UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité » - 2007-2008

EVALUATION INTERNE : Les prémices d'une démarche qualité dans les établissements sociaux et médicosociaux

Kahina ATIRIS

1. CONTEXTE DE LA MISSION

- Loi 02 janvier 2002: rénovation de l'action sociale et médico-sociale (35 K établissements)
- Obligation d'évaluation interne et externe
- Création de l'Agence Nationale de l'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux ANESM
- Difficulté de créer un référentiel qualité consensuel

2. COMPRÉHENSION DES ATTENTES CLIENTS

Entité de service: CABINET EQR

Résultats constatés:
Validation du référentiel

Actions quotidiennes

Client :
Foyer d'Accueil Médicalisé "Italie"

Contexte:
La loi du 02 janvier 2002 stipule que tous les établissements sociaux et médico-sociaux doivent satisfaire à l'obligation de réaliser une évaluation interne tous les 5 ans, suivie d'une évaluation externe tous les 7 ans par un programme extérieur.

Analyse de la situation

Forces :
Il existe des référentiels qualité dans d'autres domaines (manuel de certification V2 en santé, ISO 9001...)

Faiblesses:
- Développer des connaissances sur la réglementation du secteur social et médico-social
- Découvrir et comprendre la prise en charge des personnes handicapées et les missions du FAM "Italie"

Attentes générales du FAM "Italie"
- Améliorer la qualité de ses prestations afin de répondre aux besoins et attentes des usagers et de leur entourage;
- Lancer une réelle démarche pérenne d'améliorer et de management de la qualité;
- Optimiser l'organisation de travail;
- Répondre aux exigences réglementaires;
- Maîtriser les coûts des activités.

Actions souhaitées par le « public »

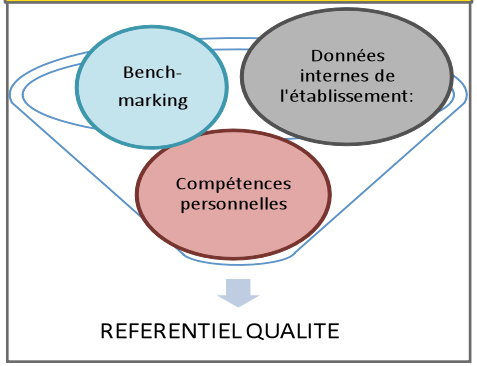
Priorités choisies par le chef de projet :
- Répondre au cahier des charges du CNESMS
- Réaliser des questions simples accompagner d'éléments d'appréciation éclairant les critères

Besoin particulier du FAM "Italie":
Bénéficier d'un référentiel personnalisé aux spécificités de prise en charge de l'établissement.

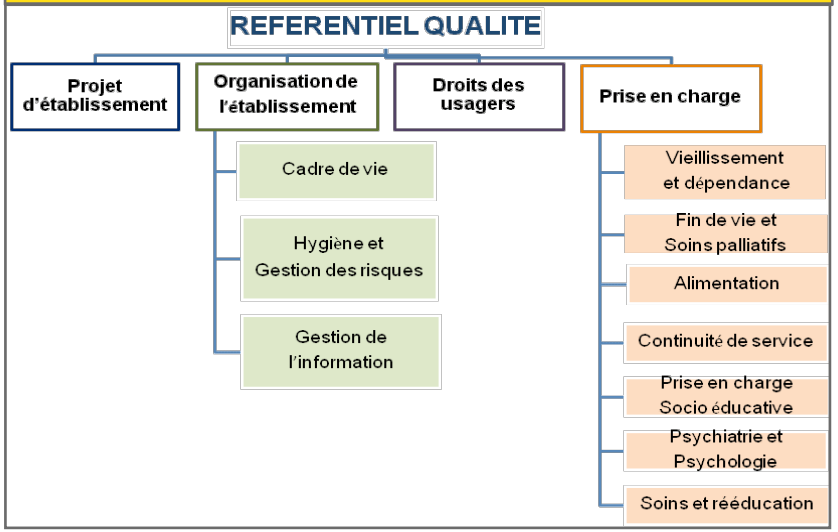
Mission :
Création du référentiel qualité pour le Foyer d'Accueil Médicalisé "Italie

5. Satisfaction du personnel du FAM "Italie"
Programme et suivi particulier assuré
- en fonction de la spécificité d'utilisation
- en fonction de l'appropriation de l'outil par les évaluateurs...

3. ANALYSE DES DONNÉES D'ENTRÉE



4. SQUELETTE DU RÉFÉRENTIEL



5. RÉFÉRENTIEL QUALITE

Référence 3.4.: Logistiques : achats, restauration, maintenance, linge

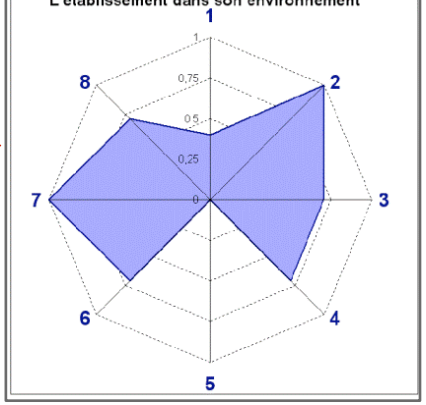
Critères :	Eléments d'appréciation	Mode de preuve	Commentaires	Cotation
45. Les processus du service administratif sont définis et évalués.	-Accueil téléphonique et physique...	-Description des processus -Indicateurs		
46. Le processus de restauration (manipulation, stockage, préparation, transport et distribution jusqu'à l'usager) est organisé.	-Evaluation externe type HACCP[1] -Inspection des services vétérinaires -Appels à des sous traitants certifiés [2] Recommandations et bonnes pratiques Hygiène de la restauration dans les établissements de santé _ CCLIN[2] sud ouest [3] Recommandations et bonnes pratiques Hygiène et atelier de cuisines thérapeutique _ CCLIN[2] ouest	-Procès verbaux des services vétérinaires -Procédure décrivant les étapes de distribution -Certification de service -Résultat de contrôle qualité -Compte rendu du CHSCT		
47. L'établissement met en places des mesures permettant l'accueil de l'entourage au repas.	Organisation et coordination des repas	-Livret d'accueil -Règlement de fonctionnement		
48. Le processus de traitement du linge est organisé.	-Evaluation externe type RABC[4] -Appels à des sous traitants certifiés,	-Protocole de traitement du linge -Circuits linges propres ou sales		

[1] Hazard Analysis Critical Control Point
[2] Centre de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales
[4] Risk Analysis Biocontamination Control

Page 22 sur 61

6. VALEUR AJOUTÉE AU PROJET

Thème I:
L'établissement dans son environnement



BIBLIOGRAPHIE

- **Loi du 02 janvier 2002 :** http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&dateTexte=, consulté le 20/04/08
- **ANESM** : http://www.anesm.sante.gouv.fr/site/actualites.htm, consulté le 29/04/08
- **PACK-projet d'intégration du Master MQ UTC _K.ATIRIS & L.MONGIN :** http://www.utc.fr/mastermq/public/publications/travaux_etu/MQ_M2/2007-2008/projets/pack_enqa/pack_enqa.html, consulté le 01/06/08

7. RETOUR D'EXPÉRIENCE

Intérêts :
- Créer un document stratégique répondant aux attentes du client
- Contribuer au développement de l'offre qualité du cabinet EQR
- Etre l'interlocuteur direct du client
- Participer à l'implantation et l'essor des démarches qualité en établissements sociaux et médico-sociaux

Difficultés du projet:
- Bien clarifier la mission avant de commencer
- Manque de disponibilité du chef de projet