

# L'amélioration continue au quotidien

---

Anne-Laure FLETY

Responsable qualité risques

Centre Hospitalier du Val de Saône

# Fin de l'évaluation interne : J-365

---

- Début du Plan d'Actions d'Amélioration (PAQ) décliné sur 5 ans :
  - Par priorité
  - Par thématique
  - Par pilote / référent
  - Par date d'échéance
  
- 1 an avant la venue des évaluateurs externes

# Un PAQ ou des PAQ par site?

En utilisant le « thème » pour « critère d'entrée » on obtient 1 PAQ compréhensible par tous => panneau d'affichage des usagers et des professionnels => outil de pilotage d'établissement

Thème	Fiche	Action à mettre en place	Pilote	Suivi	Échéance	Réalisation de l'action
<b>Axe d'amélioration prioritaire: améliorer l'offre de restauration des résidents.</b>						
Alimentation	PRIVI 3	Tracer systématiquement la prise d'une collation et/ou une boisson en début de nuit.	IDE Co.	Tracer la prise de collation	31/03/2013	Réalisé
	PRIVI 3	Associer des représentants des familles à une réflexion avec le CLAN sur la nutrition en EHPAD	Resp. cuisine	Feuille d'émargement	31/12/2013	Réalisé

En utilisant le « pilote » pour « critère d'entrée » on obtient 1 PAQ individualisé => outil de management

Pilote	Thème	Fiche	Action à mettre en place	Personnes ressources	Suivi	Échéance	Etat de Réalisation
Resp Vie sociale	Communication Résident/personnel/famille	EDIC 8	Dédier un espace de communication pour le service animation dans chaque service	Responsable Animation	Panneaux affichages	31/03/2014	Réalisée

# Un PAQ vivant

---

- 1 réunion par mois avec l'EMQ du Requa MS, sur site
- Exploité en réunions de service pour lever les freins ou les difficultés rencontrées par les pilotes
- Le PAQ est mis à jour régulièrement en fonction :
  - de l'état d'avancement des actions
  - de la vie de l'établissement (inspections préventives, Evaluations Externes d'autres EHPAD, suivi des indicateurs, Projet d'établissement)
  - de la réglementation, de l'actualité

# Information sur le suivi du PAQ

---

- Des professionnels:
  - Par voie d'affichage
  - Mise à disposition en salle de soins
  - Présentation en réunion de service
- De la Direction:
  - En comité de direction 1 fois / mois avec le cadre de la structure
  - Validation de l'état d'avancement

# Information sur le suivi du PAQ

---

- Des résidents et leurs proches:
  - Par voie d'affichage
  - En Conseil de la Vie Sociale
- Des partenaires médicaux et paramédicaux:
  - Par voie d'affichage
  - En commission de coordination gériatrique

# Documents de preuve

---

- Un numéro donné à chaque PAQ modifié afin de conserver la mémoire du travail réalisé
- Une synthèse de suivi du PAQ réalisé par l'EMQ après chaque réunion
- Des documents de preuve pour conforter l'évaluation interne **et** pour chaque action réalisée ou en cours afin d'attester de la bonne foi de l'établissement (feuilles d'émargement, PV, procédures....)

# Evaluation Externe : J-60

---

- 2 mois avant leur venue, envoi au cabinet d'évaluation retenu, des documents présentant l'établissement:
  - projet d'établissement, ou projet de service
  - livret d'accueil
  - règlement de fonctionnement, ou règlement intérieur
  - comptes rendus du conseil de la vie sociale
  - documents relatifs à l'hygiène et la sécurité, ou la prévention des risques
  - évaluation interne
  - plan d'actions d'Amélioration

# Evaluation Externe : J-30

---

- Le mois précédant leur venue:
  - Organisation d'une réunion de service présentant le calendrier de visite, pour répondre aux questions des agents, faire un rappel des connaissances et faire une mise en situation
  - Rencontre des représentants des usagers pour leur présenter le calendrier et leur ré-expliquer la démarche
  - Visite des locaux avec un œil extérieur pour contrôler l'affichage (des usagers et des professionnels), la mise à jour de la gestion documentaire
  - Demande d'intervention des agents des services techniques pour les petites réparations

# Evaluation externe : Jours J

---

- 2 évaluateurs / 2 jours / 40 lits
- Visites des locaux :
  - vérification des conditions d'accueil et d'hébergement des résidents (bienveillance architecturale)
  - de prise en charge des résidents, par des observations à des moments clés de la journée (bienveillance du personnel)
  - vérification des informations diffusées aux usagers et des recommandations de l'ANESM mises à disposition des professionnels en salle de soins

# Evaluation externe : Jours J

---

- Entretiens avec :
  - la direction et les professionnels de santé
  - les salariés (de jour et de nuit) et les instances représentatives du personnel : participation à l'EI, à la vie de l'EHPAD, conditions travail, climat social...
  - les représentants des familles au CVS, les résidents : perception de l'établissement dans son environnement, qualité de vie...
- L'occasion de compléter l'EI et de confronter avec les observations faites sur le terrain

# Evaluation externe : Jours J

---

- Les thèmes d'échanges:
  - Evaluation interne
  - Management et gestion des activités
  - La gestion des ressources humaines et financières
  - Le système d'information
  - La Gestion des risques
  - L'ouverture sur l'extérieur
  - La prise en charge de la personne accueillie dans le respect de ses droits
  - La participation des usagers à la vie de l'établissement

# Evaluation externe : Jours J

---

- Restitution sur site en toute transparence en présence de toutes les personnes rencontrées:
  - des membres de la direction,
  - des agents,
  - des résidents et de leurs proches,
  - des membres des instances CVS, CS
  - le maire de la commune
  - les partenaires (médicaux, paramédicaux, culturels...)
  
- ... en attendant le rapport provisoire