



LA DÉMARCHE DE PROJET & LA DÉMARCHE QUALITE

09 OCTOBRE 2024

MURIELLE MEPA
CADRE ADMINISTRATIF

PROGRAMME

- La notion de démarche de projet : approche théorique global et outils
- La détermination des besoins et la formulation des objectifs
- La démarche de projet dans les établissements et services sanitaires, sociaux et médico-sociaux : pratiques de terrain
- La démarche qualité dans les établissements et services sanitaires, sociaux et médico-sociaux
- Le cadre légal de l'évaluation et les outils d'évaluation de la HAS
- La démarche d'amélioration continue et l'auto-évaluation



INTRODUCTION



LA DEMARCHE DE PROJET



LA NOTION DE DÉMARCHE DE PROJET APPROCHE THÉORIQUE GLOBAL ET OUTILS

1 La notion de démarche de projet

■ Un usage très large du terme « projet »

- Projet de vie
- Projet de conduite du changement
- Projet associatif ; projet d'établissement ; projet de service

■ Un projet

- Répondre à un besoin et formaliser une réponse adaptée
- Mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

1

La notion de démarche de projet

	Gestion par projet	Projet d'institution
Le champ	Un secteur d'activité	L'organisation
L'objectif central	L'innovation l'expérimentation	L'amélioration de l'existant
Le mode d'organisation	Horizontal (ou par réseau)	Vertical (ou hiérarchique)
La temporalité	Courte	Longue

Implique l'ensemble de l'organisation et non plus seulement l'une de ses activités. Type de projet moins centré sur l'innovation que sur une amélioration de l'organisation dans la continuité avec l'existant

Le projet d'institution n'implique pas nécessairement la mise en place d'une organisation horizontale ou en réseau. Sert plutôt d'outil de management et revêt de ce fait un caractère plutôt vertical.

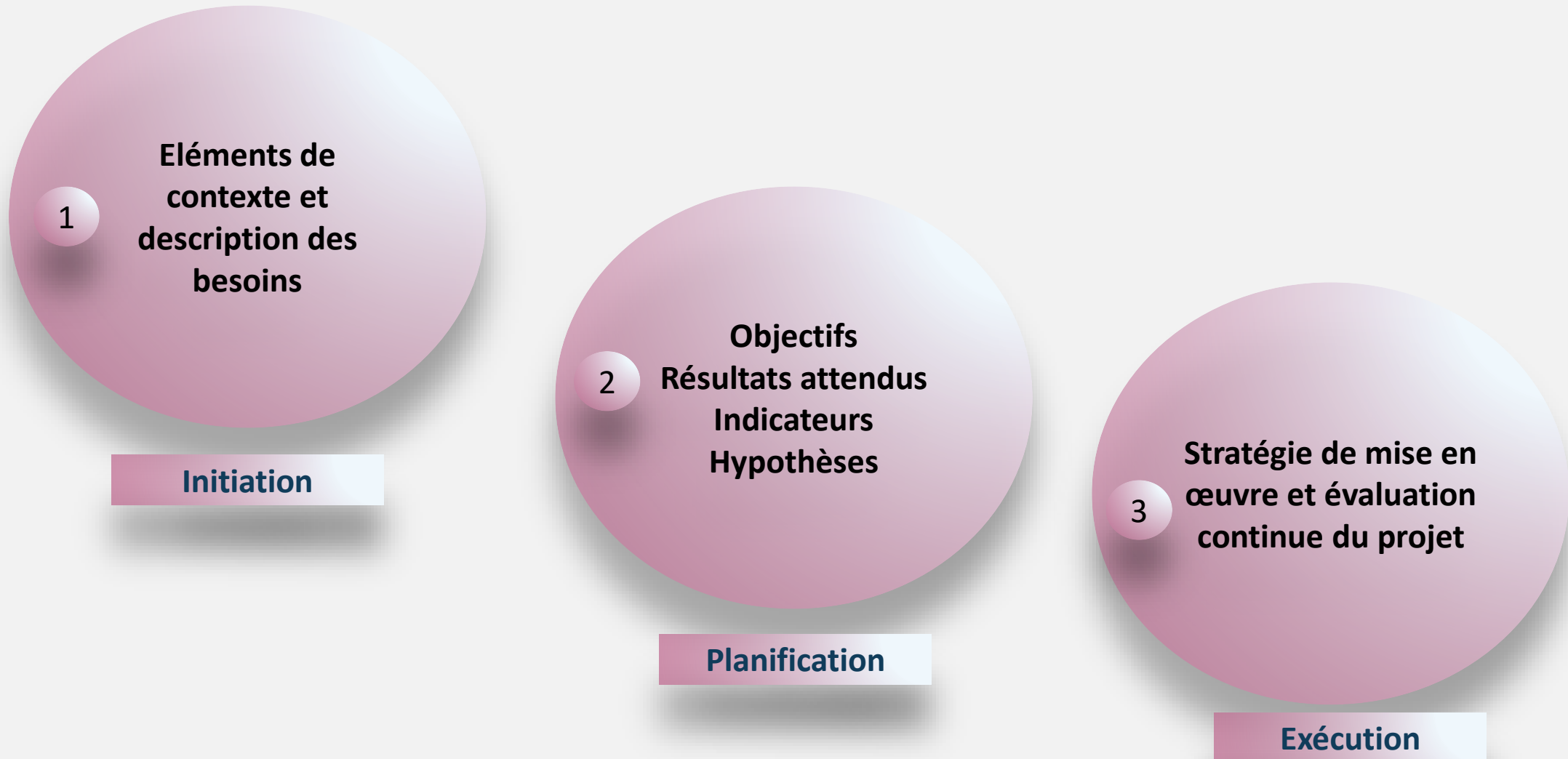
1 La notion de démarche de projet

● Un projet : définition

- Un projet est défini comme un **ensemble d'activités coordonnées et contrôlées**, avec des **dates de début et de fin** précises, visant à atteindre un **objectif spécifique**.
- Une bonne définition de projet inclut un titre **clair**, un résumé des objectifs et de la **nécessité du projet**, ainsi que des **objectifs SMART**.
- La gestion de projet implique l'**organisation**, la **planification** et le **contrôle des ressources** pour assurer la réussite du projet dans les **délais** et le **budget** impartis.

1 La notion de démarche de projet

Un projet



1

La notion de démarche de projet

Un projet

1

**Éléments de
contexte et
description des
besoins**

- **Etude de marché / diagnostic territorial**
 - **Environnement du projet** : constats ; données chiffrées ; études ; cadre réglementaire et législatif ; orientations régionales...
 - **Analyse des besoins sociaux** : état des lieux – recueil d’informations (enquêtes ; analyses documentaires ...) . Connaître les profils du public cible
 - **Repérage et analyse de l’existant**
 - **Identification des financeurs et partenaires potentiels** : cartographie des acteurs

1

La notion de démarche de projet



Synthèse de l'étude de marché : outil SWOT

S

FORCES
(Strengths)

- ✓ Les + de ma structure
- ✓ Mes facteurs de différenciation – valeur ajoutée
- ✓ Mes ressources internes
- ✓ ...

W

FAIBLESSES
(Weaknesses)

- Les manquements au sein de ma structure
- Les + de mes concurrents /partenaires
- Les ressources limitées
- ...

O

OPPORTUNITES
(Opportunities)

- ✓ Offre inférieure à la demande
- ✓ Absence de concurrents
- ✓ Innovation
- ✓ Représentativité
- ✓ ...

T

MENACES
(Threats)

- Durcissement de l'environnement réglementaire
- Raréfaction des ressources
- Evolution comportementale et structurelle
- ...

1

La notion de démarche de projet

Un projet

2

Objectifs
Résultats attendus
Indicateurs
Hypothèses

- **Les cibles** directes et secondaires du projet : à qui je m'adresse ?
- **Les objectifs du projet**
 - Objectifs généraux
 - Objectifs spécifiques
 - Objectifs opérationnels (actions)



Spécifique



Mesurable



Atteignable



Réalisable



*Temporellement
défini*

1

La notion de démarche de projet

Un projet



- **Spécifique** : clarté et précision de l'objectif
- **Mesurable** : Quantifiable pour évaluer les progrès
- **Atteignable** : Réalisable avec les ressources disponibles
- **Réaliste** : évaluation de la pertinence des objectifs
- **Temporel** : délai déterminé

Le cadre logique

Synthétise sous forme de tableau les informations clés d'un projet : objectifs, résultats, activités, hypothèses/risques, programmation, ressources.

Objectif général :						
Objectifs spécifiques	Résultats attendus	Activités	Indicateurs	Sources	Hypothèses	Moyens

Le cadre logique : exemple

Synthétise sous forme de tableau les informations clés d'un projet : objectifs, résultats, activités, hypothèses/risques, programmation, ressources.

Objectif général : Lutter contre le VIH / SIDA auprès de 55 000 habitants du district de Kasese à l'horizon 2027						
Objectifs spécifiques	Résultats attendus	Activités	Indicateurs	Sources	Hypothèses	Moyens
Assurer un suivi et un accompagnement des personnes atteintes du VIH	Les personnes suivies comprennent leur maladie et n'ont pas peur d'en parler	Planification consultation trimestrielle / patient auprès d'un psychologue	1 consultation psychologue / patient / trimestre	Compte-rendu psychologue	Préjugés	Psychologue
	Les personnes suivies se sentent soutenues et accompagnées	Planification visite trimestrielle de l'équipe mobile au domicile du patient	1 visite / patient / trimestre	Dossier de suivi du patient	Accessibilité domicile patient ; insuffisance de personnels	Equipe mobile
	Les patients adhérents aux traitements	Entretien-écoute sur le ressenti des patients vis-à-vis du traitement au moins une fois par mois	Nbre d'entretien / mois		Rétention d'informations	IDE, médecin
Rendre autonome le personnel local du centre	Les habitants sont informés, confiants et acteurs de leur santé	Réunions d'informations	Nbre de participants aux réunions d'informations	Feuille d'émargement	Faible participation des habitants	Chargé de communication, IDE, médecins, nutritionniste, sage-femme, gynécologue, psychologue, volontaires de service civique, bénévoles
	Le personnel est en capacité d'évaluer les coûts nécessaires à leurs actions et de trouver les sources de financements possibles	Aide au montage des demandes de financement	Sources de financement en 2018	Budget 2018	Niveau de connaissances et de maîtrise rédactionnel et comptable	Personnel local, médecins coordonnateur
	Le centre médical est autonome après le départ de MSF	Transferts de connaissances aux acteurs du secteur	Evaluation en situation professionnelle	Formulaire d'évaluation	Financements	Ensemble des membres du centre

1

La notion de démarche de projet

Un projet

3

Stratégie de mise en œuvre et évaluation continue du projet

- Quels **moyens** déployer dans le cadre du projet :
 - Humains
 - Matériels
 - Financier
- Quelle **temporalité** ?

1 La notion de démarche de projet

■ Un projet

- **Moyens humains** : valorisation quantitative & qualitative
 - Type de personnel
 - Missions
 - Fiches de poste
 - ETP
 - Organigramme prévisionnel

1 La notion de démarche de projet

■ Un projet

- **Moyens matériels**
 - Identifier les ressources
 - Classifier les ressources
 - Chiffrer les ressources
 - Planifier le déploiement des ressources

1 La notion de démarche de projet

Un projet

- Moyens financiers
 - Simplifié

Postes de dépenses	Coût estimé	Coût réel	Ecart
--------------------	-------------	-----------	-------

- ESSMS

Tableau de financement prévisionnel

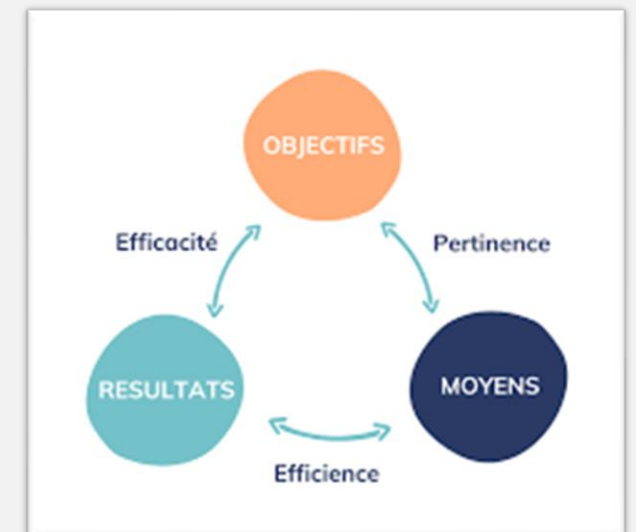
Ressources		Réel 2022	Anticipé ou réel 2023 (1)	Exercice 2024
N° de comptes	Libellés			
	Capacité d'autofinancement	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<u>Titre 1 : Augmentation des capitaux propres :</u>			
10	Fonds associatifs, Apports, dotations et réserves (ESSMS publics) / Fonds propres et réserves (ESSMS privés) - (sauf compte 106)			
13	Subventions d'investissement (sauf 139)			

1

La notion de démarche de projet

Trame de base d'un projet

- Constats et besoins à l'origine du projet
- Problématique
- Éléments de diagnostic
- Cartographie des acteurs (porteur(s) du projet - partenaires opérationnels financiers, institutionnels, stratégiques ; prescripteurs ...)
- Présentation de la réponse globale portée (stratégie ; moyens ; programmation...)
- Objectifs généraux et spécifiques SMART
- Cadre réglementaire
- Finalités – résultats attendus
- Volet innovation sociale
- Evaluation : tableau de bord
- Perspectives de développement





LA DÉMARCHE DE PROJET DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SANITAIRES, SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX : PRATIQUES DE TERRAIN

1 Démarche de projet : pratiques de terrain

● Projet d'établissement ou de service

Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

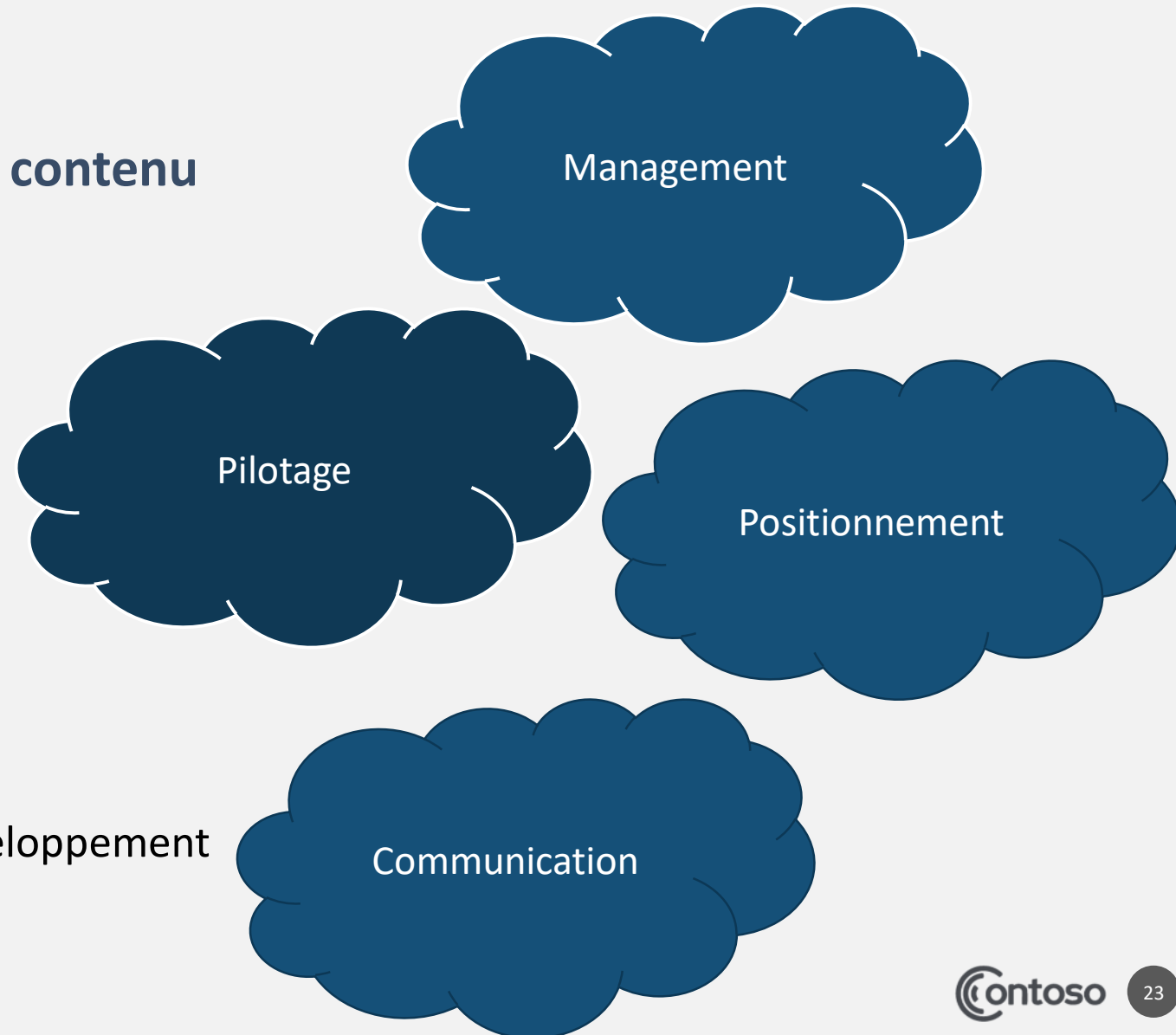
Durée : 5 ans.

Loi 2002-02 du 02 Janvier 2002

1 Démarche de projet : pratiques de terrain

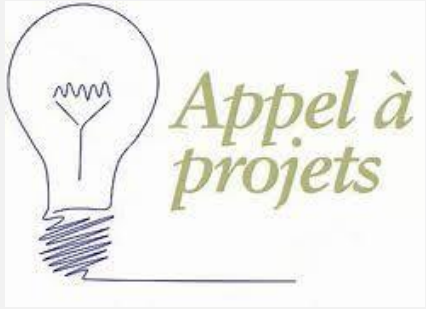
● Projet d'établissement ou de service : contenu

- Histoire et projet de l'organisme gestionnaire
- Missions
- Publics et caractéristiques
- Nature de l'offre de service et organisation
- Principes d'intervention
- Objectifs – perspectives d'évolution & de développement
- Professionnels et compétences mobilisées



1

Démarche de projet : pratiques de terrain



- Projet d'établissement ou de service
- Livret d'accueil
- Livret de fonctionnement



- Contexte du projet au niveau national & local
- Cadre juridique ; textes législatifs et réglementaires
- Éléments de cadrage :
 - Cible attendue
 - Territoire
 - Délai de mise en œuvre
 - Caractéristiques d'organisation et de fonctionnement (ex : horaires ; jours ; types d'activités ; profil des professionnels ...)
 - Critères d'admission
 - Coordination et mutualisation avec les partenaires
 - Environnement architectural
 - Montant du budget accordé
 - Suivi et évaluation
 - ...

1

Démarche de projet : pratiques de terrain

LES PRINCIPALES ATTENTES



- Opportunité du projet via une analyse des besoins + étude des caractéristiques de la population accueillie
- Objectifs poursuivis
- Modalités de fonctionnement ; d'organisations ; d'animation
- Moyens humains (effectifs ; qualification ; fiche de poste)
- Moyens financiers (budget prévisionnel)

Démarche de projet : pratiques de terrain

LES PRINCIPALES ATTENTES



- Calendrier prévisionnel -plan de déploiement
- Partenaires
- Locaux – structure architecturale
- Dispositions pour le respect du droit des usagers et intégration des familles
- Procédure d'accueil/d'admission - protocoles
- Dispositions pour les signalements de situations complexes
- ...

1

Démarche de projet : pratiques de terrain



Expérience du porteur

Connaissance du territoire

Innovation sociale



Un projet ne naît pas de ses propres aspirations MAIS des besoins et des orientations politiques majeurs émanant du PRS.



Tout projet doit inclure une démarche qualité :
mesure de satisfaction du patient/de l'utilisateur ;
atteinte des résultats attendus.



APPELS À PROJETS

- Appel à projets relatif à la création d'un accueil de jour pour personnes âgées
 - Appel à projets ESMS Numérique

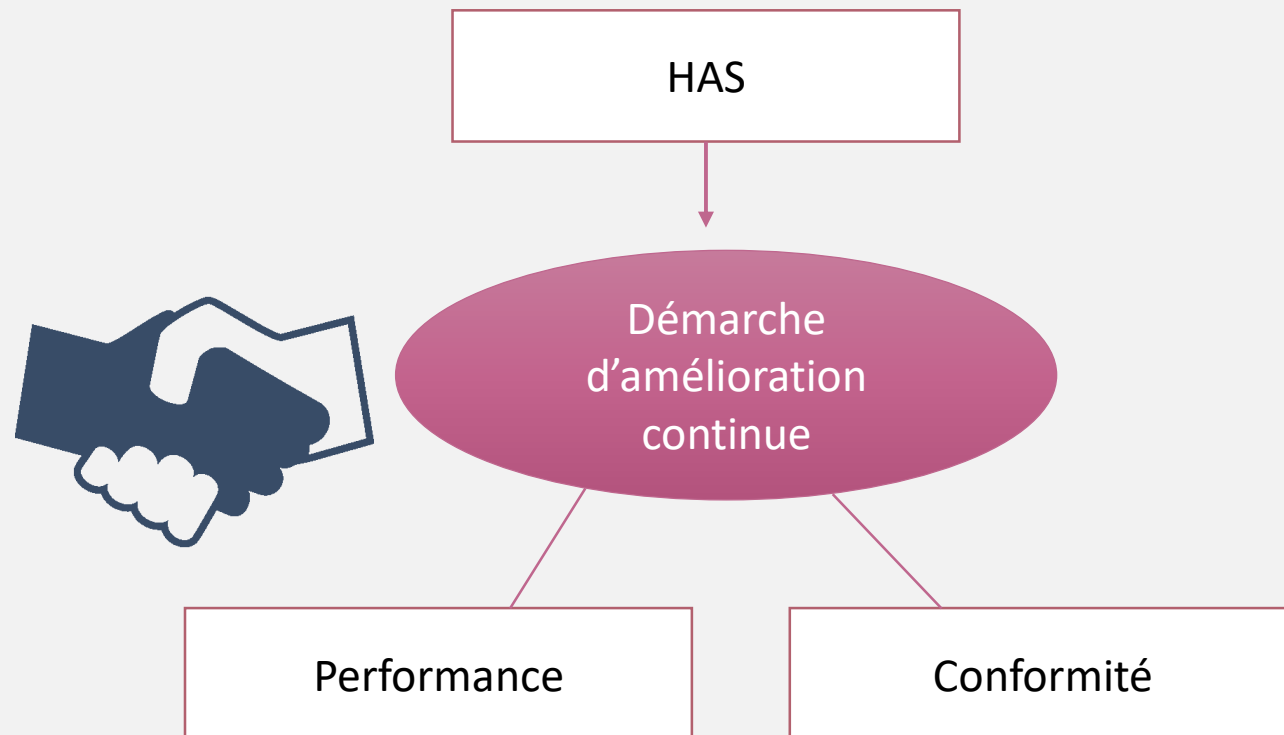


LA DEMARCHE QUALITE

1 La démarche qualité

● Définition

- La démarche qualité dans le secteur social et médico-social vise à améliorer continuellement la qualité des services offerts aux usagers & impose une évaluation régulière des pratiques.



1 La démarche qualité

■ Cadre législatif et réglementaire

1. **Loi 2002-02** : démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations et activités délivrées (*annexe 3-10 CASF*)
2. **Loi du 24 juillet 2019**, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, modifie l'article L. 312-8 du CASF : « Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé mentionnée à l'article L. 161-37 du Code de la sécurité sociale... »
3. **Décret du 26 avril 2022** modifiant le décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux fixe le rythme des évaluations à une évaluation tous les 5 ans.

1 La démarche qualité

■ Cadre législatif et réglementaire

- 4 . Décret n° 2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (norme ISO-IEC 17020)



Dispositif national



Inspection - contrôle

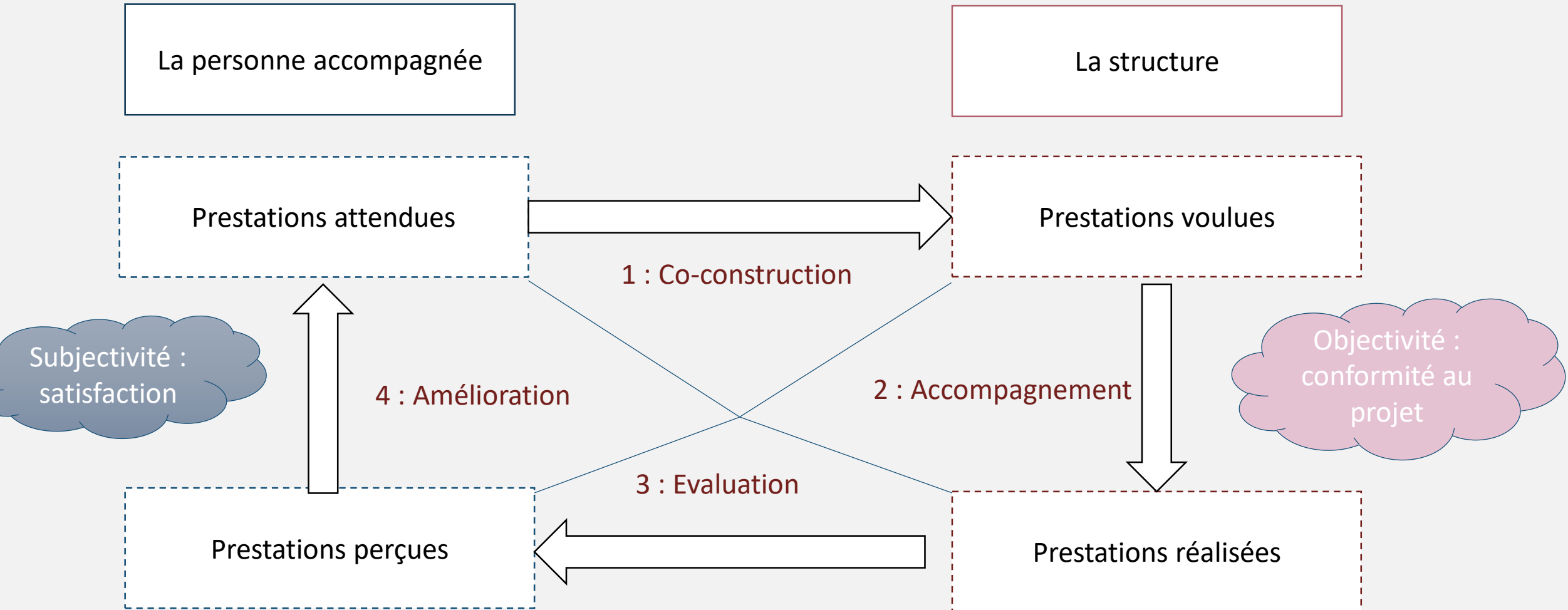
1 La démarche qualité

4 valeurs phares



1 La démarche qualité

2 visions



1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● Enjeux et objectifs

- 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 leurs professionnels
- S'assurer qu'un accompagnement de qualité soit apporté aux usagers avec une réponse adaptée à l'expression de ses souhaits, ses besoins et à ses projets.



42 objectifs
139 critères
« standards »
18 critères
« impératifs »
9 thématiques



Mars
2022

Référentiel d'évaluation de la qualité des ESMS, disponible [ici](#).

Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, en ligne [ici](#).

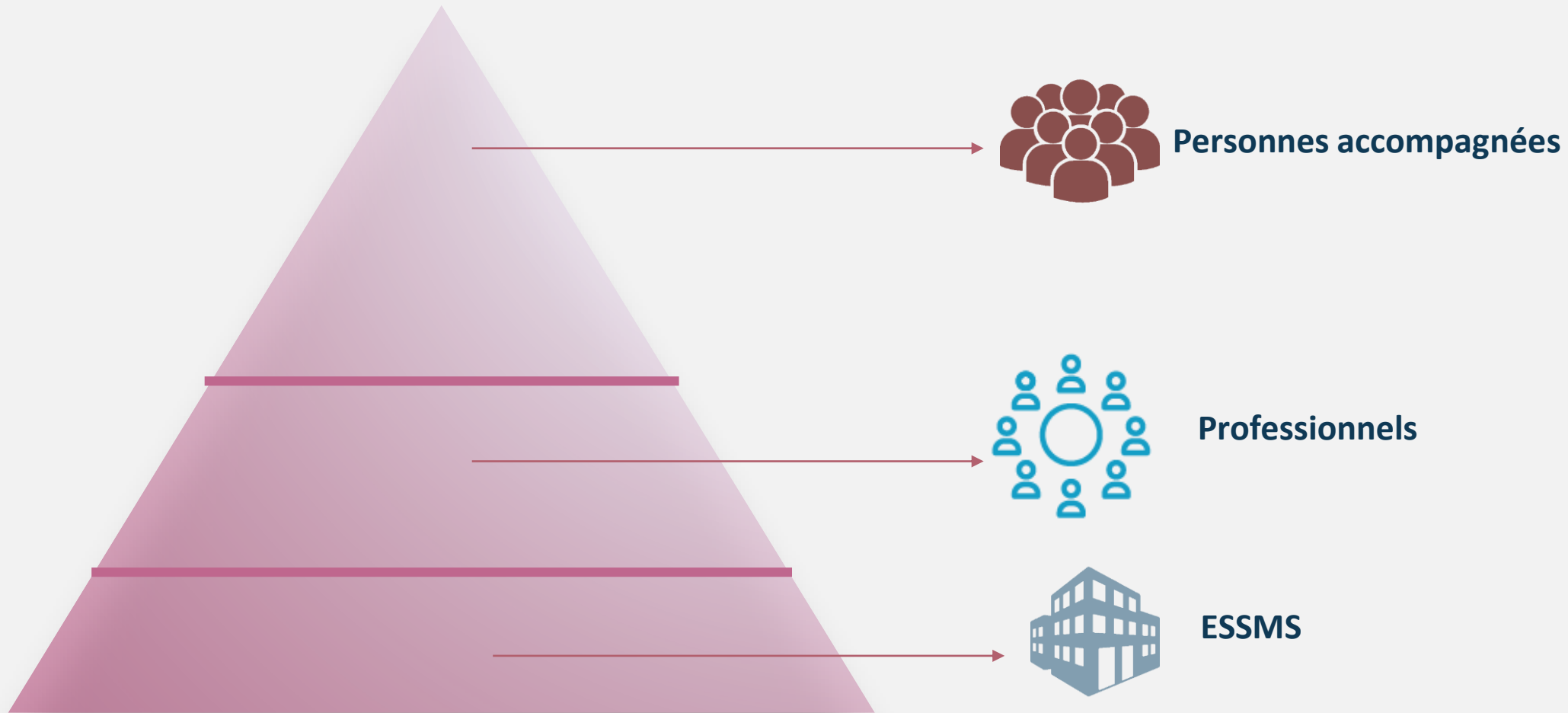
ESSMS – article L312-1 CASF

Thématiques évaluées

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne
- La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours des personnes
- La politique ressources humaines de l'ESSMS
- La démarche qualité et gestion des risques

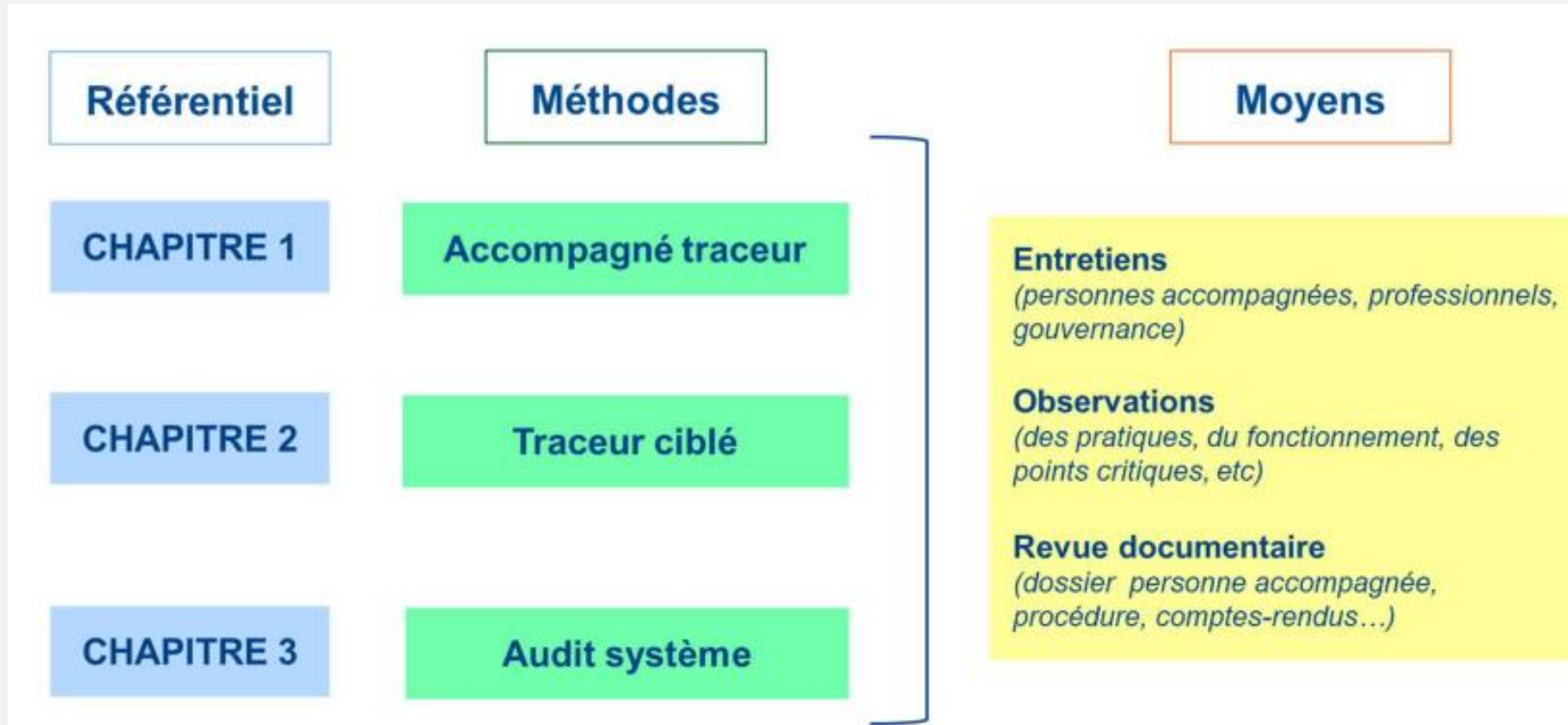
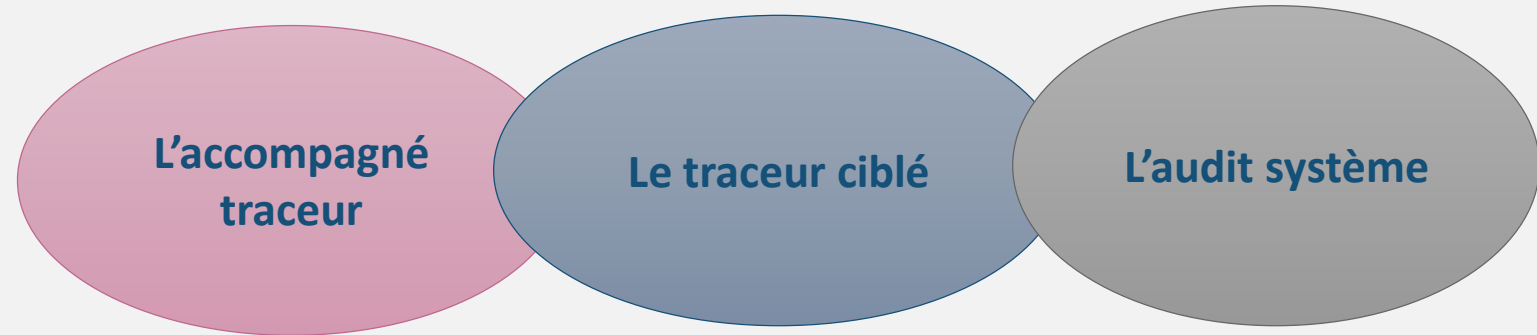
1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Les méthodes



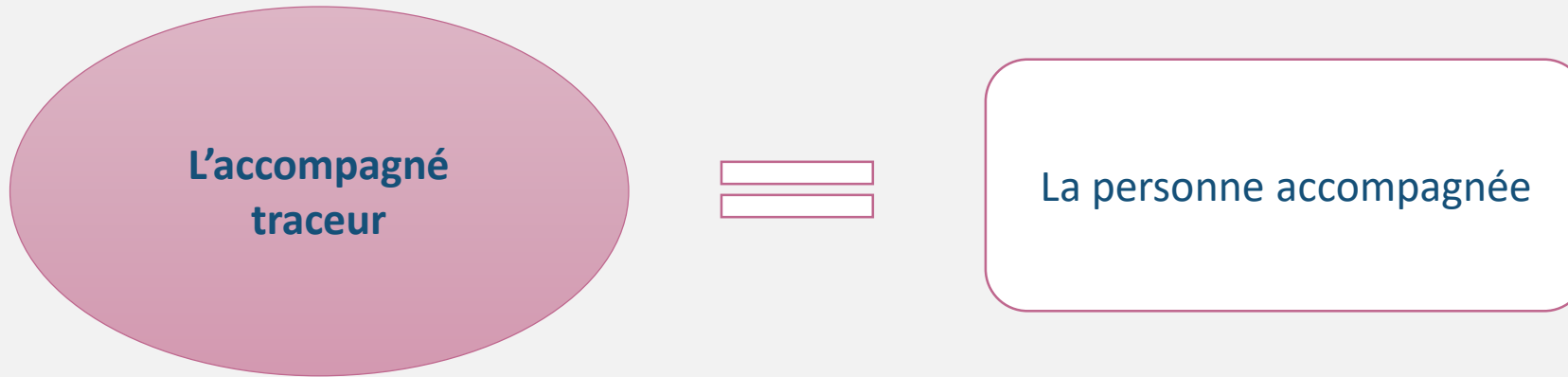
1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Les méthodes



1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Les méthodes

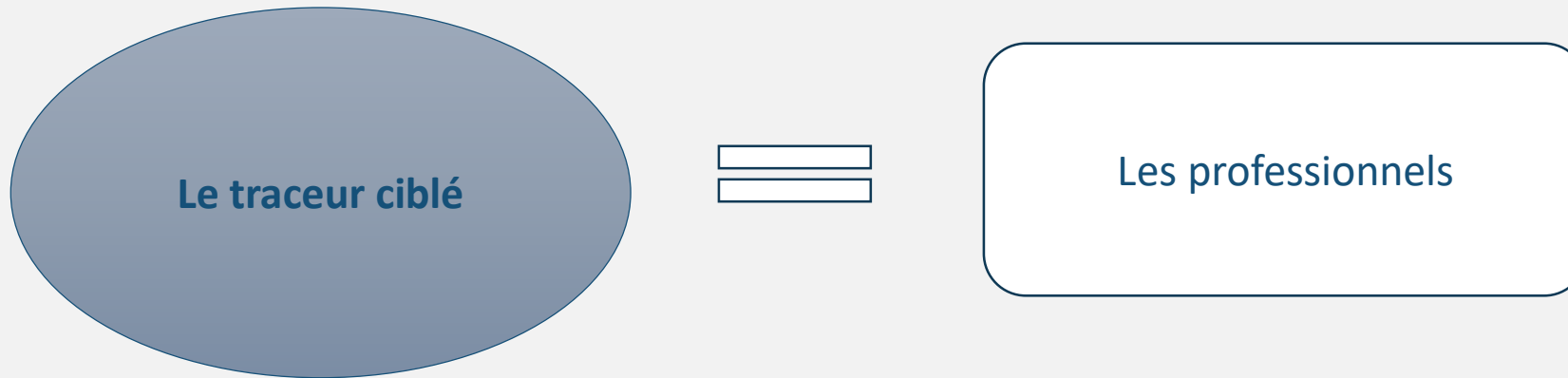


Echange avec une personne accompagnée ainsi que les professionnels qui l'accompagnent afin de recueillir leurs points de vue sur les pratiques mises en œuvre.

- Bienveillance
- Respect des droits
- Liberté d'expression & participation
- Personnalisation de l'accompagnement

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Les méthodes

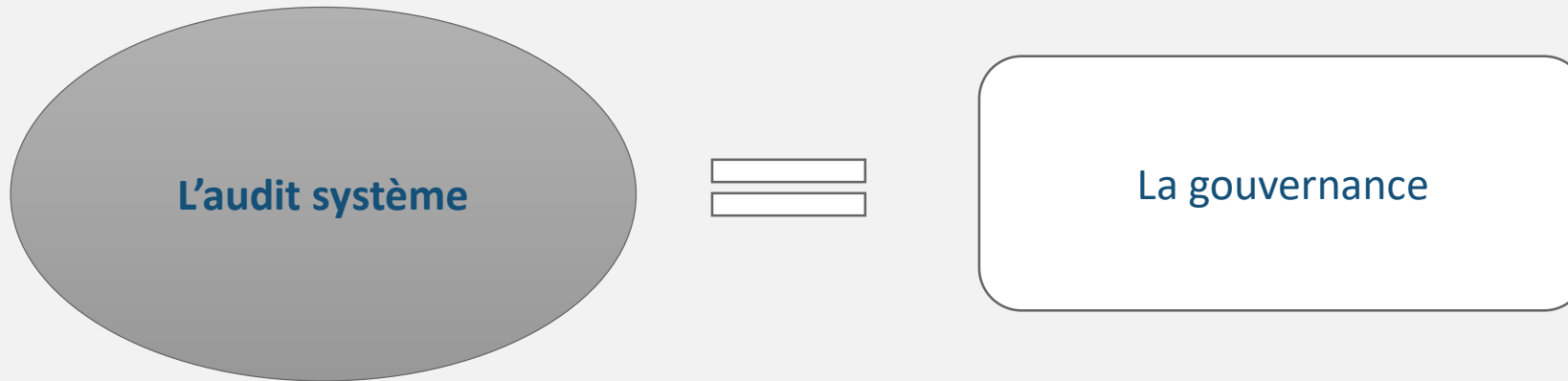


Entretiens avec différents professionnels de la structure pour investiguer les différentes thématiques explorées par le référentiel.

- Ethique
- Co-construction & accompagnement à l'autonomie
- Fluidité du parcours

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Les méthodes

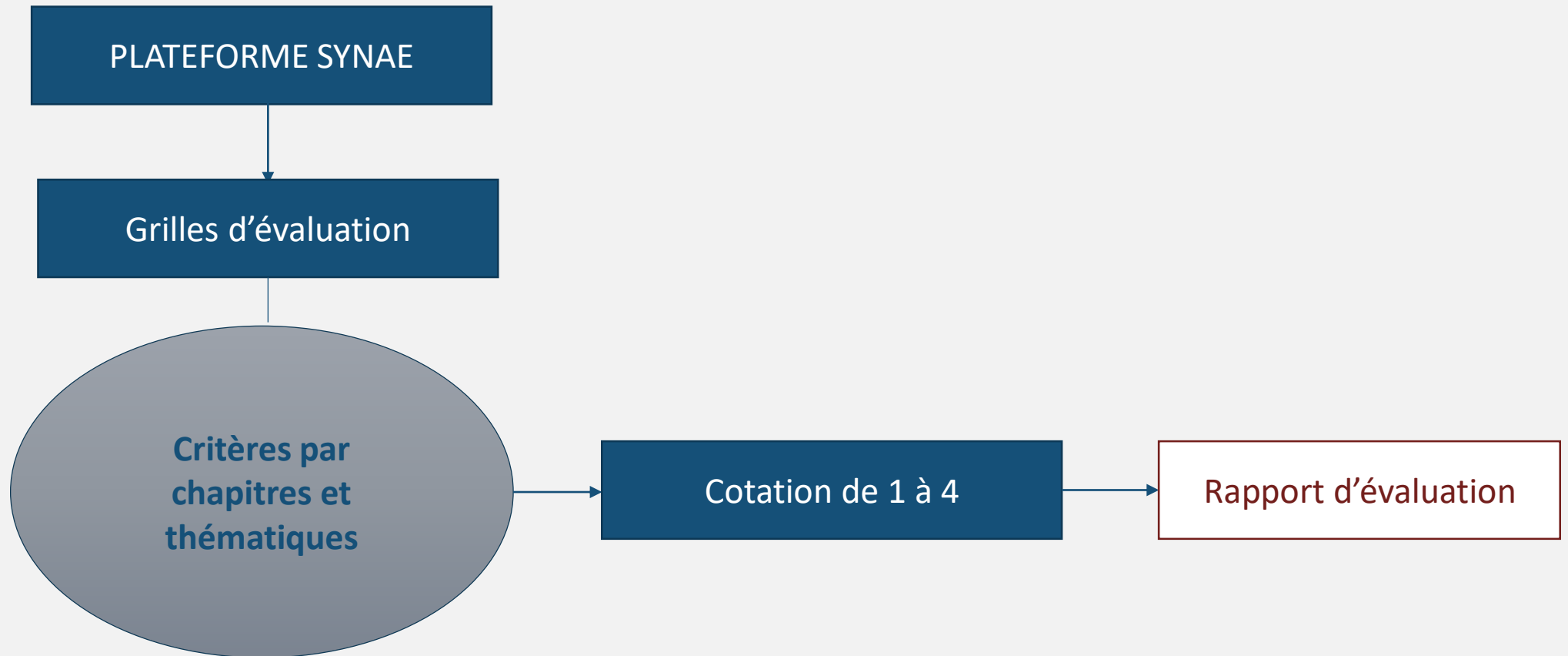


Entretiens avec la gouvernance afin d'évaluer l'organisation mise en place et s'assurer de sa maîtrise par les professionnels sur le terrain.

- Politique de bientraitance et d'éthique
- Politique RH
- Politique de gestion des risques
- Stratégique d'accompagnement

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations



1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : contenu du rapport

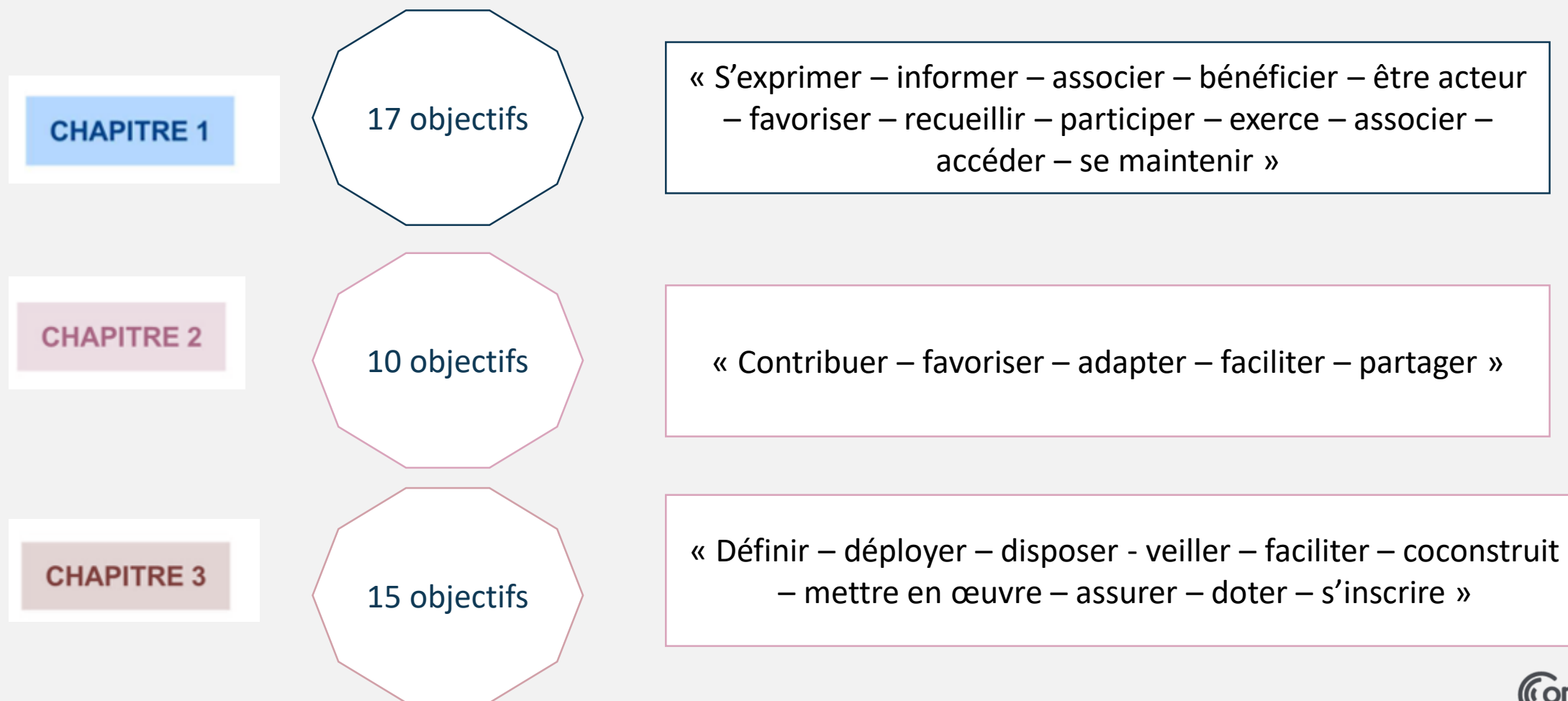
Rapport d'évaluation



- Présentation de l'ESSMS évalué
- Cotation des différents critères et objectifs du référentiel
- Focus sur les critères impératifs
- Synthèse par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
- Niveau global atteint par l'ESSMS
- Observations émises par l'ESSMS

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : contenu du rapport



Modalités d'évaluations : contenu du rapport

- 1.1 - La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance
- 1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée
- 1.3 - La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service
- 1.4 - La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux
- 1.5 - La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée
- 1.6 - L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement

- 1.7 - La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée
- 1.8 - La personne accompagnée participe à la vie sociale
- 1.9 - La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté
- 1.10 - La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement
- 1.11 - L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne
- 1.12 - La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie
- 1.13 - La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement
- 1.14 - La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé
- 1.15 - La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés
- 1.16 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs
- 1.17 - La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.

Modalités d'évaluations : contenu du rapport

2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

2.2 - Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée

2.3 - Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée

2.4 - Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée

2.5 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne

2.6 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne

2.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne

2.8 - Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.

2.9 - Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires

2.10 - Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.

Modalités d'évaluations : contenu du rapport

CHAPITRE 3

3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance

3.2 - L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux

3.3 - L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée

3.4 - L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive

3.5 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée

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

3.7 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux

3.8 - L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement

3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail

3.10 - L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

3.11 - L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence

3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations

3.13 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables

3.14 - L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité

3.15 - L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : contenu du rapport

- Chaque critère n'a pas vocation à être évalué dans tous les ESSMS
- Les champs d'application des critères permettent de tenir compte de certaines spécificités & d'adapter le référentiel à la diversité du secteur (129 critères communs à l'ensemble des ESSMS – 28 critères spécifiques)

Le secteur d'intervention :

- tous ESSMS
- social (sans financement assurance maladie)
- médicosocial (avec financement assurance maladie)

le type de structure :

- toutes structures
- établissement (avec hébergement)
- service (sans hébergement)

Le type de public :

- tous publics
- personne âgée (PA)
- personne en situation de handicap adulte (PHA)
- personne en situation de handicap enfant (PHE)
- personne en difficultés spécifiques (PDS)
- accueil hébergement insertion (AHI)
- protection de l'enfance (PE)
- protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : exemple de présentation du rapport

			Cotation	Observation
Chapitre 1 : La personne			...	
Bientraitance et éthique			...	
Objectif	1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4	
Critère	1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4	/
Chapitre 2 : Les professionnels			...	
Bientraitance et éthique			...	
Objectif	2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	2,25	
Critère	2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	3	/
Critère	2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	3	/
Critère	2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	2	Observation de l'intervenant à prévoir
Critère	2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	1	Observation de l'intervenant à prévoir

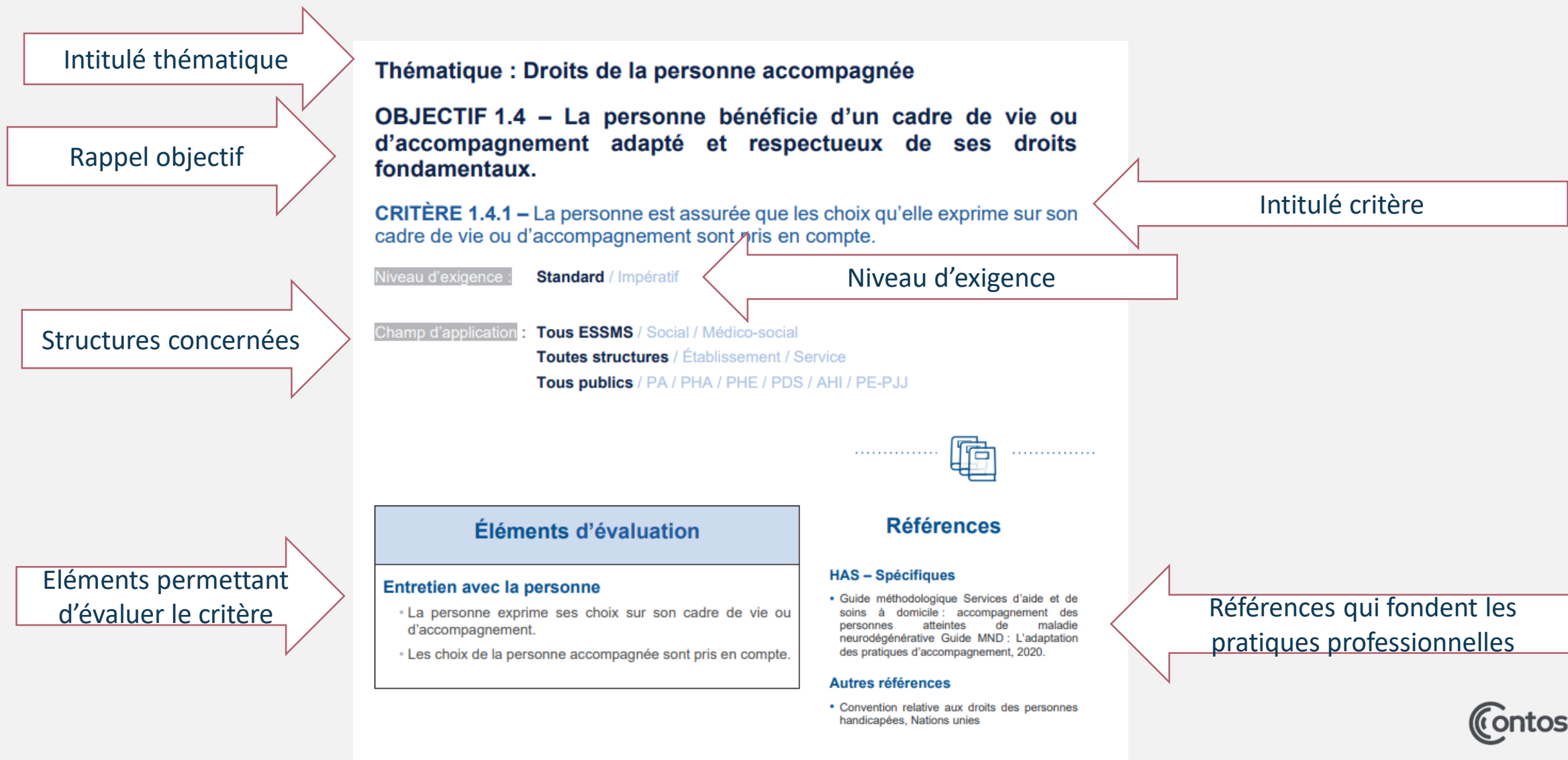
1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : exemple de présentation du rapport

		Libellé objectifs-critères	Niveau d'exigence	Cotation	Observation
Critère	2.2.1	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et de venir de la personne accompagnée.	Impératif	2	Observation de l'intervenant à prévoir
Critère	2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	Impératif	4	
Critère	2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	Impératif	3	Observation de l'intervenant à prévoir
Critère	2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	Impératif	1	Observation de l'intervenant à prévoir
Critère	2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	Impératif	2	Observation de l'intervenant à prévoir

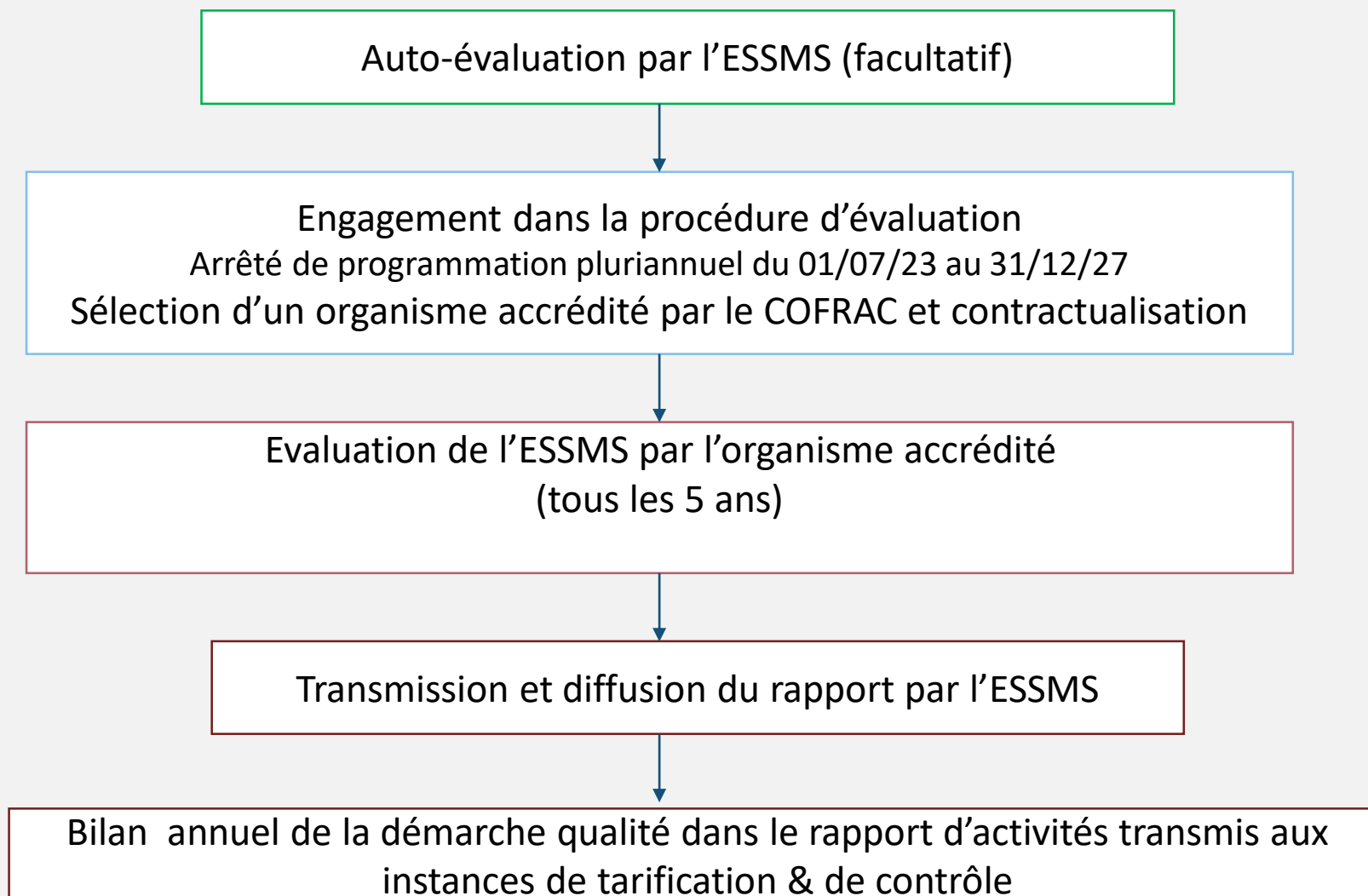
1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : exemple de présentation du rapport



1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Modalités d'évaluations : synthèse



1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

Premier bilan en 2023



160

organismes évaluateurs autorisés



3 028

établissements et services évalués



Des points à améliorer sur les critères impératifs

- Prévention des risques
- Gestion des plaintes et réclamations
- Gestion des événements indésirables
- Plans de gestion de crise



LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

ET

L'AUTO-ÉVALUATION

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● L'auto-évaluation : les étapes



ETAPE 1

1. Mettre en place un COPIL auto-évaluation
2. Choisir le périmètre de l'autoévaluation (auto-évaluation totale – thématiques – processus – critères impératifs...)
3. Nommer des auditeurs
4. Former les auditeurs aux outils de l'évaluation
5. Préparer la base documentaire
6. Informer l'ensemble des professionnels

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● L'auto-évaluation : les étapes



ETAPE 2

1. Procéder à l'autoévaluation selon les trois méthodes évaluatives en tenant compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles
2. Coter chaque critère
3. Rédiger les observations
 1. Points forts
 2. Axes d'améliorations

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● L'auto-évaluation : les étapes



ETAPE 3

1. Rédiger les conclusions de l'autoévaluation
2. Communiquer les résultats en interne (parties engagées)

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● L'auto-évaluation : les étapes



ETAPE 4

1. Dégager les améliorations correctives (critères impératifs), les améliorations préventives (critères standards)
2. Dégager les priorités
3. Rédiger les fiches actions
4. Planifier la démarche d'amélioration
5. Actualiser la base documentaire
6. Informer les parties prenantes

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● L'auto-évaluation : exemples d'outils

La fiche action corrective	
Constat (QQOQCCP) : Objectif visé :	Date : Pilote de l'action :
Causes réelles validées (préciser la méthode de validation) :	Cause(s) racine(s) :
Action(s) corrective(s) proposée(s) :	
Action(s) corrective(s) validée(s) :	Mettre en œuvre pour le : Responsable action :
Action(s) réalisée(s) le :	Validation de l'efficacité À chaud – le résultat : À froid – le résultat :
Proposition d'action(s) préventive(s) complémentaire(s) :	Modification du système documentaire nécessaire ? oui non Action(s) à engager :

1 La démarche d'évaluation dans le secteur des ESSMS

● L'auto-évaluation : exemples d'outils

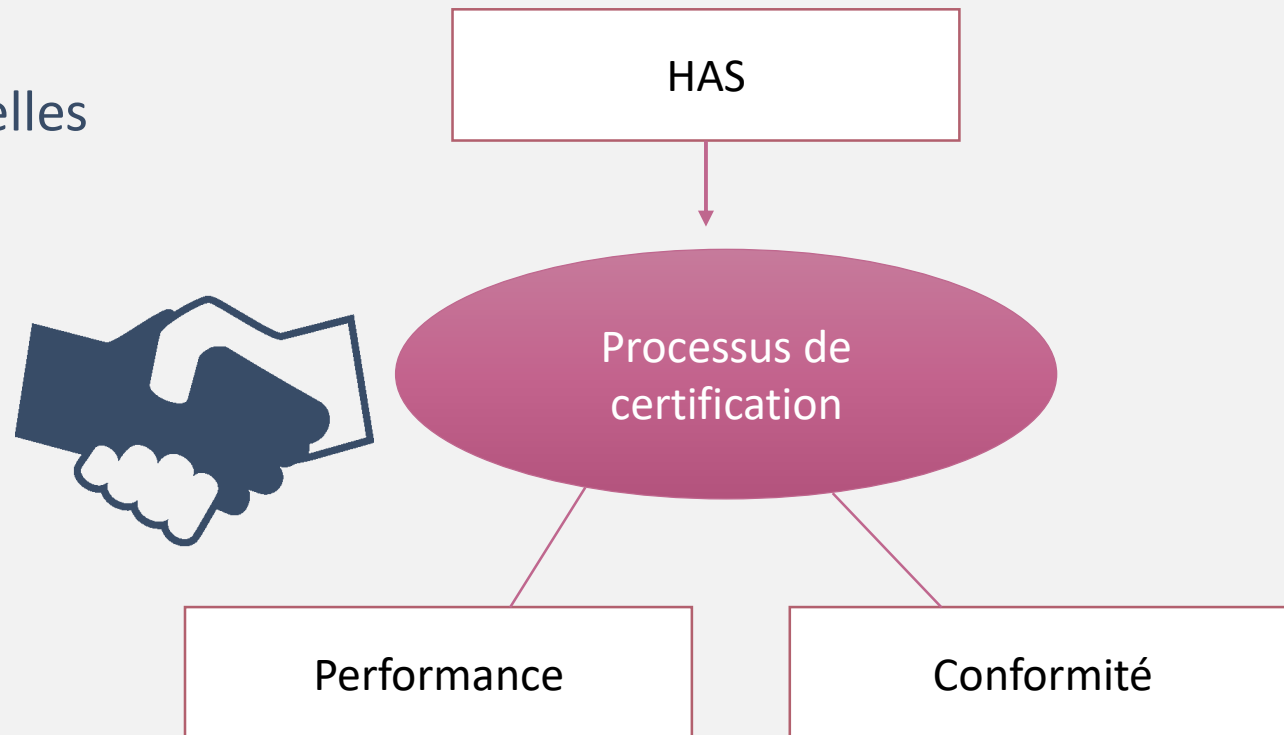
Le diagramme de priorité : Eisenhower



1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Définition

- La démarche qualité dans le secteur de la santé vise à améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement et la sécurité des patients-usagers.
- Elle repose sur plusieurs axes :
 - Evaluation des pratiques professionnelles
 - Gestion des risques
 - Satisfaction des patients-usagers



1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Certification pour la qualité des soins

- Procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé.
- Tous les 4 ans par des pairs mandatés par la HAS : les experts-visiteurs.



- Le développement de l'engagement des patients : expérience patient
- Le développement de la culture de l'évaluation, de la pertinence et du résultat
- Le développement du travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques
- L'adaptation aux évolutions du système de santé

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Une évolution au fil des années

- **Juin 1991** : développer la culture de qualité et de sécurité des soins et d'impliquer les établissements dans une démarche d'amélioration continue
- **2005** : introduction de la notion d'évaluation des pratiques professionnelles dans les unités de soins
- **2010 (V2010)** : exigence accrue en termes de prise en charge du patient et de gestion des risques
- **2014 (V2014)** : introduction de l'évaluation centrée sur le patient et de la mobilisation du management de l'établissement de santé sur les enjeux de qualité et d'évaluation des soins
- **2017** : introduction des indicateurs IFAQ (incitation financière à l'amélioration de la qualité)

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Certification pour la qualité des soins



- **15 objectifs**
- **3 chapitres**
 - Le patient
 - Les équipes de soins
 - L'établissement
- **3 niveaux d'exigence**
 - Standard
 - Impératifs
 - Avancées

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS

Chapitres	Objectifs
Chapitre 1 – Le patient	1.1 – Le patient est informé et son implication est recherchée
	1.2 – Le patient est respecté
	1.3 – Les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient
	1.4 – Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte dans le cadre de sa prise en charge

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS

Chapitre 2 – Les équipes de soins

2.1 – La pertinence des parcours, des actes et des prescriptions, est argumentée au sein de l'équipe

2.2 – Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge

2.3 – Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques

2.4 – Les équipes évaluent leurs pratiques notamment au regard du suivi des résultats cliniques de leur patientèle

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS

Chapitres	Objectifs
Chapitre 3 – L'établissement	3.1 – L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire
	3.2 – L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement
	3.3 – La gouvernance fait preuve de leadership
	3.4 – L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences
	3.5 – Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance
	3.6 – L'établissement dispose d'une réponse opérationnelle adaptée aux risques auxquels il peut être confronté
	3.7 – L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS

91 critères
communs

41 critères par
champs

110 Critères standards

17 Critères impératifs

5 Critères avancés



CALISTA

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation



**Le patient
traceur**



**Le parcours
traceur**



**Le traceur
ciblé**



**L'audit
système**



L'observation

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation



L'expert-visiteur recueille, après l'obtention de son consentement, l'expérience du patient et/ou de ses proches.

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation



Evaluer la continuité et la coordination de la prise en charge des patients, et le travail en équipe.
Evaluation de la coordination des services

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation



Evaluer, sur le terrain, la mise en œuvre réelle d'un processus, sa maîtrise et sa capacité à atteindre les objectifs.

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation



Evaluer un processus en partant de la compréhension du processus jusqu'à la vérification de celui-ci sur le terrain.

Traceur ciblé

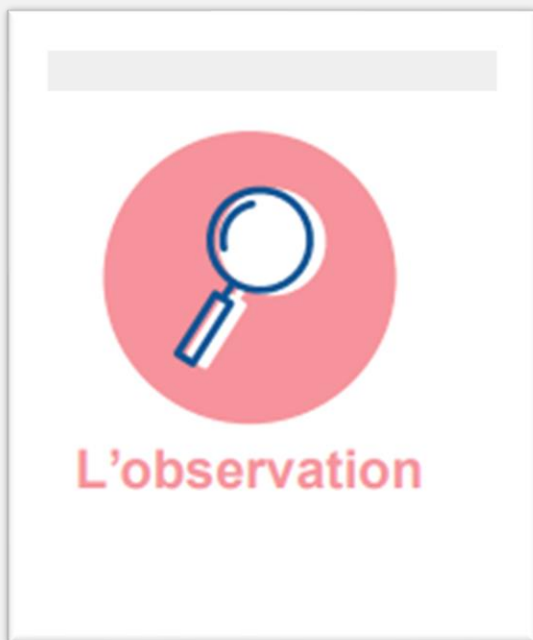


Audit système



1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation



L'observation est une méthode partie prenante de chaque traceur.

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : méthodes d'évaluation

Méthodes	Entretien			Consultation		Observation Entretien
	Patient	Équipe	Gouvernance	Dossier du patient	Autres documents	
Patient traceur	●	●		●		●
Parcours traceur		●		●		●
Traceur ciblé		●	●		●	●
Audit système		●	●		●	

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : en pratique

1	Engagement dans la procédure de certification	INITIALEMENT	ANNUELLEMENT	
		ES Engagement	HAS Intégration des données issues des bases nationales	ES Validation de la mise à jour des données de l'établissement
2	Évaluations	ENTRE 2 VISITES		
		ES Évaluation(s) interne(s)		
		L'ANNÉE DE LA VISITE		
		HAS-ES Échanges préparatoires en continu HAS <-> ES	HAS Communication de l'équipe d'experts 3 mois avant la visite	HAS Visite

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : en pratique

3	Décision	HAS Transmission du rapport de visite à l'ES 15 jours après la visite	ES Transmission des observations 1 mois après réception du rapport	CCES Décision de certification Après observations
4	Publication et diffusion des résultats	HAS Notification et diffusion de la décision et du rapport		ES Possibilité de formuler un RG 2 mois après réception de la décision
		CERTIFIÉ Avec ou sans mention	CERTIFICATION SOUS CONDITIONS	NON CERTIFIÉ
		Nouvelle visite sous 4 ans	Visite reprogrammée entre 6 et 12 mois	Visite reprogrammée dans les 12 à 24 mois

1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : en pratique

- La HAS base sa décision sur :
 - l'écart entre les résultats attendus et les résultats obtenus sur les chapitres, objectifs et critères, particulièrement les critères impératifs
 - l'existence de pratiques et/ou organisations à risque pour les patients ou les professionnels
 - la récurrence d'insuffisances évoquées lors des précédentes certifications ou confirmées par la valeur des indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS)
 - la criticité des anomalies éventuellement constatées sur les critères impératifs
 - les observations de l'établissement

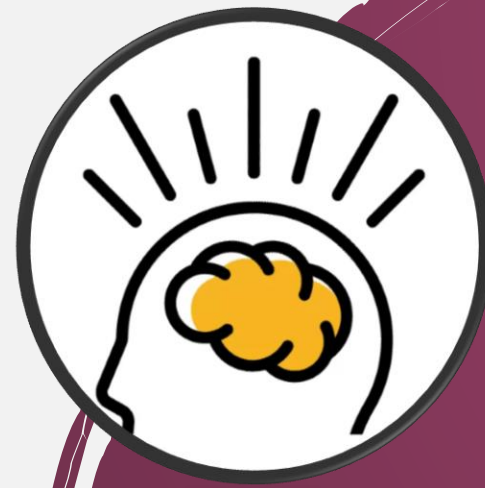
1 La démarche qualité dans le sanitaire

● Référentiel HAS : en pratique



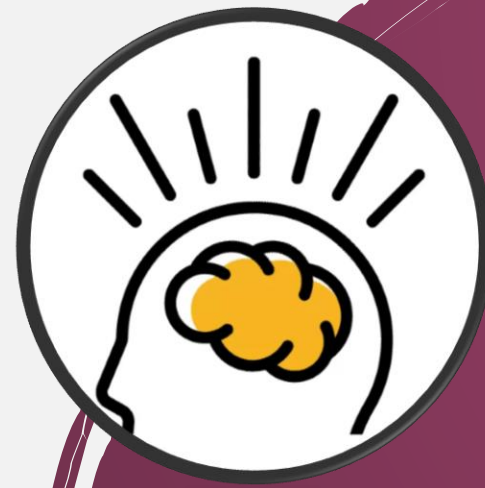
La démarche qualité, une
composante essentielle de la
démarche de projet !

Qu'avez-vous retenu ?



QUIZZ INTERACTIF

<https://europa.klaxoon.com/join/FSJB7N7>



ATELIERS THEMATIQUES

Votre avis est précieux !



**Questionnaire
de satisfaction**

<https://europa.klaxoon.com/join/KN6PX7N>

Sitographie : démarche de projet

- https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reperes_reco_projet_etablissement_anesm.pdf
- https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm_synthese-bleu-pe-ps.pdf
- <https://fr.smartsheet.com/content/project-description>
- <https://www.l-expert-comptable.com/a/6479-10-conseils-pour-presenter-votre-projet-en-entreprise.html>



Sitographie : démarche qualité - évaluation

- https://www.has-sante.fr/jcms/p_3324490/fr/evaluation-des-essms-referentiel-et-manuel
- https://www.has-sante.fr/jcms/p_3323069/fr/mettre-en-oeuvre-l-evaluation-des-essms
- https://www.has-sante.fr/jcms/c_411173/fr/comprendre-la-certification-pour-la-qualite-des-soins
- https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2023-09/manuel_2024.pdf
- https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2021-01/guide_rbpp_sms_2021-01-07_10-47-37_949.pdf
- https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/journal_officiel_procedure_certification.pdf



MERCI DEVOTRE ATTENTION

Murielle MEPA 

0696 82 55 79 

mepamurielle@hotmail.fr 

<https://www.linkedin.com/in/murielle-mepa-846248257/> 