

Personnes présentes :

- Nadine SCOTTO, Référente SMS Activcert
- Sylvie HENRY-ESPARILLÈRE, Consultant Qualité/Risques
- Cécile COURNAC, Directrice MAPAD Plénitude St-Michel
- Myriam HISSANE, Coordinatrice réseau Les IndEHPADants

Webinaire ESSMS : Quelle nécessité de réaliser son auto-évaluation pour réussir son évaluation (« externe ») ?**A) Le caractère facultatif de l'auto-évaluation**

- L'auto-évaluation n'est pas obligatoire mais elle est fortement recommandée par la HAS.
- Les méthodes d'évaluation peuvent être adaptées.
- La méthode de l'accompagné traceur est totalement facultative.

B) L'auto évaluation, une porte d'entrée à la démarche qualité

La démarche d'amélioration continue de la qualité est au cœur de l'évaluation (« externe ») :

- La démarche qualité et gestion des risques est une des 9 thématiques du référentiel à évaluer.
- La dynamique d'amélioration continue de la qualité et le niveau de maturité atteint font l'objet d'une appréciation générale dans le rapport d'évaluation.
- Cette appréciation générale se fonde sur les résultats de l'évaluation répartis en points forts et en axes de progrès.

C) Les atouts de l'auto-évaluation

- Une démarche participative qui implique tous les acteurs
- Permet de s'approprier le référentiel
- Offre un temps pour se familiariser avec la nouvelle démarche d'évaluation

D) L'auto-évaluation au service de la visite d'évaluation

Une visite d'évaluation préparée :

- Plus de sérénité pour tous (pour les professionnels, les intervenants de l'évaluation et l'institution)
- Des résultats d'évaluation optimisés : les bonnes pratiques existantes sont valorisées, les axes de progrès sont coconstruits, les cotations reflètent le niveau réel, un plan d'action est formalisé et mis en œuvre
- Un rapport d'évaluation plus favorable : Prévalence des cotations dans le contenu du rapport d'évaluation

Les différentes parties du rapport :

- La présentation de l'ESSMS évalué
- La cotation des différents critères et objectifs du référentiel
- Un focus sur les critères impératifs
- Une synthèse par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
- Le niveau global atteint par l'ESSMS (représentations graphiques + appréciation générale)
- Les observations émises par l'ESSMS

E) Trouver sa stratégie de préparation

Des éléments à prendre en compte :

Les différents calendriers

- La date de votre évaluation externe (court, moyen ou long terme)
- La date de renouvellement de votre CPOM
- La date de réécriture de votre Projet d'Établissement

Le climat social

- Votre équipe est-elle stable ?
- Quel est le degré d'implication possible des professionnels du terrain ?

L'état de santé de votre démarche Qualité et Risques

- Votre plan d'actions est-il à jour ?
- Avez-vous un professionnel dédié à la démarche et compétent sur le nouveau référentiel ?
- Votre démarche qualité est-elle « outillée » : GED, logiciel qualité...

F) S'approprier les critères HAS ESSMS**Méthode n°1 : L'évaluation à blanc – Dupliquer les mêmes conditions que l'évaluation**

Programme sur 2 à 4 jours avec :

- Visite de la structure
- Accompagné traceur avec (au moins) 3 personnes accompagnées
- Entretiens avec la gouvernance, les professionnels, le CVS, les partenaires
- Analyse documentaire
- ➔ Implication des professionnels par la mise en situation
- ➔ Construction du plan d'actions à partir du rapport

Point positif : Préparation à l'exercice

Point négatif : Externalisation ou formation nécessaire (coût) + Risque de survol de certains points importants pour l'ESSMS

Méthode n°2 : Le diagnostic – Faire un point rapide sur les 9 thématiques

- Étude avec la gouvernance de l'ensemble des critères « ESSMS » et « professionnels » (ne pas oublier le chapitre 1)
- Identification des critères non satisfaisants (focus sur critères impératifs)
- ➔ Planification des actions d'amélioration : projet à concevoir, organisation à travailler, document à mettre à jour
- ➔ Sensibilisation des professionnels et du CVS sur les 9 thématiques (synthèse des attendus)
- ➔ Implication des professionnels par la recherche de solutions : groupes de travail ciblés sur les critères non satisfaisants

Point positif : Rapidité, pragmatisme

Point négatif : Pas d'implication du terrain dans l'analyse, évaluation « en vase clos »

Méthode n°3 : L'auto-évaluation – Questionner en profondeur politiques, organisations et bonnes pratiques

- Groupes de travail avec la gouvernance (chapitre 3)
- Groupes de travail avec les professionnels (chapitres 1, 2 et 3)
- Centralisation et analyse des documents incontournables (projets, documents institutionnels, procédures, traçabilité...)
- Échanges et réflexions avec le CVS
- Visites ciblées de la structure : affichage, circuit du médicament, circuit des déchets (hygiène + DD)
- Déploiement d'accompagnés traceurs sur des profils cibles, préalablement identifiés (chapitre 1)
- ➔ Planification des actions au fur et à mesure
- ➔ Implication des professionnels par l'évaluation des pratiques et de l'organisation, ainsi que la recherche de solutions

Point positif : Implication de tous, dynamisation de la démarche

Point négatif : Chronophage, des analyses et améliorations « petit à petit »

G) Trouver sa stratégie d'auto-évaluation

Évaluation à court terme (2023-24)	Évaluation à moyen terme (2024-26)	Évaluation à long terme (2026-27)
Diagnostic ou évaluation à blanc Focus sur les critères impératifs Amélioration immédiate Planification exhaustive des améliorations attendues	Diagnostic ou auto-évaluation Focus sur les critères impératifs Ne négliger aucune thématique dans les améliorations immédiates Planification exhaustive des améliorations attendues	Auto-évaluation Déploiement d'accompagné traceur comme nouvelle pratique d'écoute de la qualité perçue

Dans tous les cas :

- ➔ Sensibilisation par des campagnes d'informations autour des thématiques du référentiel (auprès des professionnels, personnes accompagnées, entourage, partenaires, etc.)

Coordonnées	
Organisme évaluateur : ACTIVCERT Nadine SCOTTO Site Internet : www.activcert.fr Tél : 04.94.88.06.67 Mail : evaluationssms@activcert.fr	Consultant Qualité/Risques SMS Sylvie HENRY-ESPARGILLÈRE Site Internet : www.conseilqualite.com Tél : 06.13.77.96.73 Mail : gboconseil@gmail.com