

# Outils d'évaluation et de gestion de la qualité dans les structures sociales et médico-sociales

**Séminaire transfrontalier**  
**21 juin 2022**



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ

# Outils d'évaluation et de gestion de la qualité

1. Le contexte de suivi des établissements et services en France
2. L'autorisation et la visite de conformité
3. La contractualisation
4. Les évaluations
5. Le suivi des réclamations
6. Les contrôles / inspections

# CONTEXTE



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE

---

SOLIDARITÉ

# 1 - CONTEXTE




## Secteur social et médico-social en France :

- ⇒ Compétence partagée sur le suivi des structures entre :
  - ⇒ l'Etat (Agence régionale de Santé )
  - ⇒ les collectivités territoriales (Départements ).
- ⇒ Compétences :
  - ⇒ Administratives : autorisation d'activité / contrôle
  - ⇒ Financières : financement / tarification
- ⇒ Principes :
  - ⇒ Structures médicalisées (soins) = ARS
  - ⇒ Structures non médicalisées (accompagnement) = Département
  - ⇒ Structures mixtes = ARS + Département

# Les compétences selon l'offre

OFFRE POUR ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP		
	 + 	
Foyers d'hébergement	Foyers d'accueil médicalisés	Etablissements et services pour enfants
Foyers de vie	Services d'accompagnement médico-social pour adultes	Maisons d'accueil spécialisées
Maison d'accueil pour personnes handicapés âgées		
Services d'Accompagnement à la vie sociale		

# Les compétences selon l'offre

OFFRE POUR PERSONNES AGEES		
	 + 	
Résidences autonomie	EHPAD hébergement permanent Hébergement temporaire Accueil de jour	Services de soins infirmiers à domicile
Services d'aide à domicile	Unités de Soins de Longue Durée	

# L'AUTORISATION



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ

# 2 – La procédure d'autorisation...

1. Besoins identifiés à travers des schémas (régionaux / départementaux)



2. Lancement d'appels à projets

Cahier des charges définissant les prestations attendues, le coût, les modalités de mise en œuvre, les critères de qualité...



3. Analyse des candidatures

Analyse des dossiers selon une grille de notation par critères (expérience, description des organisation et des prestations, partenariats, qualité du projet architectural, qualification et formation des professionnels, efficience budgétaire...



4. Présentation commission de sélection

intégrant des représentants des autorités, des représentants d'utilisateurs et des personnes qualifiées



5. Une autorisation est délivrée à l'offre la mieux classée par la commission.

Durée de 15 ans



# 2 – ...et la visite de conformité

- ⇒ Après autorisation et avant ouverture de la structure au public
- ⇒ Réalisée par l'autorité compétente (ARS / Département)
- ⇒ Contrôle de la conformité de la structure au projet autorisé et à la réglementation
  - ⇒ Conditions techniques d'organisation et de fonctionnement,
  - ⇒ Modalités d'accompagnement des bénéficiaires
  - ⇒ Personnels
  - ⇒ Locaux

# LA CONTRACTUALISATION



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ

# 3 – La contractualisation

- ⇒ Depuis 2017 : généralisation de la démarche de contractualisation avec les structures.
  
- ⇒ Principe de responsabilisation plus grande des gestionnaires de structures :
  - ↳ plus de souplesse dans la gestion quotidienne (y compris budgétaire)
  - ↳ plus d'exigence dans la qualité des prestations fournies
  
- ⇒ Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM)
  - Durée : 5 ans
  - Définition d'objectifs stratégiques sur plusieurs thématiques
  - Définition des règles budgétaires pluriannuelles

# 3 – La contractualisation

## Etat des lieux partagé et identification d'objectifs et d'indicateurs sur :

- Parcours des usagers et coordination avec les partenaires ;
  - Liens avec les hôpitaux, équipes mobiles spécialisées, pharmacies, réseaux...
- Evolution de l'offre et adaptation aux besoins ;
  - Modalités d'accompagnement (Accueil de jour / temporaire), unités spécifiques (Alzheimer)...
- Prévention, qualité et sécurité des soins ;
  - Gestion des risques, sécurité du circuit des médicaments, gestion de la douleur...
- Personnalisation de l'accompagnement ;
  - Bien-être, prévention, nutrition, mobilité, animation et vie sociale, ...
- Performance et management de la qualité.
  - Equilibre financier, Qualité de vie au travail, formation continue...

# 3 – La contractualisation

## Sur le plan financier :

- ✓ Diagnostic de la santé financière / analyse financière.
  - ✓ Comparaison avec des structures similaires
  - ✓ Définition des moyens et règles d'actualisation annuelles
  - ✓ Possibilité de crédits spécifiques pour des actions complémentaires
- ⇒ **Dialogue de gestion régulier pour le suivi financier et le suivi des objectifs à travers le rapport d'activité et les indicateurs**

# LES EVALUATIONS



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ

# 4 – Les évaluations

- ⇒ Evaluations régulières rendues obligatoire par la Loi avec périodicité (tous les 5 ans) en lien avec la durée d'autorisation (15 ans) : la 3<sup>ème</sup> sert d'appui au renouvellement de l'autorisation
- ⇒ Réalisées par un organisme externe agréé
- ⇒ Un référentiel identique pour toutes les structures en 3 chapitres autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes. Les thématiques identifiées :
  - la bientraitance et l'éthique
  - les droits de la personne accompagnée
  - l'expression et la participation de la personne accompagnée
  - la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
  - l'accompagnement à l'autonomie
  - l'accompagnement à la santé
  - la continuité et la fluidité des parcours
  - la politique des ressources humaines
  - la démarche qualité et gestion des risques

# 4 – Les évaluations

Les résultats de l'évaluation doivent être toujours transmis à l'autorité compétente et à la Haute Autorité de Santé.

L'ESSMS doit assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation et le porter notamment à la connaissance de son conseil d'administration, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale.

Les résultats de l'évaluation doivent également faire l'objet d'une diffusion publique, (modalités non encore mises en place)



# LE SUIVI DES RECLAMATIONS ET DES SIGNALEMENTS D'ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ

# 5 – Le suivi des réclamations et EI

## Organisation d'un suivi permanent des incidents dans les structures :

- ⇒ **Venant des usagers** = réclamations / plaintes
  - ⇒ Réception de la réclamation = accusé réception au plaignant
  - ⇒ Traitement et analyse en lien avec la structure : demande d'éléments
    - ⇒ Demande de réponse directe par la structure au plaignant
    - ⇒ Préconisations de mesures correctives le cas échéant à la structure
    - ⇒ Inspection
  
- ⇒ Réponse au plaignant sur suites données
- ⇒ Clôture

# 5 – Le suivi des réclamations

## Organisation d'un suivi permanent des incidents dans les structures :

- ⇒ **Venant des structures** = signalement d'évènement indésirables (Obligation réglementaire de faire remonter ces signalements aux autorités compétente).
  - ⇒ Analyse et demande d'éléments aux structures
  - ⇒ Préconisation de mesures correctives le cas échéant

Démarche conjointe ou non selon compétence

# LES CONTROLES / INSPECTIONS



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ

# 6 – Les contrôles / inspections

## Programme annuel d'inspection

ou

## Inspections suite à plaintes / réclamations

- ✓ Caractère inopiné des visites
- ✓ Inspections ciblées ou globales (ensemble des conditions d'organisation et de fonctionnement ou thématiques spécifiques : bienveillance, soins, conditions hôtelières, restauration...)
- ✓ Procédure contradictoire
  - rapport initial
  - réponse de la structure
  - rapport définitif
- ✓ Mesures à mettre en œuvre avec délais fixés
  - **Recommandations**
  - **Prescriptions**
  - **Injonctions (mise en place de mesures si non respect : administration provisoire, suspension ou retrait d'autorisation...)**

MERCI DE VOTRE  
ATTENTION



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE  

---

SOLIDARITÉ