

STATUT ET INDICATEUR	MODE DE CALCUL OU RÉFÉRENCE	CIBLE OU LECTURE	SOURCE ET CHAMP
INTERNE · EE1 · Taux de professionnels chargés de l'annonce formés aux bonnes pratiques	Professionnels formés / professionnels concernés × 100	100 %	Service formation
INTERNE · EE2 · Taux d'annonces réalisées et tracées dans le délai requis	Annonces conformes au délai / EIAS avec dommage concernés × 100	100 %	Audit dossiers EIAS
INTERNE · EE3 · Taux d'annonces précisant le suivi, les recours possibles et le soutien proposé	Annonces complètes / annonces auditées × 100	100 %	Audit dossiers EIAS
INTERNE · EE4 · Taux de professionnels percevant une réponse juste et non punitive aux erreurs	Réponses favorables / professionnels interrogés × 100	≥ 80 % ; aucune sanction injustifiée	Baromètre culture sécurité / entretiens
INTERNE · EE5 · Taux d'EIGS analysés par une méthode reconnue avec actions organisationnelles ou de pratique	EIGS avec analyse complète et actions / EIGS audités × 100	100 %	Registre EIGS / analyses des causes
INTERNE · EE6 · Taux d'EIGS déclarés avec volet 2 déposé dans les trois mois	EIGS conformes / EIGS concernés × 100	100 %	Portail national de signalement

Sources : [Référentiel V2027](#) | [Fiche EIAS-EIGS](#)

Repères non exhaustifs, à adapter au contexte réel de l'établissement.

Les 22 fiches et leur guide d'utilisation : hospi-academy.com/criteres-imperatifs

« La qualité nous rassemble, la sécurité du patient nous engage. »

