



28^{ème} CONGRÈS UNASSI

**Management de la qualité dans
les ESSMS :
de la réglementation à l'outil
opérationnel**





Sommaire

- ✓ Comprendre les enjeux réglementaires actuels
- Identifier les leviers de pilotage de la qualité
- Découvrir une solution numérique adaptée : Qualitéval

Sondage

Qui utilise un logiciel qualité ?
(évaluation, plan d'action, EI, ...)





Identifier les leviers de pilotage de la qualité

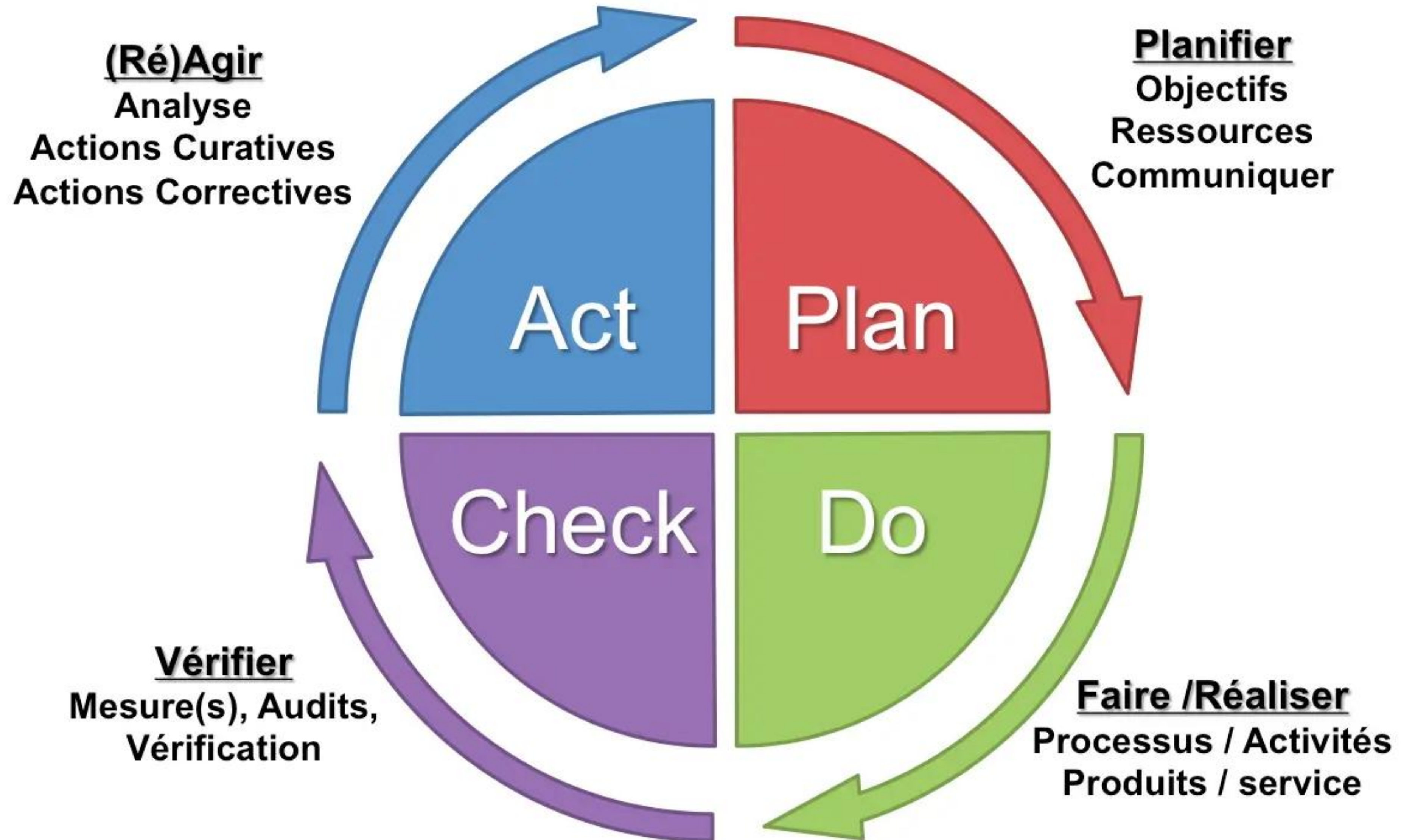




Leviers de pilotage de la qualité en ESSMS

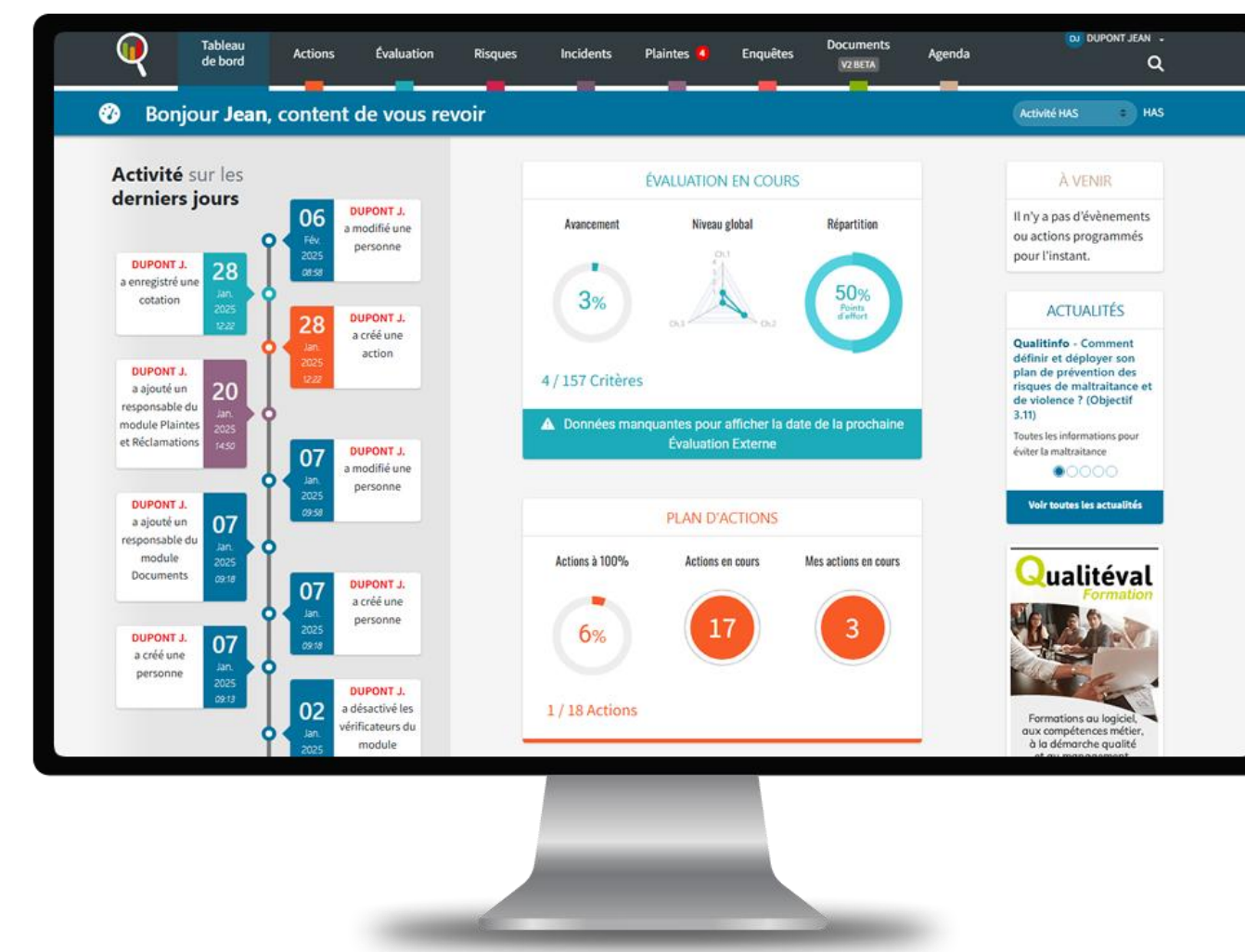
1. Le référentiel national d'évaluation HAS
2. L'évaluation et l'auto-évaluation
3. Tableaux de bord de suivi et de performance
4. Formation continue des professionnels
5. Participation des usagers
6. Démarche d'amélioration continue

Roue de Deming - Cycle PDCA





Découvrir une solution numérique adaptée : Qualitéval





Qualitéval : outil de management par la qualité

Qualitéval répond à deux objectifs essentiels dans le cadre de la réforme des évaluations :

- ✓ **Faciliter l'auto-évaluation des SSIAD/SAD** à partir du référentiel HAS et préparer l'évaluation
- ✓ Au-delà des évaluations, **installer un management par la qualité durable**, notamment en produisant à partir de l'auto-évaluation un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité et de gestion des Risques.

Le Plan d'Amélioration Qualité (P.A.Q) est le document nécessaire à la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue.



Qualitéval : outil de management par la qualité

Le logiciel vous aide à :

- ✓ Remplir vos **obligations réglementaires**
- ✓ Vous inscrire dans une **démarche qualité en continu**

Objectif 3.10 : « L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques. »

Évaluation

- Obligation de réaliser l'évaluation tous les 5 ans
 - Incitation à l'auto-évaluation
- Référentiel HAS enrichi pour l'auto-évaluation et pour préparer l'évaluation

Référentiel : HAS - EHPAD			
Version : 1			
☐ Afficher uniquement les critères impératifs			
CHAPITRE 1	La personne	0	10% 3.56/4
CHAPITRE 2	Les Professionnels	0	31% 3.65/4
THÉMATIQUE	Bienveillance et éthique		4/4
OBJECTIF 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	0	4/4
THÉMATIQUE	Droits de la personne accompagnée		3.95/4
OBJECTIF 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	0	86% 3.95/4
THÉMATIQUE	Expression et participation de la personne accompagnée		-/4
OBJECTIF 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	0	0% -/4
THÉMATIQUE	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement		-/4
OBJECTIF 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	0	0% -/4

CRITÈRES DE L'OBJECTIF 2.2

CT 2.2.1	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	3
CT 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	3,67
CT 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
CT 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
CT 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4
CT 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
CT 2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4

multiqualiteval.fr/evaluation/2803/referentiel/CA002000000/CC002002000/SB002002001



CRITÈRE
2.2.2

Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

IMPÉRATIF

TOUS ESSMS

TOUTES STRUCTURES

TOUS PUBLICS



Modifiée le 14/05/2025 à 15:23, par Antoine MAÎTRE



Commun

Spécifique à cette activité

1 - ENTRETIENS

Entretien avec les professionnels

- ☒ Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.
- ☒ Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.
- ☒ Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.

4

4

3

3,67

QUESTIONS ÉVALUATIVES

- Quelles sont les bonnes pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité des personnes ?
- Comment partagez-vous ces bonnes pratiques ?
- Comment les mettez-vous en œuvre ?

CONSEILS D'ÉVALUATION

S'assurer que le lieu de consultation des documents soit connu des personnes accompagnées

CONSEILS POUR LA VISITE

S'assurer que ces documents soient accessibles, à jour et adaptés dans un lieu identifié par les personnes accompagnées

2 - ÉLÉMENTS DE PREUVE



 Affichage de la charte de bientraitance de l'ESSMS



☒ Affichage de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie



☐ Affichage de la charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante



☐ Affichage de la charte Romain Jacob



Plan d'actions

- Nécessité de mener une démarche d'amélioration continue de la qualité et d'en rendre compte tous les ans

➤ Plan d'actions global pour l'amélioration continue

FILTRES : STATUT (EN COURS, PROGRAMMÉES), PERSONNE (MOI)

PLAN D'ACTIONS

+PDFX

1 fiche action du PAPRI Pact sans coût

AE1220 : Évaluation du tronc commun ⓘ

AE2803 : Évaluation n°3 de E.H. (EHPAD)

Titre	↓	Début	↕	Échéance	↕	Pilote	↕	Origine	Priorité	↕	Avancement	↕
Acquérir un logiciel qualité		01/04/2025		30/06/2025		Administratif MAÎTRE Antoine		AE2803 - 3.10 AE2803 - 3.12 AE2803 - 3.13	M		80%	
Actions liée à la plainte PR24_045		06/03/2024		06/04/2024		Administratif MAÎTRE Antoine		Plaintes et Réclamations	H		100%	
Définir des procédures d'usage ⓘ		01/06/2025		30/09/2025		Administratif MAÎTRE Antoine		Risques Professionnels / DUERP	F		50%	
Elaborer une synthèse du projet d'établissement 2023		13/12/2022		29/05/2023		Administratif MAÎTRE		Projet d'établissement	M		100%	

Plan d'actions

Tableau de bord

FILTRES : STATUT (EN COURS, ...)

PLAN D'ACTIONS

1 fiche action du PAPRI Pact s

AE1220 : Évaluation du tronc com

Titre

Acquérir un logiciel qualité

Actions liée à la plainte PR24_045

Définir des procédures d'usage

Elaborer une synthèse du projet d'é

Archiver

MA MAÎTRE Antoine (Directeur/trice)

Nom de la fiche action

Acquérir un logiciel qualité

Objectif de l'action

Structurer la démarche qualité
Avoir un outils unique et des données interconnectées
Gagner du temps

Étapes

4 / 5 80 %

Listez les étapes successives pour atteindre l'objectif de l'action

✓ Définir le besoin

✓ Faire une étude de marché

✓ Choisir un éditeur

✓ Déployer le logiciel

○ Se former à l'utilisation du logiciel

+ Ajouter une étape

Information(s) complémentaire(s)

+ Ajouter une information

📅 Débutée le

01/04/2025

📅 Échéance le

30/06/2025

! Priorité

Moyenne

👤 Co-pilote

BA

👁 Pers. ressource

🏷 Origine(s)

AE2803 - Objectif 3.10
AE2803 - Objectif 3.12
AE2803 - Objectif 3.13

🏷 Origine(s) archivée(s)

Éval. EH1221 : Critère 3.10.2

€ Coût

1899

€

Comment remplir une fiche action ?

+ PDF

📄

Priorité

Avancement

M

80%

H

100%

F

50%

M

100%



Gestion des risques

Article L.4121-3 du Code du travail

- Obligation d'évaluer les risques professionnels
- Obligation de formaliser cette évaluation dans un document unique (le DUERP)

➤ Évaluation des risques professionnels, génération du DUERP et travail sur le PAPRI Pact

Unité de Travail active : Administratif

Modifier les Unités de Travail

TYPE DE RISQUES		NRr
✓	1. Chute de plain-pied	6
✓	2. Chute de hauteur	6
✓	3. Effondrement et chute d'objets	2
✓	4. Manutention d'objets	2
✓	5. Manutention de personnes	0
✓	6. Manipulation de machines et d'outils	0
✓	7. Travail sur écran	8
✓	8. Ambiance thermique	0
✓	9. Ambiance sonore	4
✓	10. Ambiance lumineuse	8
✓	11. Qualité de l'air	9
✓	12. Circulation et déplacements	16
✓	13. Incendie et explosion	8
✓	14. Électricité	24
✓	15. Manipulation de substances ou produits dangereux	0
✓	16. Agents biologiques	0
✓	17. Co-activité	1
✓	18. Exposition au radon	0
○	19. Addiction	

1. CHUTE DE PLAIN-PIED

Modifiée le : 15/05/2025 14:56
Par : MAÎTRE Antoine

Décochez les fonctions non concernées par le type de risque en cours d'évaluation

☒ Admission

☒ Agent d'accueil

☒ Directeur/trice

☒ Responsable qualité

☒ Secrétaire

Facteurs d'exposition

☐ Sol glissant
☐ Sol inégal, défectueux
☐ Passage étroit, encombré
☐ Lieu mal éclairé

Dommmages possibles

Ecchymose
Entorse
Fracture

Gravité

1

Fréquence

3

NRi

3

Mesures de prévention existantes

Organisationnelles

☐ Organiser la circulation des personnes
☒ Signaler les dangers

Techniques

☒ Dégager les zones de passage
☐ Installer des mains courantes, sols anti-dérapants, etc.

Humaines

☒ Former les personnels aux règles de sécurité
☒ Informer les personnels

Références réglementaires

INRS

Maîtrise

2

NRr

6



3 critères impératifs

➤ Recueil, traitement et analyse
des EI/EIG



Tableau de bord

Actions

Évaluation

Risques

Incidents

Plaintes

Enquêtes

Documents

Agenda

MA MAÎTRE Antoine

?

[DM] Établissement

Comment déclarer ?

Paramètres

Statistiques

REGISTRE DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

+

🕒

📄

📄

N°	Quand ?	Où ?	Qui ?	Quoi ?	Gravité	Probabilité	Déclaré le	Statut
EI24-003	26/03/2024 à 15h48	Accueil	Familles	—			26/03/2024 à 15h48	1. Transmis
2024-001	26/02/2024 à 09h37	Bureau	Salariés	—	1	1	26/02/2024 à 09h37	1. Transmis
2023-003	15/11/2023 à 14h11	Bureau	Familles	Perturbation liée à des relations difficiles récurrentes avec les proches	2	3	15/11/2023 à 14h11	2. Résolu
2023-002	03/07/2023 à 17h34	Bureau	Salariés	—			03/07/2023 à 17h34	0. Brouillon
2023-001	31/12/2022 à 20h56	Bureau	Salariés	—			01/01/2023 à 10h56	1. Transmis
2022-001	29/12/2022 à 18h13	Bureau	Salariés	—			30/12/2022 à 10h52	1. Transmis

Suivi des évènements indésirables

SIGNALEMENT D'UN INCIDENT OU D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE



1. La déclaration



Déclarant *



La personne qui remplit la déclaration d'incident. Si vous recopier une déclaration faite par une autre personne, il faut indiquer le nom de cette personne.

MAÎTRE Antoine / Directeur/trice



Date de la déclaration *

19/06/2025 16:35



Avez-vous constaté vous-même l'évènement ? *

☐ **Oui** ☐ **Non**

2. L'incident

Date et heure de l'incident *

19/06/2025 16:35



Lieu de l'incident *

Sélectionnez un élément



Catégorie(s) de personne concernée(s) *

Sélectionnez un élément



Service(s) concerné(s)

Sélectionnez un élément



Personne(s) concernée(s)

+ Ajout d'une personne

Description *

*Veuillez indiquer la description précise et détaillée des faits survenus, avec notamment les conséquences immédiates pour la/les personne(s) concernée(s).
N'oubliez pas d'indiquer les mesures immédiates que vous avez prises face à cette situation.*

Suivi des plaintes et réclamations

Objectif 3.12 : « L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. »

3 critères impératifs

- Recueil, traitement et analyse des réclamations

 Tableau de bord Actions Évaluation Risques Incidents Plaintes 1 Enquêtes Documents Agenda						
Archives Paramètres						
STATISTIQUES						
FILTRES						
REGISTRE DES RÉCLAMATIONS (45.1 jours de délai moyen entre la création d'une nouvelle déclaration et de la réponse définitive)						
Statut	Numéro unique	Catégorie	Gravité	Déclaré le	Échéance	Plaignant / déclarant
1. RECUEIL	PR24_057	Indéfinie	Indéfinie	24/06/2024	08/07/2024	John Doe
2. PRISE EN COMPTE	PR24_058	Indéfinie	Indéfinie	17/06/2024	01/07/2024	Jane DOE
3. ANALYSE	PR24_059	Indéfinie	Indéfinie	08/11/2023	22/11/2023	John DOE
3. ANALYSE	PR24_048	Administratif		03/04/2024	17/04/2024	Antoine MAITRE
3. ANALYSE	PR24_053	Lingerie		05/04/2024	19/04/2024	Antoine Maître
3. ANALYSE	PR24_009	Soin		08/02/2024	22/02/2024	John DOE

Enquêtes et audits

Enquête de satisfaction
des personnes
accompagnées

Audits des pratiques

- Diffusion de tous types d'enquêtes ou audits et analyse des résultats
- Mise à dispositions de modèles

Programmation

Liste des réponses

Résultats

Graphiques

Résultats complets

RÉSULTATS COMPLETS

Rapport PDF

Export XLSX

Données Générales

Q° rempli par	Vous-même	Avec l'aide de votre famille	Avec l'aide d'une personne de l'établissement	Avec l'aide d'un tiers	
Ce questionnaire est rempli: 5	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	⋮

Arrivée résidence	Moins de 3 mois	Entre 3 mois et 1 an	Plus de 1 an	
Vous êtes arrivé dans l'établissement depuis : 5	0,00%	60,00%	40,00%	⋮

Genre	Femme	Homme	
Vous êtes : 5	60,00%	40,00%	⋮

Smileys (4)				
-------------	---	---	---	---

enquetes.qualiteval.fr/enquete/6247/programmation/3302/fiches



Gestion documentaire (GED)

Système documentaire structuré et accessible par les professionnels

- Gestion électronique du système documentaire
- Partage de documents avec les professionnels
- Bibliothèque de documents pour la veille réglementaire

FILTRES DE LA BASE DOCUMENTAIRE Documents de la bibliothèque (Non) >

DOCUMENTS [+ Créer un nouveau document](#) [Synchroniser les documents](#) [Exporter les documents](#)

0.13%

ESPACE RESTANT
0.003 Go sont utilisés sur vos 2 Go de stockage
13 documents composent votre module Documents

ARBORESCENCE DE LA LICENCE
[+ Ajouter un nouveau dossier](#)

[DNR] Documents non référencés
[DR] Documents référencés

BIBLIOTHÈQUE
[Afficher la bibliothèque](#)

Base documentaire

	Référence	Nom du document	Service	Dernière modification	Statut du document
TXT	PRT.SOI.01.EH	Protocole de soins - Toilette # Version : 1 Créé le : 26/09/2024 Rédacteur : MAÎTRE Antoine Vérificateur : WELCOME Elodie Aucun approbateur assigné	EHPAD	26/09/2024 à 15h03	Vérification Vous êtes rédacteur de ce document
PDF	PRT.ADM.01.EH	Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances # Version : 1 Créé le : 12/03/2025 Rédacteur : MAÎTRE Antoine Aucun vérificateur assigné Aucun approbateur assigné	EHPAD	12/03/2025 à 09h53	Rédaction Vous êtes rédacteur de ce document
TXT	PRC.SRV2.03.00	Xxx # Version : 1 Créé le : 25/10/2023 Aucun rédacteur assigné Aucun vérificateur assigné Aucun approbateur assigné	EHPAD	25/10/2023 à 11h17	Archivage
	PRC.SRV2.02.00	Procédure avec logigramme # Version : 1 Créé le : 01/09/2023 Rédacteur : MAÎTRE Antoine Aucun vérificateur assigné	EHPAD	01/09/2023 à 16h47	Diffusion Vous êtes rédacteur et destinataire de ce document



CONCLUSION

Récapitulatif des points importants

Conclusion

1. **Centraliser les informations qualité** à un seul endroit
2. **Gagner du temps** dans ma démarche qualité
3. **Accompagnement** avec les différentes ressources proposées (tutoriels, webinaires, formations, ...)





Le prix de la qualité



Moins que le prix d'un café par jour



Offre spéciale UNASSI

Un tarif privilégié réservé aux adhérents de l'UNASSI :

500€ ht/an
au lieu de 699€ ht

Offre
spéciale
congrès
-10% *

*Si vous utilisez déjà QualiSSIAD ou QualiESMS, vous pouvez demander à Pyreweb de basculer sur Qualitéval sans surcoût pour le reste de votre engagement en cours.
Le tarif de l'offre en vigueur sera alors applicable à partir de la fin de votre engagement pour la nouvelle période choisie.*

** Valable sur la 1^{ère} année, pour toute commande validée avant le 30 juin 2025*

Contacts



Qualitéval Entreprise : 04 42 974 964, choix 1

Antoine Maître – a.maitre@qualiteval-entreprise.fr

Mélanie Grateau - m.grateau@qualiteval-entreprise.fr



Pyreweb : 05 31 61 61 85

Yann Bernoville - yann@pyreweb.com



Unassi : 05 62 39 87 45

Olivier Dupille - o.dupille@unassi.fr



 qualiteval-entreprise.fr

 04 42 974 964

 company/qualiteval-entreprise/

