

Présentation Evaluation HAS avec AM Consultants



PLAN

- 1. PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION**
- 2. POINTS A VALIDER QUELQUES JOURS AVANT**
- 3. L'EVALUATION**
- 4. PRE-RAPPORT ET RAPPORT**
- 5. CONCLUSIONS**
- 6. PROJET GROUPE DE PAROLE ENTRE DIRECTEURS**



RECAPITULATIF DES ETAPES POUR ISATIS



1- PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION



1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

REALISER SA PROPRE AUTO-EVALUATION



Petite idée de timing et retour d'expérience : il faut compter environ 3 mois à raison de 1 à 2 réunions par semaine d'1h

Trame-support / contenu du CR LIBRES

+ Les questions, la cotation, le vocabulaire employé sont connus du personnel qui sera interrogé

+ Elaboration d'un plan d'actions prouvant notre élan dans notre démarche d'amélioration

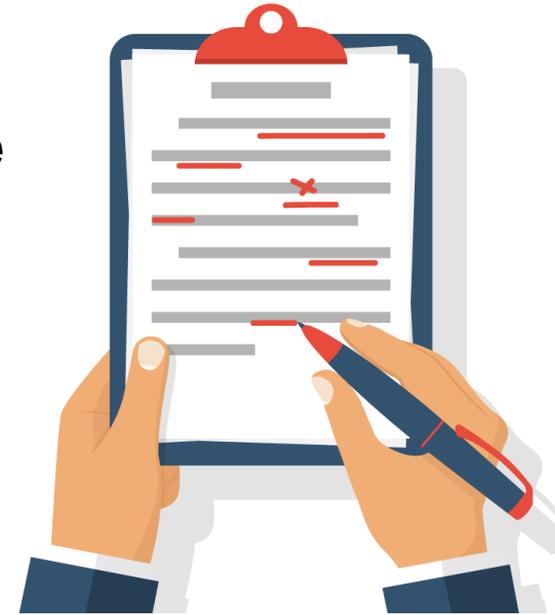
+ La cotation nous permet de comparer directement les notes données en auto-évaluation et les officielles

1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

FAIRE DES AUDITS DES PRATIQUES

DES EXEMPLES :

- **Audit sur les fiches de poste (vérifier que les fiches de poste- fiche de tâche sont en adéquation avec la réalité) et que chaque salarié CDI a une fiche de poste**
- **Audit sur l'administration des médicaments**
- **Audit sur le circuit des médicaments**
- **Audit des selles**
- **Audit du dossier d'admission**
- **Audit tenue des personnels**

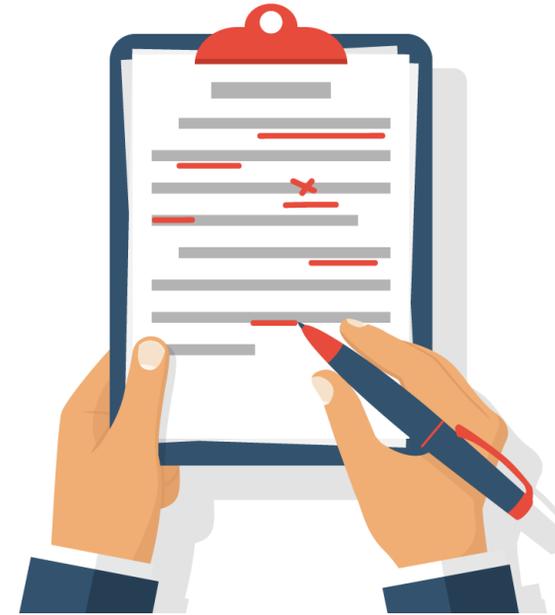


1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

FAIRE DES AUDITS DES PRATIQUES

DES EXEMPLES :

- **Audit nettoyage des fauteuils roulants**
- **Audit des transmissions ciblées**
- **Audit Cuisine**
- **Audit des affichages obligatoires (cf. doc)**
- **Audit sur les outils de loi 2002 (LA, RI, RF, contrat de séjour)**
- **Contrôle nettoyage des chambres**
- [...]]



BON A SAVOIR : les évaluateurs prévoient en général un audit de l'administration des médicaments (voire du circuit du médicament) et des affichages obligatoires

1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

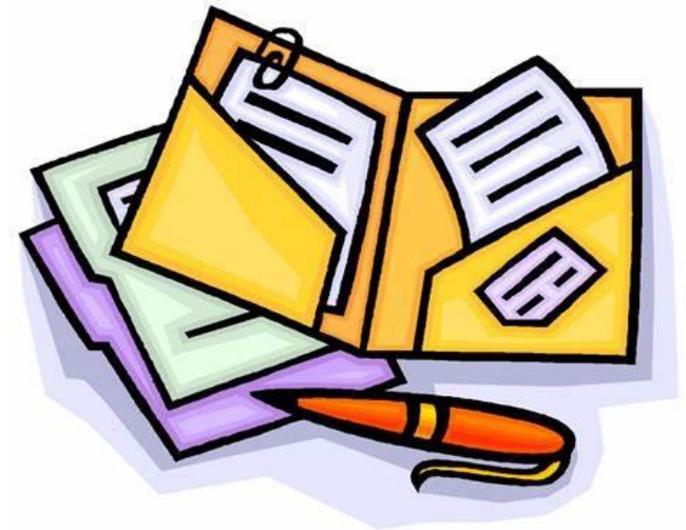
DEVELOPPER LA PARTIE DOCUMENTAIRE

a) **Balayage des documents demandés en amont (à envoyer max un mois avant)**

Liste des documents à transmettre NON OBLIGATOIRE mais RECOMMANDEE (cf. copie)

b) **Liste des prestataires et partenaires (cf. copie)**

c) **Check list d'éléments à prévoir (cf doc)**



1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

CHOISIR AU MOINS 3 RESIDENTS REPRESENTATIFS DE SA STRUCTURE

En fonction des services que vous proposez (secteur Cantou, PASA...), vous aurez à sélectionner un pool de résidents susceptibles d'être interrogés et représentatifs des prestations proposées.

- * Préparer au moins un pool de 6 résidents**
- * Voir s'ils peuvent être accompagnés (un accompagnant est possible)**



BON A SAVOIR : L'accompagnant peut être un professionnel de l'EHPAD

1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

CHOISIR AU MOINS 3 RESIDENTS REPRESENTATIFS DE SA STRUCTURE

- * **Faire remplir la feuille de recueil des consentements (résident et accompagnant)**
- * **Préparer le tableau récapitulatif anonymement le pool des 6 résidents pour le choix des évaluateurs**



BON A SAVOIR : Il faut choisir au moins 6 résidents pour que les évaluateurs en sélectionnent 3.

1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

PRESENTER LE PROCESS DE L'EVALUATION AU CVS ET SON ROLE

- ❖ **Organiser un CVS quelques semaines avant l'évaluation et une fois que vous avez posé le planning de l'évaluation**
- ❖ **Leur donner le planning et leur préciser quand ils seront interrogés**
- ❖ **Echanger avec la Présidente et les représentants des familles qui souhaitent venir à l'évaluation sur la grille des 10 questions :**
[Grille des 10 questions](#)



1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

ANTICIPER LA PARTIE LOGISTIQUE DE L'EVALUATION

a) Le planning de l'évaluation avec les lieux de réunions (prévoir 2 lieux et voir accès à un PC) et les personnes présentes :

- **une équipe gouvernance (ex : Directeur, médecin coordonnateur, IDEC ou cadre de santé, Attaché de Direction, référente qualité, Responsable du personnel)**
- **une équipe opérationnelle (ex : la psychologue, les ASR, gouvernant, IDE, intervenants extérieurs...)**



1-PREPARATION EN AMONT DE L'EVALUATION

ANTICIPER LA PARTIE LOGISTIQUE DE L'EVALUATION

b) Les temps de repas (où, avec qui...)

c) Les temps de débriefing sur les éléments de la veille en début de journée avec les personnes constituant le comité de pilotage et pouvant se retrouver dans les 2 équipes



2- POINTS A VALIDER QUELQUES JOURS AVANT



2-POINTS A VALIDER QUELQUES JOURS AVANT

- a) Les affichages partout dans la Résidence**
- b) Le rangement des locaux**
- c) La propreté des locaux**
- d) Le rangement et la propreté des espaces extérieurs**



3- L'EVALUATION



3- L'ÉVALUATION

2,5 jours
pour 83
résidents

- Documents à avoir pour la
réunion d'ouverture :
- Liste des usagers sélectionnés
(6 ou 8)
 - Tous les consentements
 - Le planning d'évaluation



3- L'EVALUATION

**Des méthodes d'évaluation
qui s'inscrivent au cœur de l'activité des structures.**

Un chapitre = une méthode d'évaluation



**Accompagné
traceur**

Au moins 3 résidents et Président
et membres du CVS et un
représentant de l'établissement



**Traceur
ciblé**

Equipe
Opérationnelle



**Audit
système**

Equipe
Gouvernance

3- L'EVALUATION



Au moins 3 résidents et Président et membres du CVS et un représentant de l'établissement



Les résidents sont interrogés dans leur chambre avec leur accompagnant.

Puis un entretien avec l'équipe opérationnelle vient développer et apporter des compléments d'information et de traçabilité sur l'accompagnement de ces résidents.

3- L'EVALUATION



Equipe Opérationnelle

Les personnes de cette équipe ne peuvent intégrer l'équipe Gouvernance.

Une partie du chapitre 1 et du chapitre 2



Traceur
ciblé

Tous les entretiens avec l'équipe opérationnelle concernent la traçabilité, les preuves apportées par rapport à chaque thème (douleur, dénutrition, soins palliatifs, approches non médicamenteuses, les libertés.....).

Il y a systématiquement un entretien avec cette équipe après chaque entretien d'un résident. Environ 1 journée pour 1 évaluateur pris par ces différents entretiens.

3- L'EVALUATION



Equipe Gouvernance



Une partie du chapitre 2 et du chapitre 3



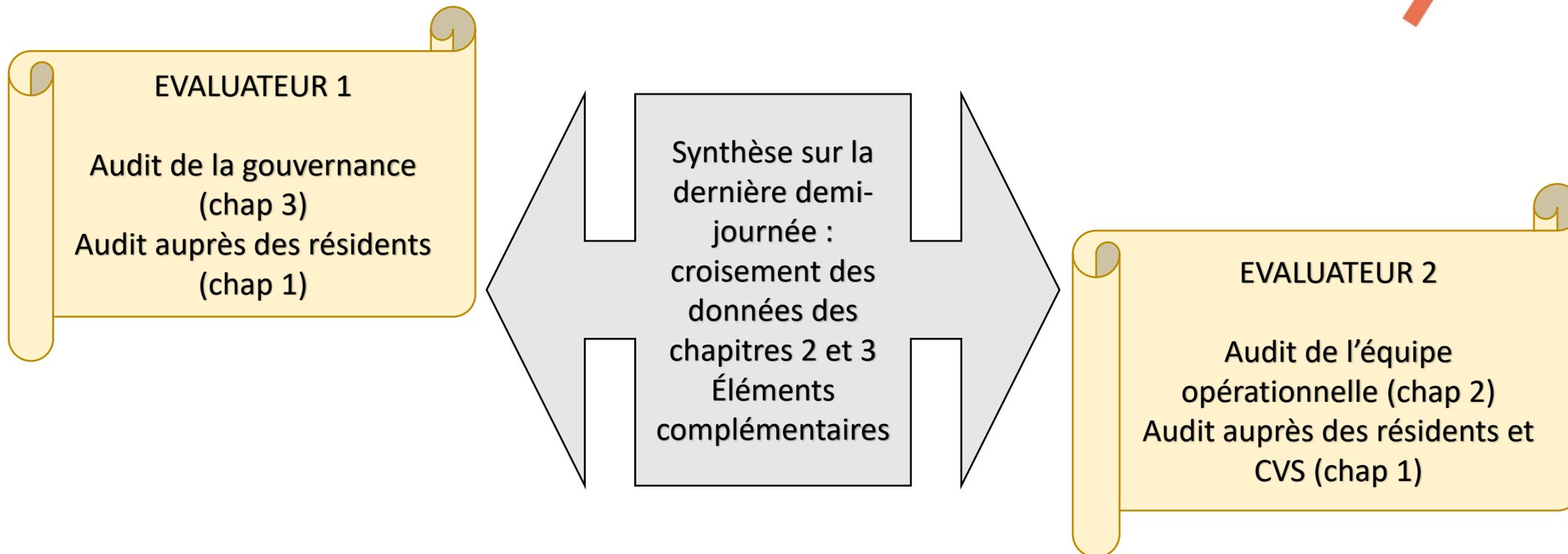
Audit système

Les questionnements portent en premier sur les valeurs (la politique ou la stratégie) en lien avec les 4 thématiques de base du référentiel à savoir :

- ❶ La qualité et la gestion des risques
- ❷ Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement / Accompagnement à l'autonomie / Accompagnement à la santé
- ❸ Bienveillance et éthique / droits et expression de la personne accompagnée
- ❹ La politique RH

En suivant nous apportons des preuves de notre politique.

3- L'ÉVALUATION



3- L'EVALUATION



Nous n'avons pas de retour sur les cotations des critères avant le pré-rapport.

Seules les réunions de débriefing chaque matin et notamment sur la dernière matinée nous permettent de savoir quelles sont nos pistes de progrès et surtout d'argumenter en cas de désaccord. La participation du Comité de Direction (mélange équipe gouvernance et opérationnelle) est incontournable.

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
*	Le niveau atteint est optimisé
NC	L'ESSMS est non concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'intervenant (Chapitre 1)

3- L'ÉVALUATION



Une réunion de synthèse est prévue à la fin de l'évaluation avec le Comité de pilotage. Les derniers points en suspens sont ré-exprimés, des corrections peuvent être apportées.

Le pilote évaluateur demande alors à ce qu'on lui ouvre les droits pour utiliser SYNAE sur notre établissement pour instruire le rapport. [LIEN](#)

Une réunion de clôture avec le personnel et le ou la présidente du CVS est réalisée.

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

SUR SYNAE



Synaé

Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

LE PRE-RAPPORT

Le pré-rapport vous est transmis 2 à 3 semaines après en version pdf.

Vous pouvez mettre des remarques par chapitre c'est-à-dire des suggestions ou propositions de modifications.



Vous n'avez pas la main pour :

- modifier les preuves citées même si elles sont redondantes
- Pour les commentaires : c'est l'évaluateur qui peut ou pas intégrer vos remarques si elles lui paraissent pertinentes avec justificatifs.

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

SUR SYNAE



Synaé

Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

LE RAPPORT

Pour le rapport :

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	45
Cotation des chapitres par thématiques	49
Chapitre 1 - La personne	49
Chapitre 2 - Les professionnels	58
Chapitre 3 - L'ESSMS	62
Niveau global atteint par l'ESSMS	70
Observations de l'ESSMS	71
Annexes	72
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	72
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	73

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

SUR SYNAE



Synaé

Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

LES CRITERES IMPERATIFS



La cotation des 18 critères impératifs se fait en faisant la moyenne de la cotation de 2 ou 3 affirmations.

Exemples

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

SUR SYNAE



Synaé

Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

LES CRITERES IMPERATIFS

Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	4
EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	3

23 | 74

EHPAD RESIDENCE ISATIS | 310021449

Critère 2.2.1 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Observations lors de la visite de l'établissement (accessibilité facilitée) Tableau de suivi des sensibilisations (et fiches de présence) sur les droits des résidents Règlement de fonctionnement Procédure liée à la contention Traçabilité Titan : Prescriptions de contention et recherche d'alternatives
------------------------------	--

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

SUR SYNAE



Synaé

Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

LES CRITERES IMPERATIFS

Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2

41 | 74

EHPAD RESIDENCE ISATIS | 310021449

Éléments de preuve :
Procédure de gestion d'une plainte / événement indésirable
pas d'élément de preuve

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

LES CRITERES IMPERATIFS

Les critères impératifs ayant une moyenne < 4 génèrent un formulaire critère impératif – plan d’actions.

Ce formulaire est à transmettre uniquement à nos tutelles ARS et CD.

Date maximale d’envoi : date donnée par l’arrêté de programmation des évaluations

Pour nous : 30/06/23

4- PRE-RAPPORT ET RAPPORT

LES CRITERES IMPERATIFS

Un exemple de fiche de critère impératif : [lien](#)

5- CONCLUSIONS



5- CONCLUSIONS

Check-list de points conseillés :

- 1) Faire un débrief avec toute l'équipe de direction après l'évaluation pour intégrer de suite les actions correctives pointées dans le plan d'action global
- 2) Préparer envoi du rapport et des fiches critères impératifs à l'ARS et CD (rapport envoyé automatiquement à la HAS par SYNAE)
- 3) Faire un retour aux équipes [...]



DES QUESTIONS





Isatis 
de Fonsegrives
résidence médicalisée

