

TOUT SUR LA QUALITÉ DES ESSMS

Objectif **CERTIF'**



Tout pour réussir !



Les chapitres

- ☒ La personne
- ☒ Les professionnels
- ☒ L'ESSMS



Les critères impératifs

Élodie MERLO
Michael BESSE

D'après les documents HAS

SOMMAIRE

1. Le référentiel d'évaluation, qu'est-ce que c'est ?	1
2. Le référentiel d'évaluation : 3 chapitres	2
2. 1. Chapitre 1 : La personne	2
2. 2. Chapitre 2 : Les professionnels	2
2. 3. Chapitre 3 : L'ESSMS	2
3. Les méthodes d'évaluation : 3 méthodes	3
3. 1. « L'accompagné traceur »	3
3. 2. « Le traceur ciblé »	4
3. 3. : « L'audit système »	5
4. Les critères impératifs	6
4. 1 : Liberté d'aller et venir	6
4. 2 : Respect, Dignité et Intégrité	6
4. 3 : Respect Vie privée	6
4. 4 : Liberté d'opinions et de croyances	7
4. 5 : Respect Droit à l'image	7
4. 6 : Exercice des droits et libertés	7
4. 7 : Confidentialité et protection des informations	8
4. 8 : Circuit du médicament	8
4. 9 : Prévention de la maltraitance	9
4. 10 : Gestion des faits de maltraitance	9
4. 11 : Traitement des plaintes et réclamations	9
4. 12 : Communication sur plaintes et réclamations	10
4. 13 : Analyse des plaintes et réclamations	10
4. 14 : Recueil et traitement des EI	10
4. 15 : Communication sur traitement des EI	10
4. 16 : Analyse collective des EI	11
4. 17 : Définition d'un plan de gestion de crise	11
4. 18 : Communication sur plan de gestion de crise	11

1. Le référentiel d'évaluation, qu'est-ce que c'est ?



3

CHAPITRES

- La personne 
- Les professionnels 
- L'ESSMS 

9

THÉMATIQUES

- Bientraitance éthique
- Droit de la personne
- Expression et participation de la personne
- Co-construction et personnalisation de son projet d'accompagnement
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- Continuité et fluidité des parcours
- Démarche Qualité et Gestion des risques
- Politique Ressources humaines

42

OBJECTIFS

Objectif principal : Garantir la qualité et la sécurité des soins

157

CRITÈRES

Dont 18 critères **IMPÉRATIFS**

2. Le référentiel d'évaluation : 3 chapitres

2. 1. Chapitre 1 : La personne



Ce chapitre concerne la personne accompagnée (= *le résident*). Seront recherchés la perception de la **bientraitance** par la personne accompagnée, le **respect de ses droits**, les actions permettant de faciliter son **expression** et sa **participation**, son **implication** dans la coconstruction et la **personnalisation** de son **projet d'accompagnement**, l'**adaptation** de son accompagnement à l'**autonomie** et à la **santé**, et la **continuité** et la **fluidité de son parcours**.

2. 2. Chapitre 2 : Les professionnels



Ce chapitre concerne les professionnels de santé. Sera appréciée leur capacité à avoir un questionnement éthique, à garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées, à favoriser l'expression et la participation de la personne, à coconstruire et personnaliser son projet d'accompagnement, à adapter l'accompagnement à l'autonomie et à la santé, et à assurer la continuité et la fluidité des parcours.

2. 3. Chapitre 3 : L'ESSMS



(Établissement et services sociaux et médico-sociaux)

Ce chapitre concerne l'ESSMS et sa gouvernance. Sera appréciée sa capacité à impulser la bientraitance et l'éthique, à garantir les droits des personnes accompagnées, à favoriser leur expression et leur participation, à organiser la coconstruction et la personnalisation des projets d'accompagnement, à proposer une stratégie d'accompagnement à l'autonomie et à la santé, à construire une politique de ressources humaines et une démarche qualité et de gestion des risques au bénéfice des accompagnements.

3. Les méthodes d'évaluation : 3 méthodes

3. 1. « L'accompagné traceur »



Les experts rencontrent les résidents et recueillent leur avis sous la forme d'une conversation. Ensuite, ils rencontrent les équipes puis consultent les dossiers médicaux avant de croiser toutes ces données pour coter le critère concerné (*par exemple, la prise en charge de la douleur*).

Évaluation des critères du « chapitre 1 : La personne »

Cette méthode est centrée sur l'expression du résident et sur son accompagnement. Elle vise à renforcer l'engagement du résident comme acteur de son accompagnement.

1. Identification de la personne accompagnée



2. Rencontre avec la personne accompagnée



3. Entretien avec les professionnels



= Évaluation de la qualité de l'accompagnement

3. 2. « Le traceur ciblé »



Les experts sélectionnent un thème puis ils évaluent son processus sur le terrain auprès des professionnels avant de rencontrer la gouvernance (*par exemple, le circuit du médicament depuis sa prescription jusqu'à son administration au Résident*).

Évaluation des critères du « chapitre 2 : Les professionnels »

Cette méthode est centrée sur l'entretien avec les professionnels pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain et sa maîtrise.

Elle vise à inscrire l'évaluation de la qualité des ESSMS dans l'activité quotidienne des structures et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels.

1. Identification de la cible
*au regard de la (des)
thématique(s) visée(s) par le
référentiel*



**2. Suivi du circuit
du traceur ciblé**



**3. Rencontre avec la
gouvernance**



= Évaluation de la mise en œuvre d'un processus ciblé

3. 3. : « L'audit système »



Les experts commencent par interviewer la gouvernance sur une thématique précise (*par exemple : quelle est la position de l'établissement vis-à-vis de la maltraitance des Résidents ? Quelles sont les formations proposées pour lutter contre ?*) avant de se rendre compte, sur le terrain, de la diffusion de ces informations auprès des professionnels (*par exemple, si un agent répond qu'il n'a pas eu de formation depuis 3 ans, l'expert va aller plus loin et analyser en détails cette question*).

Évaluation des critères du « chapitre 3 : L'ESSMS »

Cette méthode permet d'évaluer l'organisation de l'ESSMS pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs fixés au sein des thématiques identifiées. Elle vise à renforcer la dynamique qualité au sein des ESSMS et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

1. Identification de la cible
*au regard de la (des)
thématique(s) visée(s) par le
référentiel*



**2. Rencontre avec
la gouvernance**



**3. Rencontre avec les
professionnels**



= Évaluation des organisations pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain

4. Les critères impératifs

4. 1 : Liberté d'aller et venir

Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir du résident.

- Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir du résident (*dedans/dehors*) dans les limites du cadre d'intervention
- Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées
- Il existe un règlement de fonctionnement
- Des procédures sont formalisées (*ex : prescription en cas de contention...*) et respectées

4. 2 : Respect, Dignité et Intégrité

Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité du résident.

- Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité du résident
- Les professionnels partagent entre eux ces pratiques
- Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques
- Les moyens utilisés par les professionnels pour respecter la dignité et l'intégrité du résident sont tracés et consultables
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée et respectée

4. 3 : Respect Vie privée

Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité du résident.

- Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité du résident
- Les professionnels partagent entre eux ces pratiques
- Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques
- Les moyens utilisés par les professionnels pour respecter la vie privée et l'intimité du résident sont tracés et consultables
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée et respectée

4. 4 : Liberté d'opinions et de croyances

Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle du résident.

- Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle du résident
- Les professionnels partagent entre eux ces pratiques
- Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques
- Les moyens utilisés par les professionnels pour respecter la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle du résident sont tracés et consultables
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée et respectée

4. 5 : Respect Droit à l'image

Les professionnels respectent le droit à l'image du résident.

- Les professionnels recueillent le choix du résident sur son droit à l'image
- Les professionnels respectent le choix exprimé par le résident sur son droit à l'image
- L'autorisation au droit à l'image du résident est tracée dans son dossier

4. 6 : Exercice des droits et libertés

Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles du résident.

- L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits du résident
- L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques
- Il existe un projet d'établissement/de service
- Il existe un règlement de fonctionnement
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée et respectée

4. 7 : Confidentialité et protection des informations

L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations relatives au résident.

- L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives au résident
- L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques
- L'ESSMS forme/sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives au résident
- Il existe un projet d'établissement/de service
- Il existe un règlement de fonctionnement
- Un plan de formation/programme de sensibilisation des professionnels est organisé

4. 8 : Circuit du médicament

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.

- Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament
- Les professionnels respectent ces règles
- Toutes les procédures liées au circuit du médicament, à toutes les étapes de la prise en charge et à la sécurisation, sont écrites et respectées (*ex : conditions de transport, livraison, conditions de stockage : armoire sécurisée, piluliers, ordonnances, sécurisation des stupéfiants, gestion des stocks..., conditions de distribution, administration, aide à la prise, traçabilité*)

4. 9 : Prévention de la maltraitance

L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des résidents.

- L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence
- L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés
- Des documents décrivent les actions de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence (*ex : document identifiant les situations à risque, plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence, comptes rendus de réunion, procédures de déclaration, d'alertes, de gestion de la violence*)

4. 10 : Gestion des faits de maltraitance

L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence et met en place des actions correctives.

- L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence
- L'ESSMS met en place des actions correctives
- Des documents permettent de confirmer le traitement des signalements de maltraitance et de violence (*fiches de signalement complétées, comptes rendus de réunion, plan d'action d'amélioration, suivi des actions mises en place et communication*)

4. 11 : Traitement des plaintes et réclamations

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

- L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
- Des documents apportent la preuve du fonctionnement du recueil et du traitement des plaintes et réclamations (*procédure de gestion des plaintes et des réclamations, support de recueil des plaintes et réclamations*)

4. 12 : Communication sur plaintes et réclamations

L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.

- L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte
- Un bilan des plaintes et réclamations est transmis au CVS
- Les mesures correctives apportées font l'objet de discussion avec le CVS

4. 13 : Analyse des plaintes et réclamations

Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

- Des documents permettent de confirmer que les professionnels exploitent les plaintes et réclamations (*ex : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action*)

4. 14 : Recueil et traitement des Évènements Indésirables (EI)

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements Indésirables.

- Des documents décrivent le fonctionnement du recueil et du traitement des évènements indésirables (*ex : procédure de gestion du recueil et du traitement des évènements indésirables, support de déclaration des évènements indésirables traçabilité des réponses apportées*)

4. 15 : Communication sur traitement des EI

L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.

- L'ESSMS signale les évènements graves aux autorités
- Un bilan des évènements indésirables est transmis au CVS
- Les mesures correctives apportées font l'objet de discussion avec le CVS
- Des documents confirment la communication de l'ESSMS sur le traitement des évènements indésirables (*courrier, affichage, atelier...*)

4. 16 : Analyse collective des EI

Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.

- Des documents peuvent confirmer que les professionnels exploitent les événements indésirables (*ex : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action*)

4. 17 : Définition d'un plan de gestion de crise

L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.

- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait l'objet d'une discussion en CVS
- L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait l'objet d'une discussion en CVS
- Des documents décrivent l'élaboration et l'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité (*plan de gestion de crise – plan de continuité d'activité, plan blanc, plan bleu...- comptes rendus de réunion*)

4. 18 : Communication sur plan de gestion de crise

L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.

- L'ensemble des actions de communication liées à la gestion de crise en interne et en externe est consulté (*liste des acteurs concernés et coordonnées à jour*)
- Des supports de communications dédiés existent

A word cloud of French terms related to ethics and patient care. The words are arranged in a roughly triangular shape, with 'Respect' and 'Droits' being the most prominent. Other terms include 'Participation', 'Accompagnement', 'Consentement', 'Implication', 'Expression', 'Adaptation', 'Fluidité', 'Risques', 'Gestion', 'qualité', 'Éthique', 'Continuité', 'Autonomie', and 'Démarche'.

Accompagnement
Participation
Projet
Droits
Respect
Consentement
Implication
Expression
Adaptation
Fluidité
Risques
Gestion
qualité
Éthique
Continuité
Autonomie
Démarche



TOUT SUR LA QUALITÉ DES ESSMS

Tout pour préparer et réussir
l'évaluation de la qualité des ESSMS !



Les chapitres

- ☒ La personne
- ☒ Les professionnels
- ☒ L'ESSMS



Les critères impératifs



Les cartes de révision
"Les incollables"



Le kit "Café des pratiques"



Équipe QUALITÉ et Direction des soins

