

Projet Qualité-Gestion des risques / Prévention-Maitrise du risque infectieux

Construisons ensemble les repères pour sécuriser les organisations

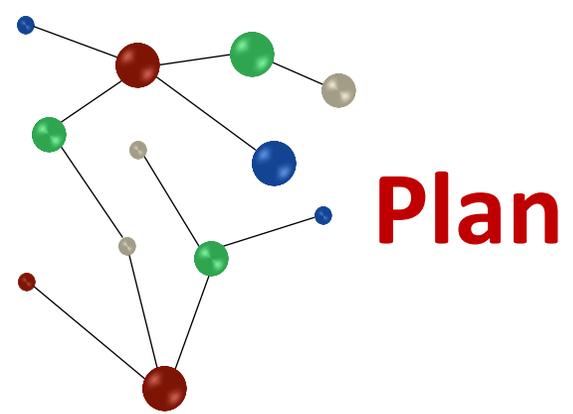
Le b.a.-ba de la démarche qualité

Check ta démarche qualité



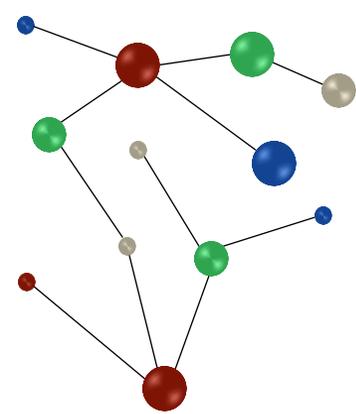
Avec le soutien financier de
l'ARS Bourgogne-Franche-
Comté





- ✓ Contexte légal
- ✓ Définition et objectifs de l'évaluation en qualité
- ✓ Les outils de l'évaluation en qualité
- ✓ Proposition d'une trame de DUERP





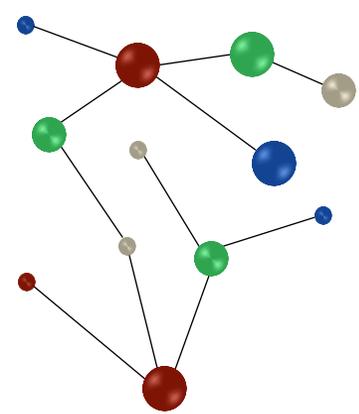
Contexte légal

La loi n°2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a créé une palette de dispositifs visant tous à permettre une **meilleure prise en compte** de l'utilisateur, de ses besoins et de ses attentes.



La loi prévoit **l'obligation d'une évaluation** dans tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Un **nouveau décret** est prévu en 2022 pour apporter plusieurs changements :

- * Un nouveau référentiel inspiré du sanitaire
- * L'évaluation interne est supprimée
- * L'évaluation se fera tous les 5 ans au lieu de tous les 7 ans



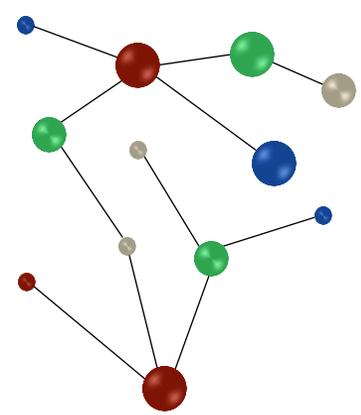
Définition et objectifs de l'évaluation

L'évaluation a pour finalité de **mesurer** à intervalles réguliers grâce à un référentiel, le niveau d'atteinte des **objectifs** que l'établissement s'est fixé dans le cadre de sa démarche qualité. Le constat des écarts conduit le plus souvent à des **actions correctives**.



L'enjeu d'une telle démarche est de :

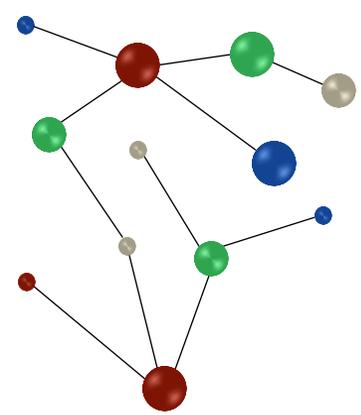
- > **Mobiliser les équipes** sur le champ des pratiques professionnelles, afin de porter un regard critique, distancié sur leur travail, en étant soutenues par une méthodologie orientant les questionnements.
- > Inscrire les ESMS dans un **processus d'amélioration** continue de la qualité des prestations qu'ils délivrent.



Les outils de l'évaluation en qualité

S'évaluer pour s'améliorer





Les outils de l'évaluation en qualité

Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)

Objectif

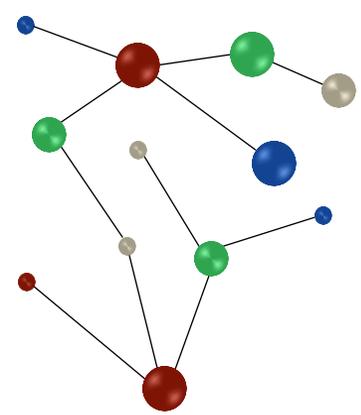
- Comparer ses pratiques professionnelles aux Recommandations des bonnes pratiques professionnelles (RBPP)

Acteurs

- Groupe de travail ou COPIL pour la préparation et l'analyse de fin
- Un pilote + copilote (si possible) pour la réalisation

Mise en œuvre

- En cas d'écart, mettre en place un plan d'amélioration de son activité et de la qualité des services



Les outils de l'évaluation en qualité

L'Audit

Définition

- Constat
- Photographie à l'instant T
- Se base sur un référentiel pour mesurer l'écart avec les pratiques

Objectifs

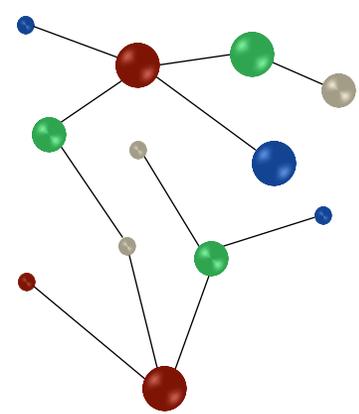
- Relève les manquements et les lacunes
- Révèle les domaines d'amélioration possibles

Temporalité

- Existence d'une problématique (Et nombreux, réclamations...) avec un référentiel



Ce n'est pas un contrôle, une inspection, encore moins un règlement de comptes



Les outils de l'évaluation en qualité

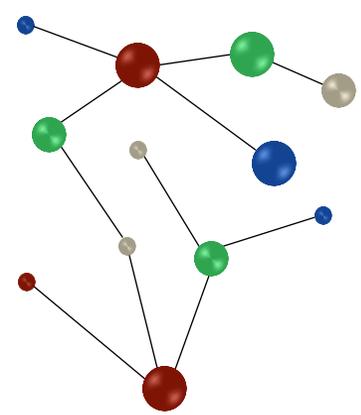
Enquêtes de satisfaction

Objectifs

- Mesurer l'écart entre la satisfaction des personnes accompagnées (qualité perçue) et la qualité voulue
- Effectuer une analyse des besoins des personnes accompagnées

Mise en œuvre

- Enquêtes quantitatives ou qualitatives (interviews)
- Mise en place de mesures correctives ciblées sur les attentes des personnes accompagnées
- Un pilote + copilote (si possible) pour la réalisation



Les outils de l'évaluation en qualité

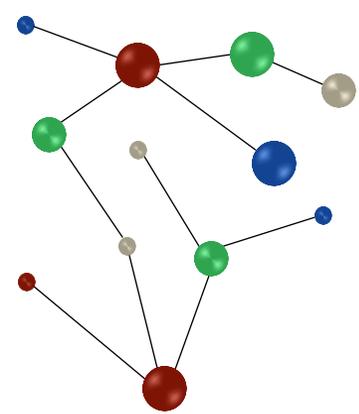
Le Document Unique d'évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Objectifs

- Démarche d'analyse et d'identification des risques professionnels
- Axé sur la sécurité et la santé des professionnels
- Obligation d'informer le salarié de l'existence du DUERP

Mise en œuvre

1. Préparation de l'évaluation des risques
- 2. Identification des risques
- 3. Classement des risques
- 4. Proposition des actions de prévention



Les outils de l'évaluation en qualité

L'accompagné traceur

1



Identification de la personne accompagnée

Les intervenants de l'organisme choisissent, en lien avec l'ESSMS, les personnes accompagnées avec lesquelles ils vont mener l'entretien.

2



Rencontre avec la personne accompagnée

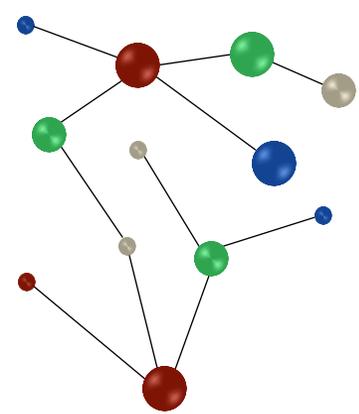
L'intervenant s'entretient avec la personne sur son accompagnement et son expérience.

3



Entretien avec les professionnels

L'intervenant s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours.



Les outils de l'évaluation en qualité

Le traceur ciblé

1 

Identification de la cible

Les intervenants de l'organisme organisent les différentes séquences pour chacune des thématiques du chapitre 2.

2 

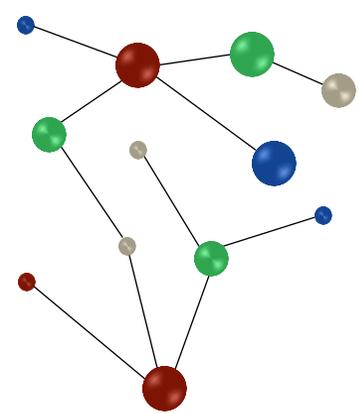
Suivi du circuit du traceur

Les intervenants s'entretiennent avec les professionnels impliqués, observent les pratiques et consultent la documentation.

3 

Rencontre avec la gouvernance

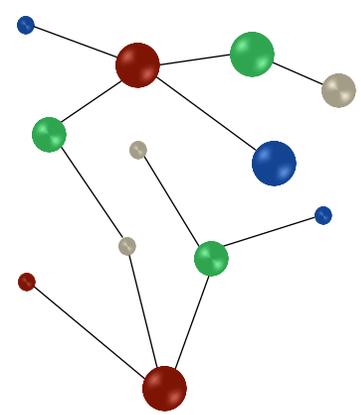
Les intervenants rencontrent la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés. Ils peuvent compléter leurs investigations en cas d'écart entre le processus et sa mise en œuvre.



Les outils de l'évaluation en qualité

Le PACQ (et oui!)

- ✓ Ce n'est pas un outil d'évaluation à proprement parlé
- ✓ MAIS il permet de s'auto – évaluer en regardant si les actions mises en places correspondent bien aux objectifs de l'établissement (ex: un action dont on repousse sans cesse la date d'échéance montre que l'action n'est pas adaptée)



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !