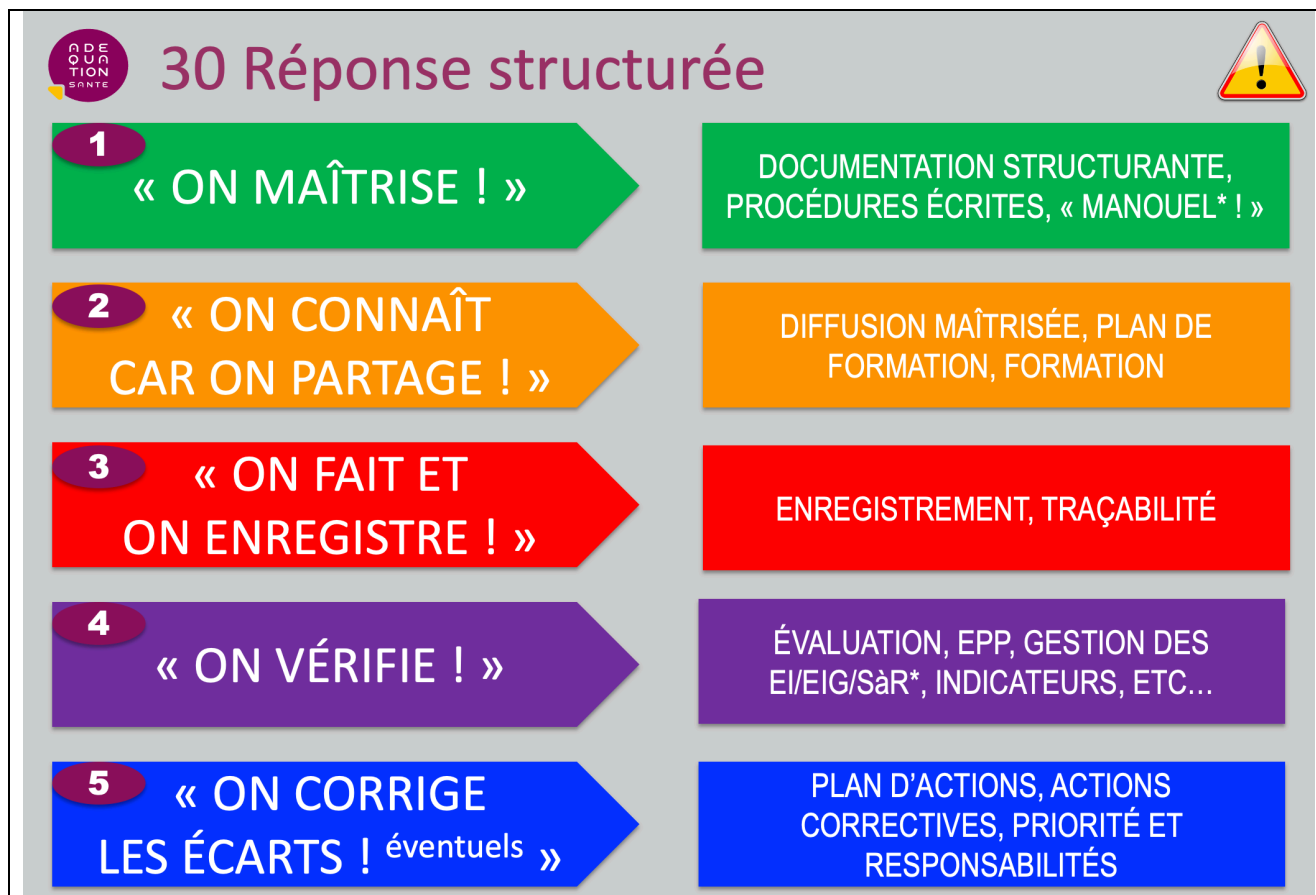


ENTRETIEN ÉVALUATEUR - AUDITÉS sanitaire & ESSMS

MÉMENTO DE L'AUDITÉ

- La certification (sanitaire) évaluation qualité (ESSMS) a pour objectif de vérifier que les établissements déploient puis font vivre la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des prestations assurées à leurs usagers, patients et personnes accompagnées ;
- Lors de l'évaluation, l'auditeur va vérifier auprès des professionnels et de la Gouvernance, que l'établissement répond à cette exigences... Vous allez devoir apporter des éléments de réponse et des documents de preuve à leurs investigations. Par la pertinence de vos réponses et la présentation des éléments ou documents de preuve *ad hoc*, vous valoriserez la démarche en cours au sein de votre structure :

1°) ON MAÎTRISE !

- Nous avons décrit ensemble nos processus et activités sous forme de procédures écrites (protocoles) regroupés de façon coordonnées dans le Manuel de procédures correspondant ;
- *Exemple d'éléments de preuve : manuel de prise en charge de la douleur incluant les procédures et leurs annexes (échelles d'évaluation) ;*

2°) ON CONNAÎT CAR ON PARTAGE !

- La diffusion des procédures et les formations associées permettent à tous de connaître les bonnes pratiques de mise en œuvre des activités, processus et thématiques concernées, connaissances que la mise en pratique transformera en compétences ;
- *Exemple d'éléments de preuve : plan de formation, programmes et feuilles d'émargement, training, mise en situation, expérience, etc...*

3°) ON FAIT ET ON ENREGISTRE !

- La mise en œuvre effective des procédures par des personnels compétents, est attestée par les enregistrements (traçabilité), en particulier dans le dossier du patient/personne accompagnée ;
- *Exemple d'éléments de preuve : l'évaluation de la douleur est enregistrée dans le dossier, même lorsque cette évaluation s'avère négative – enregistrement 0 prouvant qu'au moins, la question a été posée !*

4°) ON VÉRIFIE !

- Par l'évaluation, on recherche les écarts éventuels entre ce qui est spécifié dans la documentation telle qu'élaborée au point 1°, telle que partagée au point 2° et ce que l'on a observé et/ou obtenu et enregistré au point 3° ;
- L'évènement indésirable et la non-conformité sont des écarts dont il convient de rechercher les causes avant de programmer les actions correctives nécessaire à l'étape 5° évoquée ci-dessous ;
- *Exemple d'éléments de preuve : rapport d'évaluation, dossier et rapport d'EPP, rapport d'analyse d'un EI/EIG/SàR, tableaux de bord et indicateurs, traceur ;*

5°) ON CORRIGE LES ÉCARTS éventuels observés lors des vérifications.

- On corrige en priorité ce qui est critique et réalisable ;
- Le plan d'actions correctives est actualisé et mis en œuvre en conséquence de ces écarts ;
- Les solutions sont élaborées et formalisées conformément à la maîtrise du point 1° ;
- Les dispositions ainsi formalisées sont partagées comme au point 2° et mises en œuvre comme prévu au point 3° ;
- et ainsi de suite de façon continue et sur toutes les thématiques, processus et activités de l'institution telles que détaillées dans le manuel d'évaluation de la qualité.
- *Exemple d'éléments de preuve : plan d'amélioration continue de la qualité, PAQSS* ou PAQSA*, bilan annuel de la démarche qualité et gestion des risques ;*

Ce mode de réponse est basé sur :

- L'approche PROCESSUS*,
- Le PDCA* (MFER*) cycle vertueux de la qualité*.

(1) La réponse fournie est la même que l'évaluateur soit externe (visite de certification ou évaluation qualité ESSMS ou interne lors de l'évaluation interne telle que préconisée dans la procédure de certification ou d'évaluation qualité ESSMS.

« On s'épuise à aménager des erreurs au lieu de leur apporter des solutions radicales à la mesure du danger qu'elles représentent. » (-)

« Pas d'amélioration sans mesure ! » (-)

« La démarche d'amélioration continue de la qualité (et de la sécurité des soins) peut se résumer dans la recherche permanente des écarts entre ce qui est prévu (résultat attendu, spécifié ou exigence formalisée) et ce qui est obtenu (mesuré ou observé). Les mesures correctives visent alors à prévenir ces écarts, en en supprimant les causes ou en en maîtrisant-atténuant les conséquences. » (-)

Notes personnelles

1	
2	