



## Evaluations interne et externe des établissements de santé et médico-sociaux

10 juin

Cadre général et outils d'évaluation

25 nov.

Retours d'expériences



Madame, Monsieur,

**Professionnels et acteurs en santé, des secteurs médico-social et sanitaire**, impliqués dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des patients/résidents/personnes accompagnées,

L'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, le CEPBRAAL et France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes co-organisent une journée placée sous le signe du **partage d'expérience**.

Le comité d'organisation de la **13e Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé**, vous invite à partager votre expérience sur le thème : « **Evaluations interne et externe des établissements de santé et médico-sociaux** ».

Vos propositions sont à retourner **avant le 30 septembre 2021** à : [journeeregionale@ceppraal-sante.fr](mailto:journeeregionale@ceppraal-sante.fr).

**Le dispositif de certification des établissements de santé et l'évaluation des ESMS : 2 dispositifs convergents qui viennent apprécier le résultat pour le patient/résident/la personne accompagnée.**

Les différentes itérations de certification des établissements de santé par la Haute Autorité de Santé ont permis aux établissements sanitaires d'asseoir une culture de qualité et de sécurité des soins et de construire une démarche d'amélioration continue.

La nouvelle procédure de certification des établissements de santé pour la qualité des soins qui a débuté cette année repose sur **4 enjeux** : l'engagement des patients, le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat, le développement du travail en équipe et l'adaptation aux évolutions du système de santé.

Pour les établissements médico-sociaux, le dispositif d'évaluation est encore en cours de construction. Nous savons néanmoins que les 2 démarches convergent vers les **mêmes enjeux** et visent toutes deux l'atteinte de **l'amélioration continue de la qualité du service rendu et de la sécurité**.

# Appel à communication

Venez témoigner, partager sur vos organisation, outils et expériences, valoriser vos initiatives sur les 3 temps des dispositifs d'évaluation :

## Session 1 : Phase préparatoire

La nouveauté de la procédure, les nouvelles méthodes utilisées nécessitent une information des professionnels et représentant des usagers, afin de s'assurer de leur compréhension et de leur adhésion à la démarche.

- ✓ Comment et quand communiquer avec les équipes sur le dispositif d'évaluation externe ?
- ✓ Quels sont les moyens de communication développés pour obtenir l'adhésion des équipes ?
- ✓ Quelle utilisation des fiches pédagogiques et fiches pratiques proposées par la HAS ?
- ✓ Comment lier l'évaluation précédente à la nouvelle procédure ?
- ✓ Les documents produits par la HAS (vidéos, power point, flyers...) ont-ils été utilisés pour favoriser l'appropriation des enjeux de la démarche ?

La démarche d'évaluation externe vise à observer, à un instant T, comment les professionnels des parcours de santé s'emparent des résultats pour le patient/résident/la personne accompagnée et s'interrogent sur leur utilisation et les leviers d'amélioration. **Comment mobiliser les professionnels sur les 4 enjeux ?**

**Enjeux « Culture pertinence et résultats », produire un résultat satisfaisant pour le patient/résident/la personne accompagnée**

Démarche d'évaluation des pratiques (dont pertinence des prises en charge et des accompagnements, résultats cliniques... ) résultats des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS), analyse des événements indésirables, partage du Plan d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)

**Enjeux « Engagement des usagers », co-construire un parcours de santé et une décision partagée avec le patient/résident/la personne accompagnée**

Projet des usagers, méthode de recueil de l'expérience patient, projet personnalisé co-construit

**Enjeux « Travail en équipe », optimiser les organisations**

Leadership, qualité de vie au travail (QVT), amélioration des compétences non techniques

**Enjeux « Adaptation aux évolutions du système de santé », coordination et harmonisation des parcours**

Lien ville-hôpital, renforcement de la coordination avec les établissements d'amont et d'aval, pertinence des admissions, insertion territoriale

## Session 2 : la visite d'évaluation

La réalisation de l'évaluation externe est un temps fort dans la vie d'un établissement. Les établissements ont le choix de réaliser ou pas une évaluation interne en amont de la venue des évaluateurs

- ✓ Avez-vous réalisé, malgré l'absence d'obligation, une évaluation interne ?
- ✓ Si vous avez bénéficié d'une visite des experts de la HAS, quel en est le bilan ? comment la visite a-t-elle été vécue par les professionnels ? par les représentants d'usagers ? par la gouvernance ?

## Session 3 : Après la visite des évaluateurs en établissements

L'évaluation externe devrait avoir un effet levier sur la démarche d'amélioration continue mais il n'est pas rare d'observer un « effet soufflé » c'est à dire un ralentissement de la dynamique.

- ✓ **Comment diffuser les résultats de l'évaluation ? (à la gouvernance, aux équipes, aux usagers)**
- ✓ **Comment maintenir la dynamique d'amélioration continue après la visite des évaluateurs ?**
- ✓ **Comment pérenniser la démarche ?**
- ✓ **Quels sont les leviers pour maintenir l'implication et l'engagement des professionnels et usagers ?**
- ✓ **Comment faire vivre le Plan d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des soins et les évaluations de pratiques?**
- ✓ **Comment faire du patient/résident/personne accompagnée un partenaire pour construire la qualité de demain ?**

25 nov.

# Appel à communication

## Modalités pratiques

Le jury de la 13<sup>e</sup> Journée Régionale sélectionnera des communications qui feront l'objet d'une présentation orale et celles qui seront présentées sous forme de posters. Une attention toute particulière sera portée sur les démarches innovantes, reproductibles et ayant montré des résultats.

**Date de clôture de l'appel à communication : le 30 septembre 2021**

Les auteurs d'un poster devront être inscrits à la journée et apporteront leur réalisation le matin de l'événement. Ils auront l'occasion de présenter leur poster lors des pauses du matin et du déjeuner.

La proposition devra être établie selon le plan suivant et le résumé devra comporter **au plus 600 mots**.

**Les propositions de communication doivent autant que possible respecter le plan ci-dessous :**

**Titre**

**Mots clés** (6 maximum)

**Auteurs** (premier auteur souligné) : Nom, Prénom, spécialité, lieu d'exercice, adresse postale, CP, ville

**Contact principal** : Nom, prénom, n° de téléphone, adresse e-mail

**Résumé** (600 mots maximum) :

- ✓ **Objectif(s), Contexte**
- ✓ **Méthode** : description, mise en œuvre, éléments de suivi
- ✓ **Résultats**
- ✓ **Discussion** : limites, développement, perspectives
- ✓ **Conclusion** : messages à retenir et à transmettre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

**Envoi de vos propositions de communication**

avant le **30 septembre 2021** à : [journeeregionale@cepraal-sante.fr](mailto:journeeregionale@cepraal-sante.fr)

**Contact : 04 72 11 54 60**