

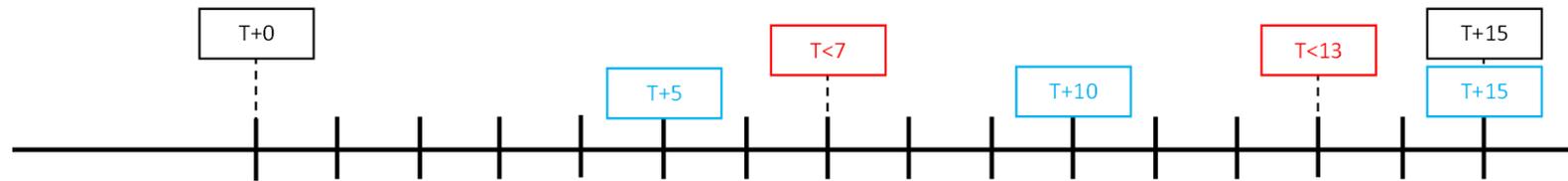
L'auto-évaluation :  
un outil d'entrée dans la démarche  
qualité pour les SSIAD.

# Les enjeux du nouveau dispositif HAS

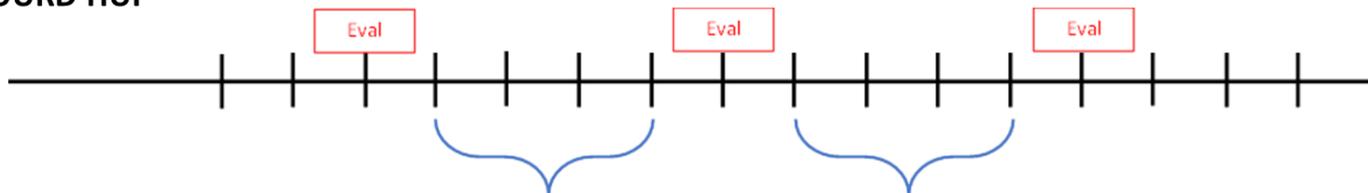
- Simplifier le dispositif d'évaluation
- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours
- **Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services**
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et les professionnels

## AVANT

RYTHME DES **EVALUATIONS INTERNES** (à 5, 10 et 15 ans) ET DES **EVALUATIONS EXTERNES** (à 7 et 13 ans)  
(selon circulaire du 21 octobre 2011)



## AUJOURD'HUI



Article D312-203 du CASF :  
« Les actions engagées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité mentionnée à l'article L. 312-8 sont mentionnés dans le rapport annuel d'activité des établissements et services concernés. »

Votre démarche qualité, le PACQ qui en découle et les modalités de suivi...

# Le rythme des évaluations

## La structure



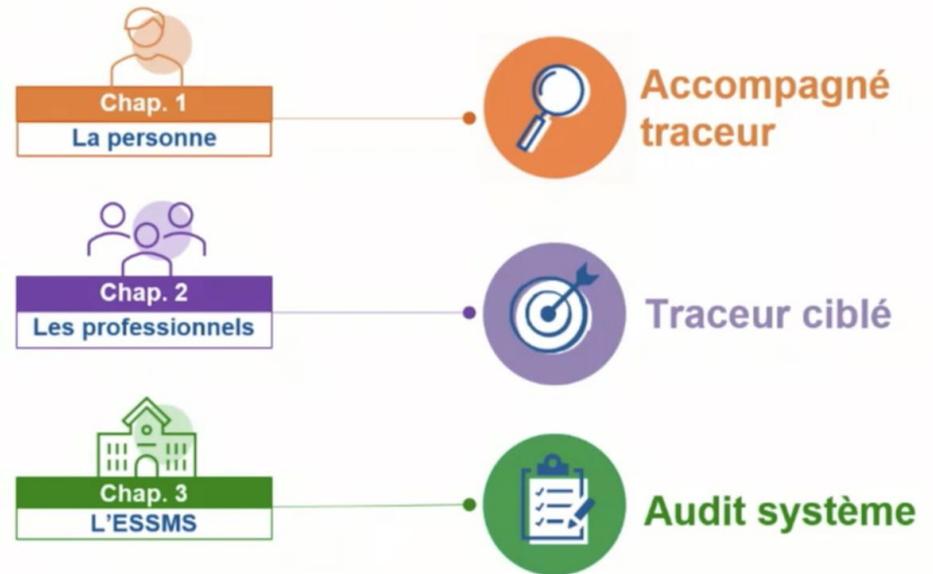
## 157 critères



# UN REFERENTIEL UNIQUE

# LES METHODES D'EVALUATION

Un chapitre = une méthode



Les thématiques	La personne	Les professionnels	L'ESSMS
Bienveillance et éthique	X	X	X
Droits de la personne accompagnée	X	X	X
Expression et participation de la personne accompagnée	X	X	X
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement	X	X	X
Accompagnement à l'autonomie	X	X	X
Accompagnement à la santé	X	X	X
Continuité et fluidité des parcours	X	X	
Politique ressources humaines			X
Démarche qualité et gestion des risques			X

## 9 thématiques et une analyse croisée

Votre démarche qualité, le PACQ qui en découle et les modalités de suivi...

## Les 5 niveaux de cotation

Chaque élément d'évaluation d'un critère fait l'objet d'une cotation à partir des réponses apportées.

5 niveaux de cotation sont possibles : 1 étant le niveau le plus faible et \* le plus élevé.

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
*	Le niveau atteint est <b>optimisé</b>

# LE SYSTÈME DE COTATION



# LES CRITERES IMPERATIFS

## Domaines couverts par les critères impératifs

### ... ◦ Les professionnels

- Respect des droits et libertés
- Liberté d'aller et venir
- Respect de la dignité et l'intégrité
- Respect de la vie privée et l'intimité
- Respect de la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle
- Droit à l'image
- Confidentialité et protection des informations

### ... ◦ L'ESSMS

- Gestion des risques de maltraitance et de violence
- Plaintes et réclamations
- Évènements indésirables
- Gestion de crise et continuité de l'activité
- Sécurisation du circuit du médicament



Votre démarche qualité, le PACQ qui en découle et les modalités de suivi...

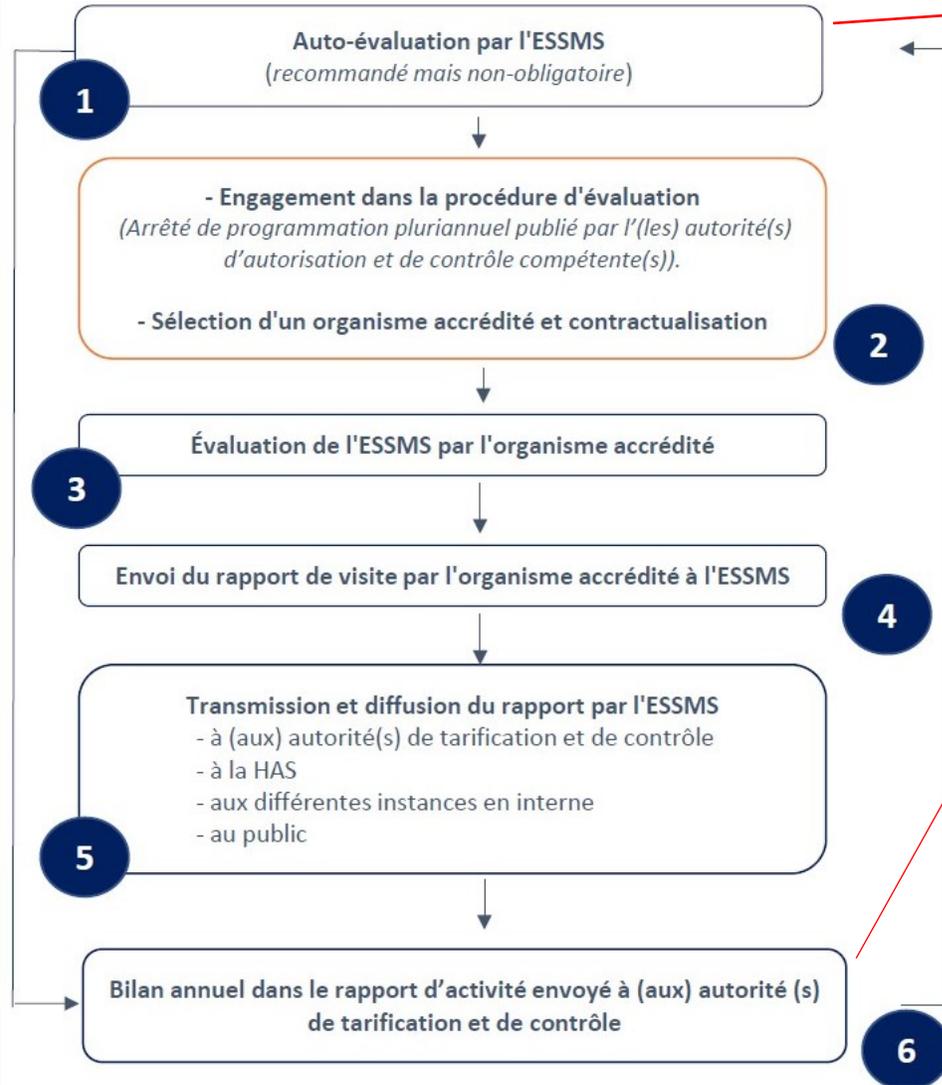
# L'OUVERTURE D'UNE FICHE CRITERES IMPERATIFS



Formulaire critère impératif
<b>Critère XXX et cotation</b>
Éléments de justification de la cotation par l'intervenant
<b>Investigations complémentaires menées par l'intervenant</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La gouvernance a-t-elle connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 1, 2 ou 3 ?</li><li>- La gouvernance a-t-elle analysé les causes de cette situation ?</li><li>- La gouvernance a-t-elle déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaire(s) ?</li><li>- Un plan d'action a-t-il été défini avec la désignation d'un pilote et la fixation d'échéances ? Les échéances sont-elles cohérentes au regard du risque généré ?</li><li>- Des évaluations et/ou un suivi sont-ils prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions ?</li></ul>

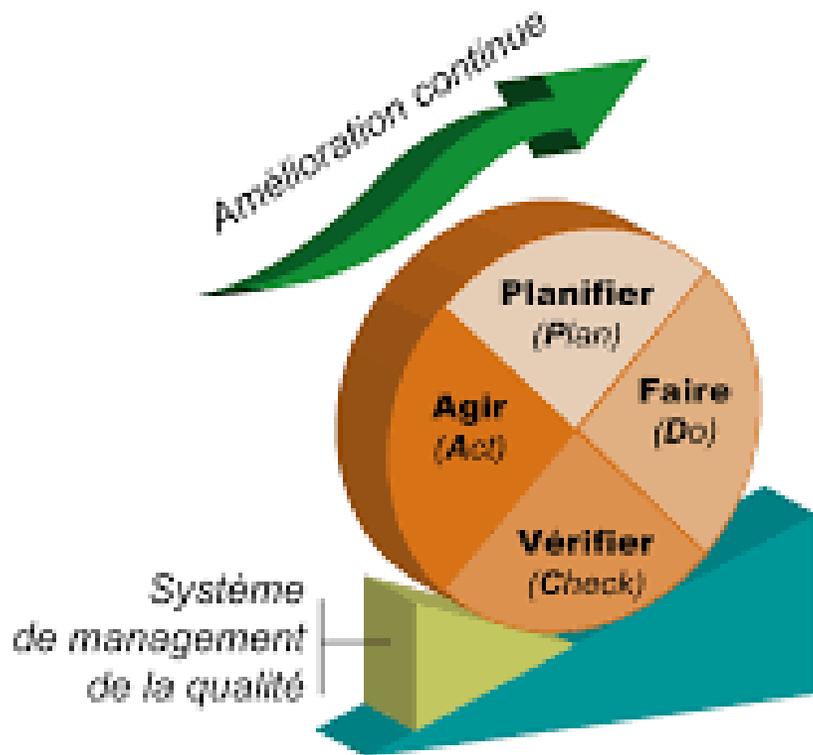
# LE SYSTÈME DE COTATION DES CRITERES IMPERATIFS

Votre démarche qualité, le  
PACQ PRIORISE qui en  
découle et les modalités de  
suivi...



Votre démarche qualité, le PACQ qui en découle et les modalités de suivi...

# LE PROCESSUS D'ÉVALUATION



Des  
organisations  
apprenantes...

# RETOUR TERRAIN

---

SSIAD Association Toulousaine de Soins A Domicile



# COMMENT ON S'EST SAISI DE LA REFORME?

4 étapes identifiées:

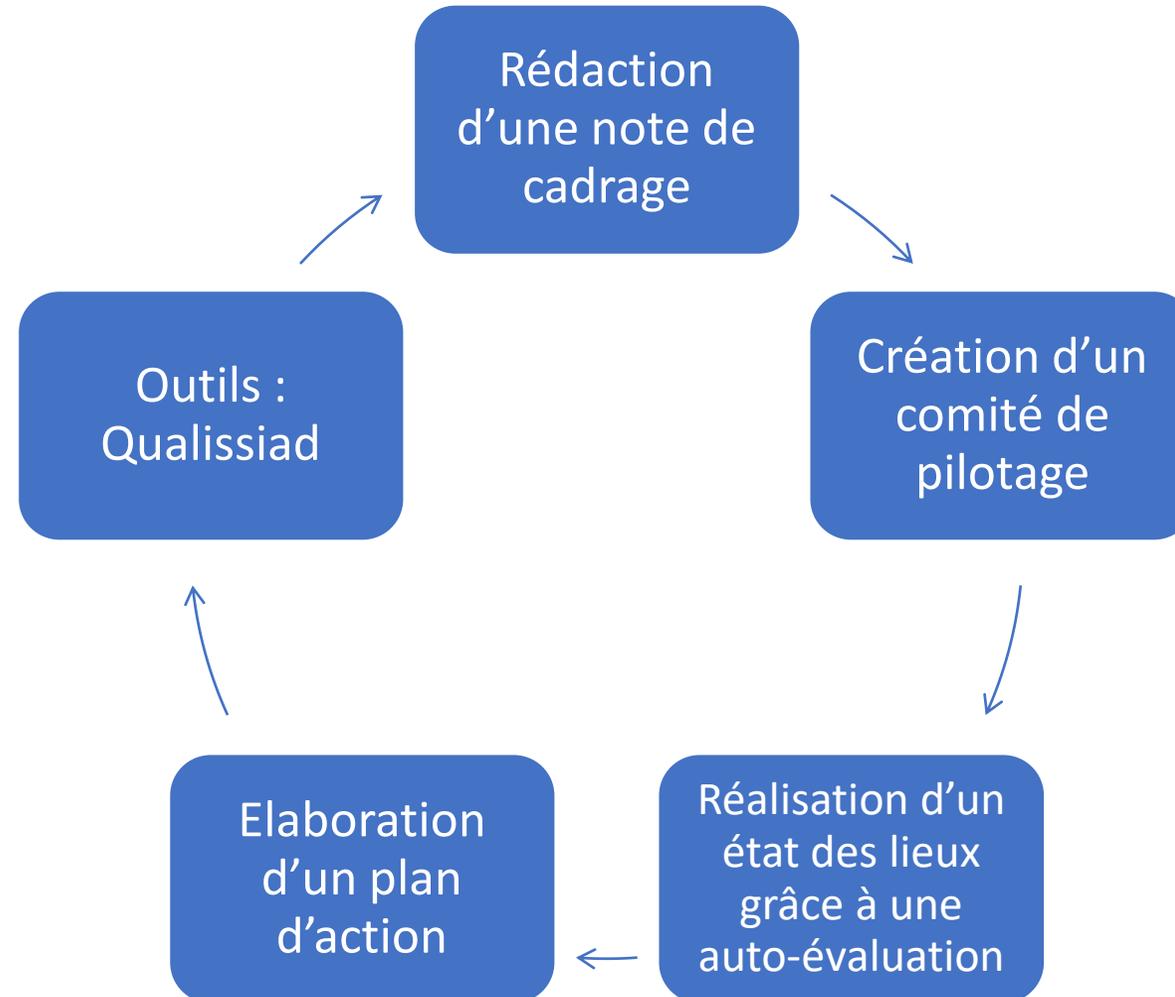
Planifier

Réaliser

Vérifier

Améliorer

# COMMENT ON S'EST SAISI DE LA REFORME : LA PLANIFICATION



DIFFICULTES  
RENCONTREES  
: LA PHASE DE  
PLANIFICATION

---

## Définir une politique qualité et gestion des risques :

---

Qu'est-ce qu'on attend ?

---

Qui fait quoi?

---

On est souvent déjà dans la  
phase de Réalisation

# LES RISQUES IDENTIFIES

---

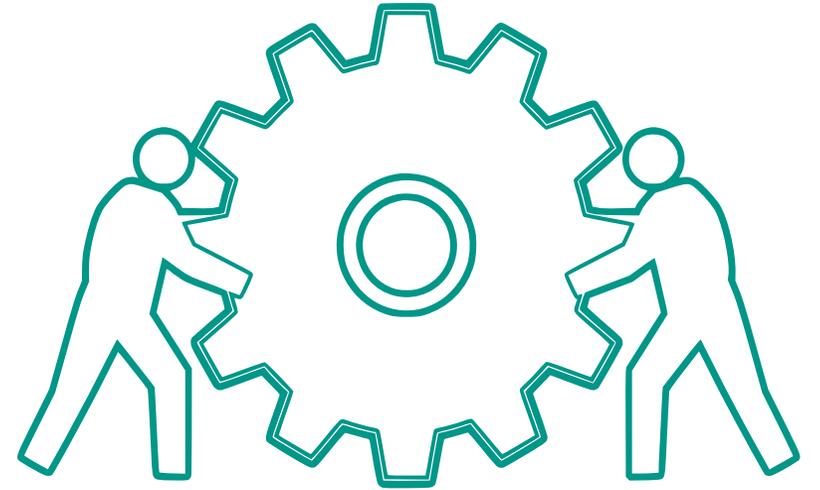
## ➤ Liés à l'échéancier :

- Prendre du retard sur l'élaboration du plan d'action
- Prendre du retard sur la mise en œuvre du plan d'action



# LES RISQUES IDENTIFIES

---



## ➤ Liés aux moyens humains :

- Absence de temps dédié à la qualité
- Difficulté d'appropriation de la démarche continue par l'équipe
- Turn-over des équipes et la formation des nouveaux arrivants
- Disponibilité des organismes certificateurs
- Non-compréhension et refus du bénéficiaire pour la participation à la méthode d'audit « patient traceur »
- Non-adhésion des parties prenantes



# LES RISQUES IDENTIFIES

---

## ➤ Liés aux moyens financiers :

- Pas de budget accordé par l'ARS pour le déploiement de la qualité



# DIFFICULTES RENCONTREES : FOCUS SUR LA GESTION DES RISQUES

---

## ➤ Difficultés des équipes :

- Passer de l'oral à l'écrit
- Difficulté à identifier un évènement indésirable
- Absence de réflexes pour remplir le formulaire « évènement indésirable »
- Identifier un temps pour la saisie, l'analyse et la gestion de ces évènements
- La gestion des évènements indésirables est souvent réalisée de manière informelle.



# DIFFICULTES RENCONTREES : FOCUS SUR LA GESTION DES RISQUES

---

## ➤ Actions mise en place :

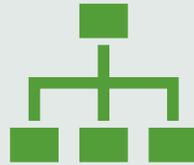
- Formation « qu'est- ce qu'un évènement indésirable? »
- Procédure et formulaire rédigés en travail de groupe
- Vigilance de l'IDEC lors des transmissions orales pour identifier et faire repérer à l'équipe les évènements indésirables
- Mise en place de semaine « challenge évènements indésirables »
- 1 réunion hebdomadaire par mois identifiée pour l'analyse des évènements indésirables

2. Une politique qualité et de gestion des risques globale et structurante

# La démarche qualité : un acte de management !



Une dimension  
stratégique



Une dimension  
structurelle



Une dimension  
technique



Une dimension  
culturelle