



Ma fiche certification Cadre de Santé

Mes repères qualité au quotidien, reliés aux critères du référentiel HAS V2027.

18 repères pratiques

Niveaux HAS vérifiés

1 avancé

Langage cadre

Repères pratiques Hospi-Academy, actualisés le 26 septembre 2026 à partir du référentiel HAS V2027, applicable aux visites à compter du 1er janvier 2027. La V2025 reste applicable jusqu'au 31 décembre 2026. Les exemples et questions sont des propositions pédagogiques, à adapter au métier, aux activités et aux procédures de l'établissement ; ce document n'est ni une publication ni une validation de la HAS.

IMPÉRATIF Exigence fondamentale pouvant influencer sur la décision

STANDARD Attendu de certification

AVANCÉ Souhaité, non exigible à ce jour

1 Management de l'équipe et des compétences

Repères à adapter à votre activité

3.2-01 **STANDARD**

Garantir la continuité des soins 24h/24

Face à un écart ponctuel entre l'effectif minimal (norme ou maquette organisationnelle) et l'effectif réel, mobiliser les dispositions prévues : heures supplémentaires, intérim, mode dégradé, réduction temporaire d'activité, et alerter si la sécurité n'est plus assurée. S'assurer que les paramédicaux peuvent joindre un médecin à tout moment. Faire remonter les écarts récurrents pour qu'ils soient analysés.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Que faites-vous lorsque les ressources présentes ne permettent plus d'assurer les soins dans des conditions sûres ?*

3.2-03 **STANDARD**

S'assurer que chaque agent a les compétences pour assurer la sécurité des soins

Tenir un bilan des formations suivies par l'équipe et mener régulièrement des entretiens professionnels pour faire coïncider missions et compétences. Accueillir les nouveaux arrivants, remplaçants et étudiants en leur expliquant leur devoir de déclarer les événements indésirables et la façon de le faire. Orienter les formations vers les priorités qualité et les risques relevés dans les événements indésirables.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment vérifiez-vous qu'un nouvel arrivant peut assurer les missions qui lui sont confiées ?*

3.2-05 **STANDARD**

Être formé et accompagné dans sa propre mission de management

Adhérer à la charte managériale de l'établissement et suivre le parcours manager ou une formation au management. S'appuyer sur le co-développement, le coaching ou un tutorat, notamment en faisant-fonction. Être formé à la prévention et à la gestion des discriminations, du harcèlement et des conflits entre agents.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *À qui un responsable d'équipe peut-il faire appel lorsqu'il rencontre une difficulté de management ?*

1.2-07 **IMPÉRATIF****Informier le patient de tout EIAS, le déclarer et l'analyser**

Organiser l'annonce dans le service : identifier les professionnels formés aux bonnes pratiques d'annonce et vérifier que le patient, et ses proches s'il le souhaite, est informé de préférence dans les 24 h et au plus tard sous 15 jours, avec le plan de suivi et les recours. Encourager la déclaration de tout événement, presque accidents compris, dans une culture juste et non punitive. Associer l'équipe à l'analyse des causes et suivre les actions ; pour un EIGS, veiller au dépôt du volet 2 au plus tard 3 mois après le volet 1.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Dans votre service, qui annonce un dommage au patient, avec quelle formation, et comment vérifiez-vous que l'annonce est tracée ?

3.1-05 **IMPÉRATIF****Maîtriser la gestion des situations sanitaires exceptionnelles**

Connaître la gouvernance de crise de l'établissement, les modalités d'alerte et le rôle de votre unité dans le plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles. Tenir à jour les listes de rappel, organiser la mobilisation de l'équipe et, si besoin, la libération de lits. Faire participer l'équipe aux exercices et mettre en œuvre les actions issues du retour d'expérience.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Quel est votre rôle en cas de déclenchement du plan et qu'avez-vous amélioré après le dernier exercice ?

2.4-01 **STANDARD****S'assurer que les protocoles sont à jour et appliqués**

Rendre accessibles des recommandations et protocoles actualisés. Faire connaître et analyser avec l'équipe ses résultats d'évaluation : EIAS, audits cliniques, revues de pertinence, RMM, expérience patient, indicateurs dont les IQSS. En l'absence d'événements déclarés, ou s'ils sont très peu nombreux, rechercher les causes possibles de sous-déclaration. Choisir des actions réalisables et vérifier leur effet.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Quelle évaluation récente a conduit votre équipe à modifier une pratique, et comment suivez-vous le résultat ?

2.2-08 **IMPÉRATIF****Veiller à l'application des précautions standard d'hygiène par toute l'équipe**

Veiller à ce que toute l'équipe applique les prérequis et les indications de l'hygiène des mains, en privilégiant la friction hydroalcoolique, choisisse les protections selon le risque d'exposition et connaisse la conduite à tenir après un accident d'exposition. Assurer un matériel adapté pour les excréta, la maintenance des lave-bassins et une procédure dégradée en cas de panne. Avec l'équipe opérationnelle d'hygiène, suivre les indicateurs (audits observationnels, consommation de solution hydroalcoolique) et en tirer des actions.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Quels sont les derniers résultats d'audit d'hygiène des mains ou de consommation de solution hydroalcoolique de votre unité, et qu'avez-vous mis en place ?

2.2-12 **IMPÉRATIF****Organiser la maîtrise des urgences vitales dans le service**

Faire connaître de tous le numéro d'appel unique et dédié à l'urgence vitale. Organiser la formation de tous les soignants aux gestes de première urgence et des exercices réguliers de mise en situation. S'assurer que le chariot ou le sac d'urgence est adapté aux patients de l'unité, immédiatement accessible, et que sa vérification est tracée. Faire remonter chaque situation vécue au registre pour le retour d'expérience.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Quand ont eu lieu le dernier exercice d'urgence vitale et la dernière vérification du chariot dans votre unité ?

3.2-06 STANDARD

Veiller à la santé de ses professionnels

Mettre en œuvre avec le service de santé au travail les actions de prévention des risques physiques et psychosociaux inscrites au DUERP. Proposer une écoute et un soutien psychologique aux professionnels impliqués dans un événement grave pour un patient ou une erreur. Faciliter l'accès aux vaccinations et veiller à des équipements de protection adaptés. L'encadrement n'accède pas au dossier médical du professionnel.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un professionnel peut-il accéder à un soutien ou signaler une difficulté de santé liée au travail ?*

3.2-07 STANDARD

Protéger les professionnels face aux violences et aux risques

Faire connaître à l'équipe les règles de sécurité, les interlocuteurs et les solutions en cas de situation critique : agression, intrusion, patient à risque. Organiser la formation et les exercices, signaler les points faibles des locaux et des accès, et soutenir les professionnels après une agression. Articuler ces mesures avec le dispositif spécifique de prévention des VSS.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un risque ou une agression signalés débouchent-ils sur une protection et un suivi ?*

3.2-08 STANDARD

Décliner la politique QVT dans son service

Faire participer l'équipe à l'enquête sur la qualité de vie au travail et relayer l'information interne : projets, organigramme, circuits de décision. Examiner les solutions proposées sur les plannings, le temps de travail ou la coordination ; les mettre en œuvre ou expliquer pourquoi elles ne sont pas retenues.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quelle difficulté exprimée par les professionnels a conduit à une adaptation de l'organisation ?*

3.2-11 STANDARD

Favoriser le travail en équipe et la cohésion

Engager l'équipe dans des démarches de travail en équipe (Pacte, CRM santé, briefings, débriefings) et dégager du temps pour les RMM et les analyses de pratiques. Synchroniser les temps médicaux et paramédicaux. Accueillir les nouveaux arrivants, intérimaires, internes et étudiants avec les informations et l'encadrement nécessaires.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment les différents métiers coordonnent-ils leurs décisions et leurs interventions au quotidien ?*

4 Relation avec les patients et la gouvernance

1.4-02 IMPÉRATIF

S'assurer que la satisfaction patient est recueillie et utilisée

Partager avec l'équipe, au moins une fois par an, les résultats et verbatims de l'unité (e-Satis, questionnaires internes), les analyser ensemble et suivre les actions décidées. Veiller à la remise des questionnaires et au recueil des adresses e-mail pour e-Satis. Pour tout EIGS, intégrer à l'analyse le récit du patient et de ses proches s'il le souhaite. Le taux de réponse seul ne démontre pas la qualité des soins.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels sont les derniers résultats e-Satis de votre unité, et quelle action l'équipe a-t-elle choisie à partir de ces retours ?*

Garantir des pratiques bientraitantes dans l'unité

Veiller à des pratiques bientraitantes même en tension d'activité : réponse aux besoins élémentaires, professionnels qui se présentent, portes fermées pendant les soins. S'assurer que l'équipe connaît les signes d'alerte, les actions de protection et la procédure de signalement d'une maltraitance interne. Traiter chaque signalement, protéger le patient et transmettre à la direction les faits qui peuvent relever d'une infraction pénale, qui doivent être déclarés aux autorités compétentes ; dans le secteur public, chaque agent reste aussi tenu de signaler un crime ou un délit au procureur (article 40 du Code de procédure pénale).

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment votre équipe signale-t-elle une suspicion de maltraitance, et que faites-vous de ce signalement ?*

**Critère avancé · Levier de valorisation**

Repères à adapter à votre activité

Former l'équipe à la gestion des risques par la simulation en santé

Identifier avec l'équipe les situations à risque qui gagneraient à être travaillées en simulation. Faire inscrire ces formations au plan de formation et vérifier que les programmes, internes ou externes, suivent le guide de la HAS sur la simulation en santé et la gestion des risques. Libérer du temps pour que l'équipe y participe. Ce critère est avancé.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels besoins ont guidé votre programme de simulation et comment en évaluez-vous les apports ?*

**Mémo · Ce que l'expert observera chez vous****Repères impératifs de cette fiche**

1.1-06 · 1.2-07 · 1.4-02 · 2.2-08 · 2.2-12 · 3.1-05 · 3.2-12

Préparer un exemple concret

Une situation récente, les informations disponibles, la décision prise et son suivi. Les documents cités sont des exemples de supports, pas une liste officielle de preuves exigées.

Croiser les points de vue

Comparer le vécu du patient, les pratiques des équipes, l'organisation et les résultats ; expliquer les écarts et les actions engagées.

Faire vivre les repères au quotidien

Votre contribution d'encadrement : rendre l'organisation opérationnelle, soutenir les équipes, suivre les difficultés et les actions.

LEXIQUE RAPIDE : LES MOTS DE LA CERTIFICATION

Audit système : Méthode qui confronte la politique et l'organisation d'un processus à leur mise en œuvre et à leur évaluation sur le terrain. Elle associe notamment la gouvernance, les responsables et les équipes concernées.

Maquette organisationnelle : Description de l'effectif et des compétences nécessaires pour faire fonctionner une unité à chaque période (jour, nuit, week-end). Elle sert de référence pour repérer les écarts avec l'effectif réellement disponible et engager des actions (critère 3.2-01).

Parcours traceur : Méthode qui évalue la continuité et la coordination d'un parcours, les interfaces entre équipes et le travail collectif. Elle comporte des échanges avec les professionnels et les patients et s'intéresse aux résultats et à leur amélioration.

e-Satis : Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients pour les prises en charge concernées. La participation du patient est volontaire. Les résultats servent à identifier des pistes d'amélioration et à informer les usagers.

CREX / RMM : Organisations du retour d'expérience et de l'analyse collective, avec suivi des actions.

Calista : Système d'information de la HAS pour gérer les échanges et les étapes de certification. Il donne accès aux outils d'évaluation selon leur disponibilité. L'évaluation interne reste une démarche volontaire et ses résultats ne sont pas transmis automatiquement à la HAS.

3.2-12 IMPÉRATIF

Prévenir les violences sexistes et sexuelles entre professionnels

Connaître les comportements concernés, les interlocuteurs et le circuit de signalement des violences sexistes et sexuelles entre professionnels, étudiants compris. Accueillir la parole sans minimiser les faits, protéger la personne et l'orienter vers les relais compétents. L'établissement organise prévention, formation, traitement des signalements et accompagnement des victimes. Distinguer ce circuit de la gestion ordinaire des conflits.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si vous êtes victime ou témoin de violences sexistes et sexuelles, qui pouvez-vous contacter et quel accompagnement est prévu ?*

1.3-13 STANDARD

Repérer les conduites addictives et orienter sans jugement

Mettre à disposition de l'équipe les outils de repérage et les protocoles de prise en charge des addictions, et faire connaître l'équipe de liaison en addictologie. Vérifier que l'offre d'aide au sevrage et la surveillance des sevrages lors des hospitalisations longues sont tracées.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si une consommation ou un risque de sevrage est repéré, quel relais mobilisez-vous ?*

1.1-10 STANDARD

Limiter et réévaluer les restrictions de liberté

Veiller à ce que toute restriction de liberté, au-delà d'une mesure ponctuelle de sécurité, repose sur une analyse pluridisciplinaire et une décision médicale tracée, avec surveillance et réévaluation systématique. Suivre avec l'équipe les indicateurs de recours aux restrictions pour les réduire, et s'assurer que le patient ou sa personne de confiance est informé.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment justifiez-vous une restriction, recherchez-vous des alternatives et organisez-vous sa réévaluation ?*

Références

- [HAS · Référentiel HAS V2027](#)
- [HAS · Tableau comparatif V2025 / V2027](#)
- [HAS · EIAS / EIGS](#)
- [HAS · Violences sexistes et sexuelles](#)
- [HAS · Médicament](#)
- [HAS · Prévention des infections associées aux soins](#)
- [HAS · Parcours intrahospitalier](#)
- [HAS · Ressources professionnelles](#)
- [HAS · SSE](#)
- [HAS · Urgences vitales](#)
- [HAS · Page de référence et calendrier des publications](#)