Conseil et formation
en secteurs sanitaire, social et médico social
Management par la qualité - Gestion des risques - Certifications - Évaluations ESSMS - Droit des patients / usagers

ÉVALUATION INTERNE FORMATION ACTION.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme du déploiement du programme proposé :

L'établissement dispose des résultats de son évaluation interne, diagnostic de la conformité de son organisation, de ses pratiques, de son fonctionnement et des résultats des soins en réponse aux besoins et attentes de la personne accompagnée.

Les écarts éventuels ainsi repérés sont répertoriés et classés par ordre de priorité dans le plan d'actions correctives. Ces actions mises en oeuvre, constituent la préparation de l'établissement et des équipes à l'évaluation externe.

Sur le plan managérial, l'évaluation interne permet de valoriser ce qui a été corrigé depuis la dernière évaluation interne et d'établir le lien avec les exigences exprimées dans le Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, dans sa dernière version.

Si la cotation des critères, objectifs et chapitres peut donner une idée du niveau de maturité de la démarche, l'évaluation interne ne peut en aucun cas être assimilée à une simulation de la visite puisqu'elle est réalisée par les membres des équipes de l'établissement.

Les participants maîtrisent les outils et les méthodes de l'évaluation interne et peuvent la reproduire autant que nécessaire.

Conformément au plan d'évaluation, ils peuvent conduire des missions d'évaluation interne sur toute ou partie du référentiel.

Ils peuvent identifier ainsi les écarts et les non-conformités résiduels pour actualiser le plan d'action en conséquence et mettre en oeuvre les actions correctives nécessaires.

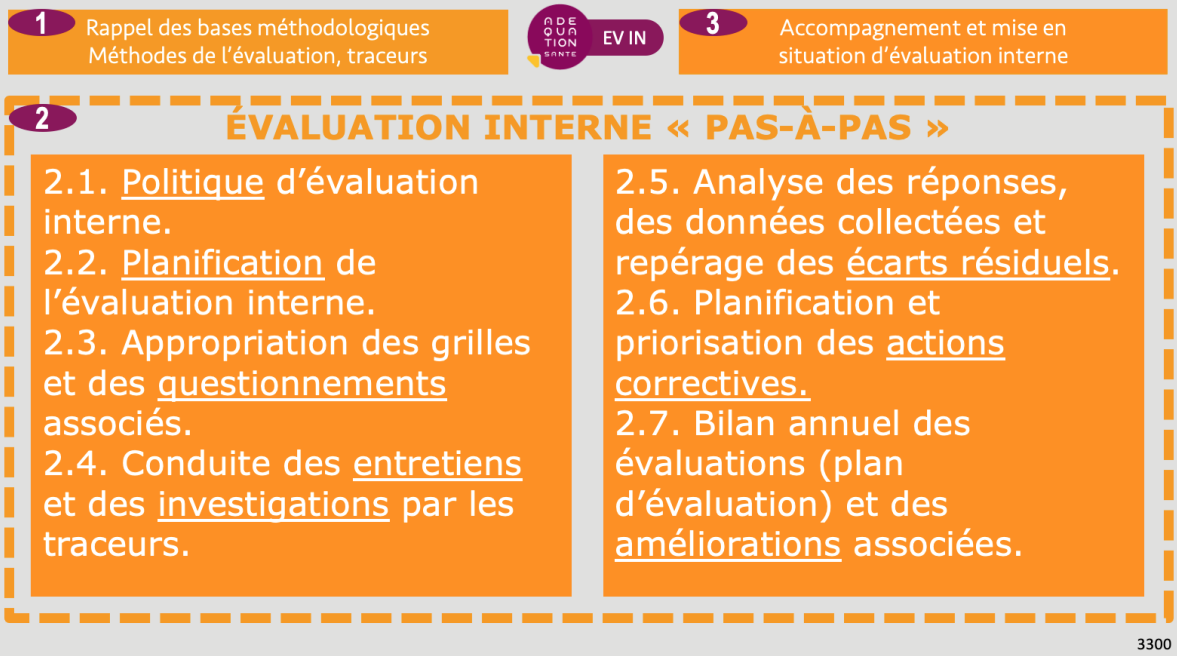
Les professionnels qui ont participé à l'évaluation interne sont entraînés et pourront ainsi valoriser leurs pratiques lors des investigations des évaluateurs externes.

Les liens entre l'évaluation interne, la culture de la qualité et de la sécurité et l'amélioration du travail en équipe sont établis.

Enfin, le diagnostic par évaluation interne, permettra à l'établissement et à ses équipes de réaliser ses investigations par les TRACEURS que sont l'ACCOMPAGNÉ TRACEUR FORMATION, le traceur ciblé ou encore l'audit système.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

La progression pédagogique est répartie en trois séquences :



3300

1 – BASES MÉTHODOLOGIQUES (RAPPEL)

Rappel des bases de la démarche qualité et de l'évaluation interne et externe au sein de celle-ci.

Rappel du positionnement de l'évaluation interne dans le processus d'évaluation (externe) au profit des ESSMS.

L'articulation de l'évaluation interne avec les méthodes d'investigation de l'évaluation externe : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système et observations.

L'évaluation interne est réalisée par les groupes de travail *ad hoc* constitués pour évaluer chacun des trois chapitres sur la base des grilles Synaé.

Les auditeurs recueillent les données et repèrent les écarts sur chacun des éléments d'appréciation de chacun des critères.

Ils assurent une cotation leur permettant ultérieurement de définir les priorités des actions correctives en fonction du type des critères :

- Non conformité résiduelle touchant un point à améliorer non réglé depuis la dernière certification.
- Critères impératifs nécessitant une correction impérative.
- Critères standard et spécifiques à la personne accompagnée en fonction des caractéristiques de handicap, d'âge, etc. ou encore au mode d'accompagnement.

C'est de cette évaluation interne et de la mise en oeuvre des actions correctives nécessaires, que dépendent directement la qualité de l'accompagnement de la personne accompagnée et le niveau d'évaluation externe de l'établissement.

2 – ÉVALUATION INTERNE « PAS-À-PAS »

1 – POLITIQUE D'ÉVALUATION

L'établissement actualise et met en oeuvre sa politique d'évaluation et programme l'évaluation interne inaugurale (état des lieux immédiat) ou par anticipation de l'évaluation externe (vérification à 24 ou 18 mois de la visite).

2 – PLANIFICATION

Constitution du binôme/trinôme pour l'évaluation interne ciblée sur un chapitre, un objectif ou les critères correspondants.

Attribution des critères ciblés aux équipes d'auditeurs.

Téléchargement des grilles SYNAÉ ou des grilles élaborées à partir du référentiel.

3 – APPROPRIATION DES GRILLES D'ÉVALUATION INTERNE

Prise de connaissance des éléments de réponse, repérage des éléments de preuve attendus et des observations associées.

4 – CONDUITE DES INVESTIGATIONS ET RECUEIL DES DONNÉES

Vérification des résultats obtenus comparés aux résultats attendus.

Enregistrement de la conformité.

Entretiens avec les équipes, consultation documentaire et réalisation des observations.

Repérage et pointage des écarts éventuels.

Recueil de données tout au long des étapes du déploiement et de la maîtrise du processus d'évaluation interne.

5 – ANALYSE DES DONNÉES ET REPÉRAGE DES ÉCARTS RÉSIDUELS

Repérage des écarts et des non-conformités aux exigences.

Cotation des écarts sur les 5 niveaux prévus dans SYNAÉ.

Formalisation de préconisations ou proposition d'actions correctives.

6 – PLANIFICATION DES ACTIONS CORRECTIVES

Actualisation du plan d'actions correctives avec les priorités réalistes.

Mise en oeuvre et suivi de la mise en oeuvre de la mise en conformité progressive aux exigences.

Réévaluation à 12-24 mois.

Réévaluation avant la visite.

7 – BILAN ANNUEL DES ÉVALUATIONS ET DES AMÉLIORATIONS OBSERVÉES

Actualisation de la politique d'évaluation et du plan d'évaluation.

Valorisation des travaux d'amélioration continue aux exigences de la certification.

Communication à tous, membres du CVS inclus, des résultats des évaluations et de leurs conséquences positives pour les usagers.

---

3 – FORMATION ACTION / MISE EN SITUATION

Après la formation des participants, la mise en situation leur permet de réaliser l'évaluation interne de plusieurs critères par chapitre (impératifs et spécifiques par types d'établissement et d'accompagnement) avec l'assistance du formateur puis de façon autonome.

Un débriefing méthodologique est assuré en fin de session avec les participants pour la consolidation des acquis de la formation.

Les résultats de ces investigations (écarts résiduels) sont alors être versés au plan d'actions institutionnel sous la forme de propositions d'actions correctives.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports cognitifs pour les séquences 1 Méthodologie et 2 Évaluation interne « pas-à-pas ».

Accompagnement et entraînement à l'utilisation de la méthode au profit des groupes de travail sur le chapitre 1 LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE, le chapitre 2 LES PROFESSIONNELS et le chapitre 3 L'ÉTABLISSEMENT.

Saisie des données dans la grille de recueil SYNAÉ et selon la méthode de cotation proposée.

Retour d'expérience et amélioration du recours à la méthode, exhaustivité des appréciations, qualité des préconisations, pertinence et opportunité des priorités.

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Présentation animée (PowerPoint).

Support de prise de notes structurées associé à la présentation pédagogique.

Documentation technique de référence.

Grilles SYNAÉ ou formalisées à partir du référentiel et associées à tous les critères applicables du référentiel.

Exemples et supports électroniques réutilisables.

Remise de la documentation produite en séance.

PUBLIC

Professionnels de l'accompagnement de la personne accompagnée.

Médecin coordonateur, IDE, AS, spécialistes, éducateurs, personnels médico-technique et paramédical.

Membres de l'équipe qualité.

Encadrement de proximité.

Référents qualité de pôle et de service.

Membres de l'encadrement de l'établissement.

Membres de la Gouvernance.

DURÉE

La dimension et la planification de la mission seront convenues en fonction de la date de l'évaluation externe elle-même décidée par la HAS, des contraintes institutionnelles et de la disponibilité des professionnels invités à contribuer à l'évaluation interne.

Le programme pourra être déployé sur une durée de 3 à 5 journées planifiées sur 6 à 18 mois.

Toutefois, en fonction de la date de cette évaluation externe convenue avec la HAS, deux périodes semblent plus opportunes pour réaliser la diagnostic par évaluation interne :

Lors de la phase inaugurale de la préparation de l'établissement à l'évaluation externe. L'établissement disposera alors du maximum de temps pour mettre en oeuvres les actions correctives issues de l'évaluation interne inaugurale. Disons et pour faire simple, le plus tôt possible après avoir lu ces lignes.

Entre 24 et 18 mois avant la visite, laissant ainsi un temps suffisant à l'établissement et aux équipes pour mettre en place et conduire les actions correctives résiduelles qui s'avèreraient encore nécessaires avant l'évaluation externe.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation (pratique, expérience ou formation antérieure sur le sujet) par questionnaire *ad hoc*.

Recueil et prise en compte des attentes des participants par questionnaire *ad hoc*.

Écoute active des participants tout au long du programme et adaptation opportune et pertinente aux demandes exprimées lorsqu'elles sont en cohérence logique avec le programme.

Évaluation « à chaud » des acquis et de la satisfaction des participants (questionnaire de

satisfaction) et du commanditaire au terme de la formation.

Évaluation à 6 mois / 1 an, des acquis de la formation et de la mise en œuvre effective de ces méthodes et outils proposés (principe du DPC).

Évaluation à 6 mois / 1 an, de la satisfaction du commanditaire de la formation sur la base de l'application de leurs acquis par les participants.

PRÉREQUIS

Être un acteur historique de la démarche qualité et avoir contribué aux dernières évaluation internes et externes, est de nature à cautionner le caractère continu de l'amélioration de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement au bénéfice de la personne.

BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande, en fonction de la durée du programme et de l'effectif (groupes) à former.

Il prendra en compte le déploiement d'autres formation dans le cadre de la démarche qualité, gestion des risques et autres thématiques métier.

Siège social / Région sud
54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille

04 91 75 75 75

Région Nord
20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

contact@adequationsante.com