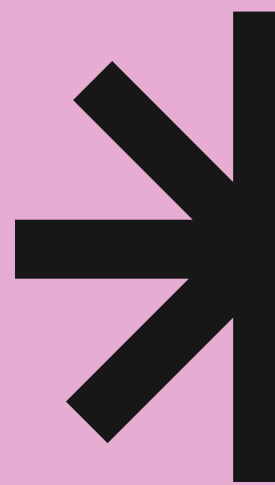




Évaluation HAS : le kit de survie spécial 18 critères impératifs !



Céline DA SILVA RESENDE



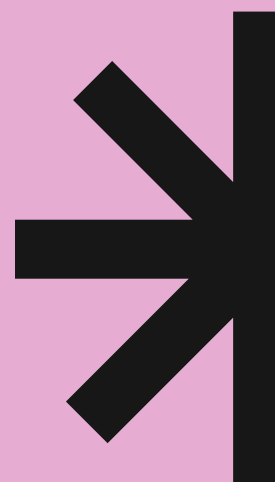
Pourquoi c'est important ?



Les 18 critères HAS sont obligatoires.



Ils garantissent la qualité et la sécurité de l'accompagnement.



* Respect des droits des personnes (2.2.1 à 2.2.7)

- ✓ Liberté d'aller et venir
- ✓ Respect de la dignité et de l'intimité
- ✓ Respect de la vie privée
- ✓ Liberté d'opinion et de croyances
- ✓ Droit à l'image respecté
- ✓ Exercices des droits fondamentaux
- ✓ Protection des données personnelles

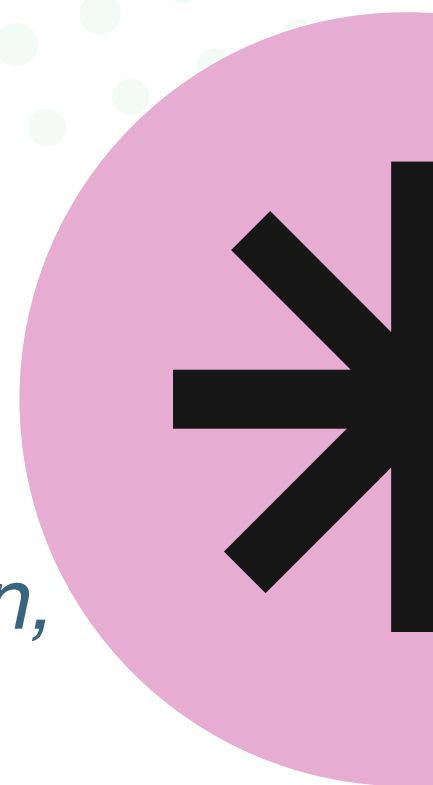


 *Affichez clairement la charte des droits et libertés dans les lieux de vie / de passage.*

 *Encouragez l'expression des personnes (conseils de vie sociale, enquêtes de satisfaction, boîtes à idées...).*

 *Sensibilisez vos équipes : chaque droit (intimité, autonomie, accès à l'information, consentement...) doit guider les pratiques, pas seulement figurer dans un classeur qualité.*

 *Une personne informée et écoutée est une personne respectée !*





Sécurité du médicament (3.6.2)



Circuit du médicament sécurisé pour chaque personne accompagnée.



Formalisez un protocole clair de gestion du médicament : réception, stockage, administration, traçabilité, élimination.

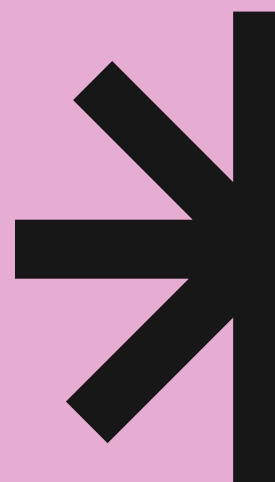


Pensez à vérifier :

- *Que chaque étape est tracée (nom, dose, heure, signature)*
- *Que les ordonnances sont à jour et facilement accessibles*
- *Que les médicaments sont stockés dans un lieu sécurisé, à température adaptée*



Et surtout : formez régulièrement les équipes à ces procédures !



* Prévention maltraitance (3.11.1 & 3.11.2)

- ✓ Plan de prévention contre la maltraitance en place
- ✓ Traitement rigoureux des signalements



🎯 *La prévention de la maltraitance ne commence pas après un signalement... elle commence tous les jours, avec chaque professionnel !*

👁️ *Repérez les signaux faibles : attitudes inhabituelles, isolement, plaintes indirectes...*

🗣️ *Libérez la parole en interne : réunions d'équipe, supervision, droit à l'alerte sans jugement.*

📄 *Mettez à jour et diffusez le protocole de prévention : tous les pros doivent savoir quoi faire et à qui en parler.*

✓ *La bientraitance n'est pas un objectif flou : c'est un engagement quotidien, concret et partagé.*

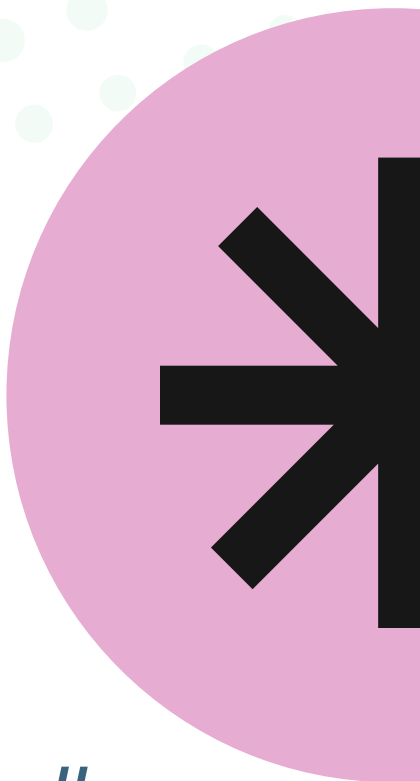


Gestion des plaintes (3.12.1 à 3.12.3)

- ✓ Recueil et traitement des plaintes organisé
- ✓ Communication sur les traitements effectués
- ✓ Analyse collective des réclamations + actions correctives

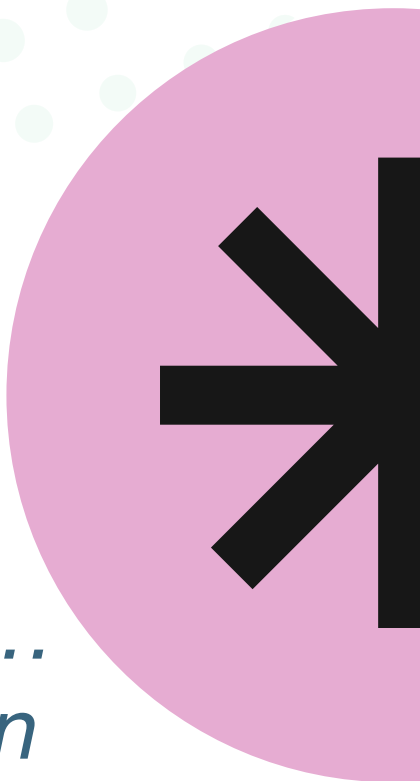


Ne minimisez jamais une plainte, même informelle. Un mécontentement exprimé est une chance de réajuster les pratiques. Écoutez, tracez, transmettez... et surtout, remerciez la personne : elle contribue à l'amélioration continue !



* Gestion des événements indésirables (3.13.1 à 3.13.3)

- ✓ Organisation du recueil des événements
- ✓ Communication aux parties prenantes
- ✓ Analyse collective et actions correctives en équipe



Un événement indésirable, ce n'est pas un échec...

👉 *C'est un signal d'alerte utile (même s'il pique un peu).*

💡 *Crée une culture de la transparence : mieux vaut un fait déclaré qu'un problème ignoré.*

🔧 *Analyse, partage, corrige... et transforme chaque incident en levier d'amélioration collective !*



Gestion de crise (3.14.1 & 3.14.2)



- ✓ Plan de gestion de crise actualisé
- ✓ Communication interne et externe sur le plan



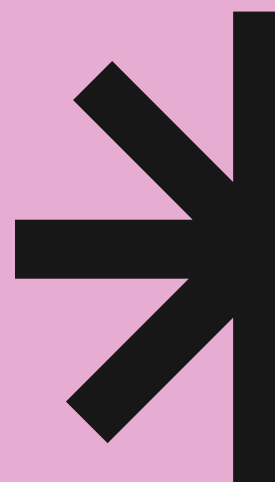
En situation de crise, on n'improvise pas.

🎯 *Ayez un plan clair, simple et connu de tous : qui prévenir ? Où se retrouver ? Qui fait quoi ?*

👟 *Lors d'une crise, on n'a pas le temps de chercher le classeur « procédure »...*

➡ *Affichez les infos clés dans les lieux de passage (salle de pause, infirmerie...).*

📢 *Et surtout : faites des exercices ! Même un scénario fictif aide à repérer les failles et à rassurer les équipes.*





Et si un critère n'a pas la note maximale ?



Pas de panique 😊 !

L'évaluation qualité n'est pas un examen, c'est un outil d'amélioration continue.

🔍 Une note insuffisante = un signal d'alerte, pas une sanction.

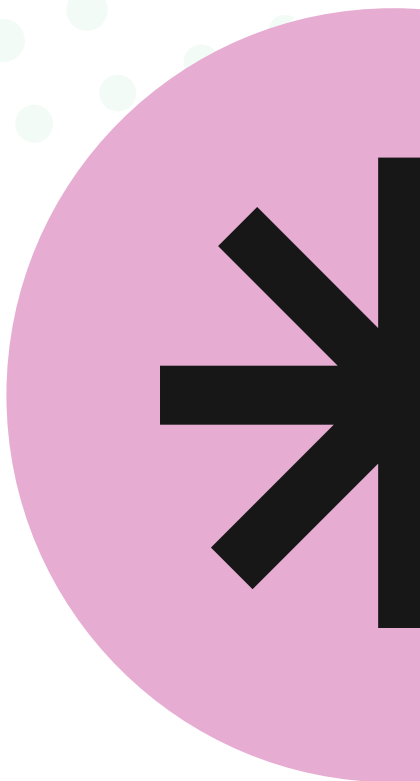
🔧 Tu peux (et dois) proposer un plan d'action réaliste pour corriger le tir.



Ce plan sera suivi dans le temps, avec des objectifs concrets.

👉 Ce qui compte, ce n'est pas d'être parfait...

💡 ...c'est de montrer que tu sais où agir, pourquoi, et comment !





Pour aller plus loin...



La Haute Autorité de Santé :

- Évaluation des ESSMS : référentiel et manuel

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3324490/fr/evaluation-des-essms-referentiel-et-manuel

Exemple de documents / supports ressources :

Isabelle DE GROOT / spécialiste du FALC

- <https://www.le-pas-de-cote.net/>

Sylvie HENRY-ESPARGILLERE :

- <https://www.conseilqualite.com/>
- <https://www.youtube.com/@Instant-Qualite-ESSMS>
- <https://www.linkedin.com/in/conseilqualite/>

L'évaluation qualité n'est pas un piège... c'est une opportunité !

✨ Ensemble, faisons grandir la
qualité de l'accompagnement !

→ Suivez ma page pour
continuer l'aventure.



Céline DA SILVA RESENDE

*Qualité & Développement
Auteure et Créatrice de Contenu
Accompagnement des équipes*