



ASSOCIATION RÉSILIENCE OCCITANIE
HANDICAP, DÉPENDANCE, SOIN

DQ-OG-PR-02

ECHEANCIER DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET D'ETABLISSEMENT

(Elaboré à partir du manuel d'organisation de la qualité et de la gestion des risques
EHPAD La Bastide)

2012/2016

EHPAD La BASTIDE

OBJET

Ce document a pour objet de définir le fonctionnement et l'organisation de la démarche qualité et de gestion des risques au sein de l'EHPAD La Bastide

OBJECTIF

Définir les principes et modalités de mise en œuvre de la démarche qualité et la gestion des risques afin d'optimiser l'organisation du travail et garantir la mise en œuvre du projet d'établissement.

REDACTION

Mme Lacoste-Mans Sylvie
Directrice

Melle Tinnes Audrey
Réfèrent qualité

VALIDATION

Mr Pena Vincent
Réfèrent qualité/gestion des risques APAJH31

I-	Projet qualité, objectifs 2012/2016	3
I. 1-	Objectifs de la démarche qualité	3
I. 2-	Développement du programme qualité.....	3
I. 3-	Planification du programme qualité à partir des objectifs.....	4
I. 3. a-	<i>Programme de mise en œuvre de l'accompagnement du résident.....</i>	<i>4</i>
I. 3. b-	<i>Programme par processus ou processus support</i>	<i>8</i>
II-	Gestion des risques, objectifs 2012/2016	13
II. 1-	Développer une analyse et une prévention des risques	13
II. 2-	Développer un système de signalement des risques	13
II. 2. a-	<i>Elaborer une procédure de signalement et des risques.....</i>	<i>13</i>
II. 2. b-	<i>Elaborer un outil de signalement des risques.....</i>	<i>13</i>
III-	démarche d'évaluation	14
III. 1-	Organisation et déploiement des évaluations de pratiques professionnelles	14
III. 2-	Politique d'évaluation de la satisfaction des résidents.....	14
III. 3-	Evaluation globale, indicateurs qualité	15

I- PROJET QUALITE, OBJECTIFS 2012/2016

Il s'agit de mettre en place un mode de management par la qualité. Les objectifs sont déclinés par thématique et seront planifiés pour la période 2012/2016.

I. 1- Objectifs de la démarche qualité

Développer une gestion et un suivi des projets

Développer un système d'écoute clients

Définir les processus

Déterminer les modalités de la gestion documentaire

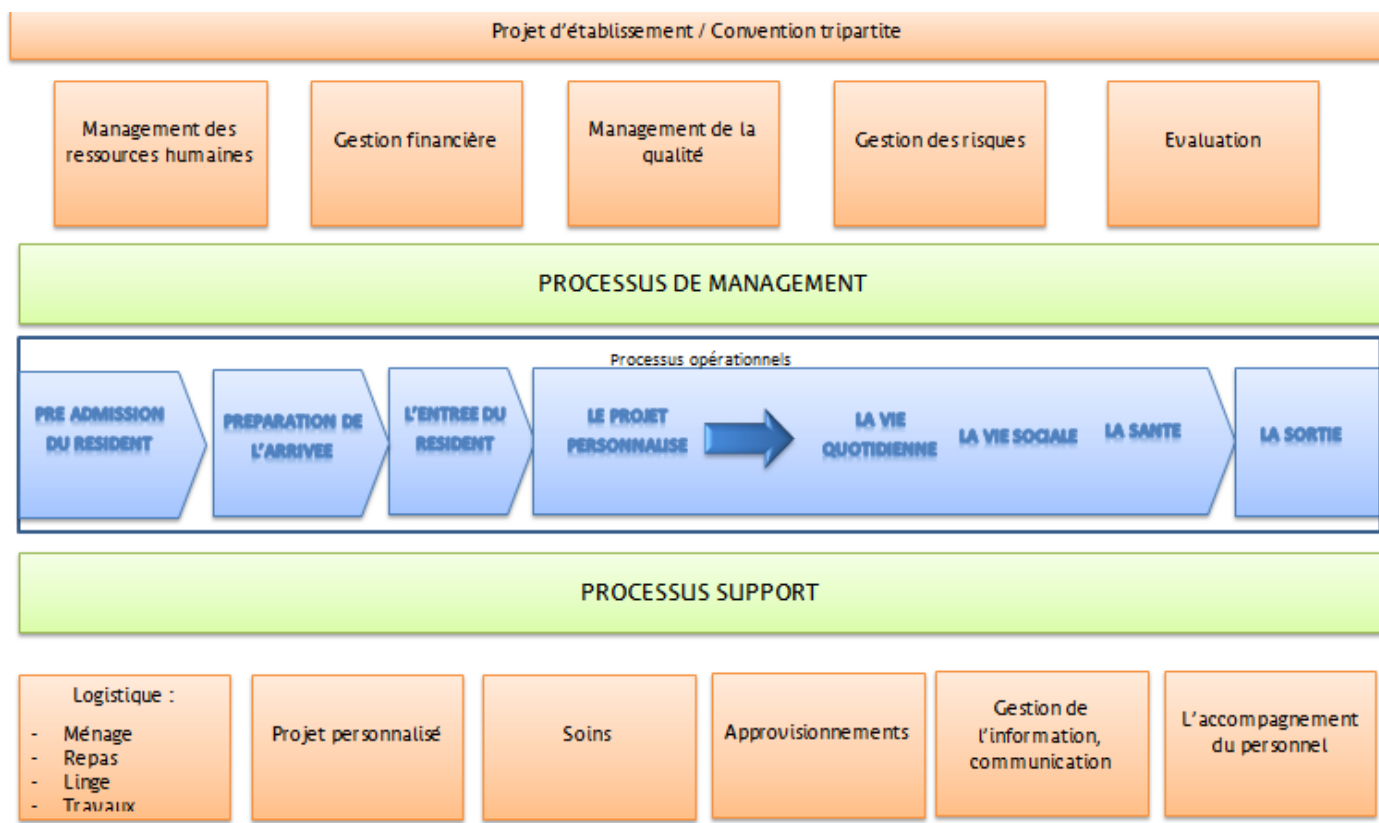
Définir les modalités de la mesure de la qualité

I. 2- Développement du programme qualité

Afin de développer la démarche qualité, le groupe pilote a choisi d'utiliser la méthode d'approche par processus.

Le processus se définit comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment les éléments d'entrée en éléments de sortie.

Le processus global d'accompagnement a été défini :



I. 3- Planification du programme qualité à partir des objectifs

La planification a été élaborée pour définir un programme de mise en œuvre de l'accompagnement du résident et un programme par processus supports.

Les échéances notées en rouge sont des échéances imposées par le Conseil Général et/ou l'ARS.

I. 3. a- Programme de mise en œuvre de l'accompagnement du résident

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Organiser l'admission du résident	<i>Définir une organisation de l'admission des résidents :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les modalités de gestion de la liste d'attente - Réaliser une analyse médicale des indications et risques pour chaque résident potentiel - Mettre en place une commission d'admission - Définir le circuit de l'information pour l'arrivée des résidents 			X		
	<i>Préparer l'admission des résidents :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le contenu du dossier administratif - Définir les éléments médicaux et para médicaux utiles à la continuité de l'accompagnement et de la prise en charge - Définir la logistique à mettre en œuvre avant l'arrivée du résident (vérification de la chambre, régime, traitement...) 		X			
Accueillir le résident	<i>Elaborer les outils pour l'accueil du résident :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborer le livret d'accueil - Elaborer le contrat de séjour (siège social) - Elaborer le règlement de fonctionnement 	X				

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
	Organiser l'accueil administratif : <ul style="list-style-type: none"> - Elaborer la liste des documents à remettre au résident ou à son représentant légal - Définir les modalités de remise des documents administratifs - Définir les informations à donner au résident et/ou son représentant légal 		X			
	Organiser l'accueil par les professionnels de l'EHPAD : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les éléments de la macrocible d'entrée et les modalités d'information des professionnels - Définir les informations à donner au résident et/ou son représentant légal 	X				
	S'assurer de l'intégration du résident à l'EHPAD : <ul style="list-style-type: none"> - Définir des critères de surveillance et d'évaluation de l'adaptation du résident - Définir le choix et le rôle du référent du résident 	X		X		
	Définir les objectifs d'accompagnement du résident : <ul style="list-style-type: none"> - Développer un outil permettant de définir les objectifs d'accompagnement dans le mois qui suit l'arrivée du résident - Définir les modalités de présentation et de signature des objectifs d'accompagnement par le résident et/ou son représentant légal 	X				
	Organiser l'accompagnement des proches du résident : <ul style="list-style-type: none"> - Définir les modalités d'accueil et d'accompagnement des proches du résident 		X			
Elaborer, mettre en œuvre et évaluer le projet personnalisé	Définir les outils d'élaboration et de suivi du projet personnalisé : <ul style="list-style-type: none"> - Elaborer l'outil de recueil des données d'élaboration du projet personnalisé - Définir les modalités d'élaboration du projet personnalisé - Définir les outils de suivi des objectifs du projet personnalisé 		X			

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
	<i>Définir un document déterminant les objectifs et les actions à mettre en œuvre pour le projet personnalisé</i>	X				
	<i>Définir les modalités de présentation et de signature du projet personnalisé avec le résident et/ou son représentant légal</i>		X			
	<i>Définir les modalités d'évaluation du projet personnalisé</i>			X		
	<i>Ecrire le projet de vie de l'EHPAD</i>		Août			
Organiser le cadre de vie et la vie quotidienne des résidents Définir les prestations possibles à l'EHPAD pour les résidents et/ou les familles	<i>Définir les possibilités d'organisation de la prise des repas des familles avec les résidents</i>		X			
	<i>Définir les modalités de pratique religieuse</i>			X		
	<i>Elaborer un projet d'animation</i>		X			
	<i>Définir les modalités de mise en œuvre du projet d'animation</i>		X			
	<i>Définir les principes du respect de l'intimité et respect de la vie privée</i>			X		
	<i>Définir les modalités d'organisation des actes de la vie quotidienne dans le respect des besoins individuels des résidents</i>		X			
	<i>Définir les outils favorisant l'identification des professionnels par les résidents</i>			X		
	<i>Mettre en œuvre le PASA</i>		X			
Favoriser la vie sociale des résidents	<i>Organiser les élections des représentants des résidents et de familles (représentants CVS, commissions repas, comité de gestion)</i>		X			
	<i>Mettre en place le CVS Définir les modalités de fonctionnement du CVS</i>		Juin			
	<i>Mettre en place une commission de restauration</i>		X			
Assurer la continuité de l'accompagnement et de la prise en charge sanitaire du résident	<i>Mettre en place le dossier résident informatisé</i>	X				
	<i>Formaliser le projet de soins</i>		Août			

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
	Définir les modalités de transmissions entre professionnels à l'EHPAD					
	- Définir l'organisation des transmissions			X		
	- Définir le contenu des transmissions			X		
	Définir et mettre en place les outils permettant d'assurer la continuité des soins					
	- Elaborer un outil de liaison avec les médecins traitants		X			
- Mettre en place le DLU (dossier de liaison unique)		X				
	Définir les informations permettant la continuité de la prise en charge et de l'accompagnement dans les situations suivantes :					
	- Hospitalisation		X			
	- Sortie temporaire ou définitive de l'EHPAD		X X			
	Développer des partenariats :					
	- Etablir une convention avec l'HAD		X			
	- Etablir une convention avec le réseau soins palliatifs		X			
S'inscrire dans une démarche d'évaluation des potentialités du résident	Réaliser une évaluation multidimensionnelle du résident :	X				
	- Elaborer un outil permettant de renseigner la grille AGGIR		X			
	- Développer les évaluations NPIES					
	Développer des partenariats :					
	- Etablir un partenariat avec une unité d'évaluation gériatrique		X			
Prévenir les risques liés à la santé, prendre en charge les problèmes de santé	Prévenir et prendre en charge la dénutrition		X			
	Prévenir les risques de chute			X		
	Prévenir et prendre en charge la dépression				X	
	Prévenir et prendre en charge la déshydratation			X		
	Prévenir et prendre en charge la douleur				X	

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
	Prévenir et prendre en charge les escarres <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les outils d'évaluation et leur modalité de mise en œuvre - Elaborer la conduite à tenir pour la prévention des escarres - Elaborer les soins à réaliser pour chaque stade de l'escarre constituée 		X			
	Prévenir la iatrogénie médicamenteuse			X		
	Prévenir et prendre en charge l'incontinence				X	
	Prévenir l'ostéoporose					X
	Prévenir et prendre en charge les troubles du comportement		X			
	Prévenir et prendre en charge le risque infectieux : <ul style="list-style-type: none"> - Les IRA (infections respiratoires aiguës, plan bleu) - Les gastro-entérites aiguës (plan bleu) - La gale - La tuberculose pulmonaire - La légionellose (plan bleu) - Les toxi-infections alimentaires (plan bleu) 		X		X	

1. 3. b-Programme par processus ou processus support

La gestion des risques à priori

Le plan bleu regroupe le plan grand froid, le plan canicule, le plan pandémie grippale, le plan de maîtrise d'une épidémie (IRA, GEA, légionellose, TIAC), le DARDE.

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Prévenir les risques professionnels	Elaborer le DUER (document unique d'évaluation des risques professionnels)		X			
Gérer la maltraitance	Elaborer une procédure pour la conduite à tenir en cas de suspicion de maltraitance		X			
Prévenir les risques	Elaborer le DARDE (plan bleu)		X			

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
liés à une défaillance énergétique						
Prévenir les risques liés au grand froid	Elaborer le plan Grand froid (plan bleu)		X			
Prévenir les risques liés à la canicule	Elaborer le plan canicule (plan bleu)		X			
Prévenir le risque épidémique pour des pathologies ciblées	Elaborer le plan de maîtrise d'une épidémie (plan bleu) pour : - Les IRA - Les GEA - La légionellose - Les TIAC		X			
Prévenir le risque lié à une pandémie grippale	Elaborer un plan pandémie grippale (plan bleu)		X			
S'inscrire dans une démarche écologique	Elaborer le Bilan Carbone			X		
Prévenir le risque infectieux	Lié aux soins - Elaborer les protocoles de soins à risque infectieux - Elaborer les protocoles de mesures de protection du personnel - Elaborer la CAT en cas d'AES Lié à la diffusion des BMR - Elaborer les protocoles de mesures pour la prévention des BMR - Elaborer une politique antibiotique Lié au matériel - Elaborer les protocoles de désinfection du matériel Lié à l'environnement - L'eau : élaborer le carnet sanitaire de l'eau - Les déchets : définir la gestion des déchets Par la mise en place d'une politique de surveillance - Participation à des enquêtes de prévalence		X X X X X X		X X X	

La gestion des circuits

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Maîtriser le circuit du linge	<i>Définir le circuit du linge</i>			X		
	<i>Définir les modalités de gestion des stocks</i>		X			
	<i>Définir les modalités de commande</i>		X			
Maîtriser le circuit des déchets	<i>Définir le tri des déchets</i>	X				
	<i>Définir le circuit des déchets</i>			X		
Maîtriser le circuit des médicaments	<i>Définir le circuit du médicament</i>		X			
Maîtriser le circuit de l'alimentation	<i>Définir le circuit de l'alimentation</i>			X		

La gestion des ressources humaines

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Assurer l'accueil des nouveaux arrivants	<i>Définir les modalités d'accueil des nouveaux arrivants en CDD ou CDI</i> - Pour un remplacement programmé - Pour un remplacement au pied levé	X				
Maîtriser le processus de la paye	<i>Définir les éléments nécessaires à l'élaboration de la paye</i>	X				
	<i>Définir le circuit des éléments de la paye</i>		X			
	<i>Modalités de saisie informatique de la paye</i>		X			
Définir la procédure de recrutement dans le respect des procédures du siège social	<i>Elaborer la procédure de recrutement</i> <i>Définir les différents contrats</i> <i>Définir la procédure d'élaboration des contrats de travail</i>	X				
Assurer un suivi des droits des agents	<i>Définir les modalités de suivi des compteurs des agents (CA, heures.....)</i>		X			

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
	<i>Déterminer les outils de suivi à destination des agents</i> <i>Election des délégués du personnel</i> <i>Election de 2 interlocuteurs privilégiés du personnel</i>		X			X
Assurer un suivi avec le siège social	<i>Définir les éléments à fournir au siège social</i>		X			
Assurer un suivi avec les financeurs	<i>Définir les données à transmettre aux financeurs</i> <i>Décrire les modalités de transmissions des informations aux financeurs</i>			X		
Planifier les actions en GRH	<i>Déterminer un calendrier des informations à transmettre en DRH</i> <i>Définir le contenu et les modalités de transmissions du tableau des effectifs</i>		X			
Assurer un suivi de la médecine du travail	<i>Définir la procédure d'inscription pour la médecine du travail</i> <i>Définir les modalités de suivi des RDV à la médecine du travail</i>		X			
Assurer un suivi des accidents du travail et de la maladie	<i>Enregistrer les données nécessaires au paiement des indemnités</i>		X			

La gestion comptable et financière

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Maîtriser la facturation aux résidents	<i>Créer et expliquer les outils de recueil des informations des résidents nécessaires à la facturation</i> <i>Définir la procédure de facturation</i>		X			
Assurer la gestion et le suivi de l'aide sociale et des APL	<i>Organiser le suivi des demandes d'aide sociale et d'APL</i>		X			
Maîtriser le processus de commande et de facturation	<i>Définir le circuit des commandes</i> - Dans le cadre des investissements - Dans le cadre de l'exploitation <i>Définir le circuit de la facturation</i>		X			

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Gérer les contrats de maintenance	<i>Définir tous les contrats de maintenance à élaborer</i> <i>Elaborer un plan de suivi des contrats de maintenance</i>		X			
Assurer le suivi budgétaire	<i>Définir des indicateurs de suivi pour des postes de dépenses sensibles</i> <i>Définir les outils et les modalités de suivi budgétaire</i>		X			
Assurer la transmission des données en lien avec la dotation partielle	Suivi des données résidents Facturation Petit matériel et matériel amortissable		X X X			

La communication interne et externe

Objectif	Actions à définir par des procédures, protocoles ou fiches techniques	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Assurer une transmission de l'information à destination des professionnels	<i>Définir les types de réunions, leurs fréquences, leur incidence budgétaire</i> <i>Planifier les réunions à l'année</i>			X		
Assurer une relation avec les différents partenaires	<i>Elaborer une liste de partenaires</i> <i>Définir les périodes de sollicitation des partenaires</i>			X X		
Transmettre les informations nécessaires au comité de gestion	<i>Planifier et organiser les comités de gestion</i>		X			
Assurer l'information du personnel	<i>Déterminer la liste des affichages obligatoires et modalités de mise à jour</i>		X			

Un « google site » est créé par le responsable qualité, toute la documentation mise à jour sera sur ce site.

II- GESTION DES RISQUES, OBJECTIFS 2012/2016

II. 1- Développer une analyse et une prévention des risques

L'analyse des risques a priori est développée dans la partie « La gestion des risques à priori » du programme qualité par processus supports.

On y retrouve les risques professionnels, la maltraitance, les risques liés à la défaillance énergétique, ceux liés au grand froid, à la canicule, à une pandémie grippale, aux soins, au matériel et à l'environnement.

II. 2- Développer un système de signalement des risques

A l'EHPAD La Bastide, le circuit de signalement des risques est présenté aux professionnels en réunion générale. (Prévu en mars 2013).

La personne référente (responsable gestion des risques) reçoit les fiches de signalement, complète si besoin auprès du déclarant les informations utiles, les rends anonymes, les analyse ou enregistre les éléments statistiques

II. 2. a- Elaborer une procédure de signalement et des risques

La procédure est mise à disposition dans la documentation qualité des différentes unités.

Le déclarant utilise une fiche de signalement des événements indésirables mise à disposition. Il renseigne cette fiche et la transmet au responsable de la gestion des risques.

La personne référente (responsable gestion des risques) reçoit les fiches de signalement, complète si besoin auprès du déclarant les informations utiles, les rends anonymes, les analyse ou enregistre les éléments statistiques

II. 2. b- Elaborer un outil de signalement des risques

Une fiche de signalement des événements indésirables est créée.

Sur le recto de la fiche, on retrouve les éléments de signalement. Au verso, les modalités d'utilisation de la fiche sont expliquées.

III- DEMARCHE D'EVALUATION

La démarche d'évaluation fait partie intégralement de la démarche qualité. Elle va concerner trois domaines, l'évaluation des pratiques professionnelles, la satisfaction des résidents et l'évaluation globale des pratiques institutionnelles dans tous les domaines.

III. 1- Organisation et déploiement des évaluations de pratiques professionnelles

Dans la convention tripartite, il est fait obligation de réaliser des audits dans des domaines ciblés : l'hygiène des mains, le port de la tenue, le circuit du linge, le circuit des déchets, la gestion du matériel et des surfaces.

Objectif	Modalités d'évaluation	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Mesurer l'hygiène des mains	Audit de la fréquence de réalisation d'une hygiène des mains Audit de la connaissance des techniques d'hygiène des mains Audit de la méthode d'hygiène des mains		X	X		
Vérifier les principes du port de la tenue	Audit d'observation sur le port de la tenue				X	
Contrôler le circuit du linge	Audit sur le circuit du linge			X		
Contrôler le circuit des déchets	Contrôler la connaissance du circuit des déchets Contrôler le circuit des déchets				X	
Assurer la gestion du matériel et des surfaces	Réaliser un audit en hygiène sur la prise en charge du matériel Réaliser un audit en partenariat avec le prestataire pour l'entretien des locaux				X	X

III. 2- Politique d'évaluation de la satisfaction des résidents

Objectif	Modalités d'évaluation	Mise en œuvre				
		2012	2013	2014	2015	2016
Mesurer la satisfaction des résidents	Enquête (à communiquer à l'ARS fin 2013)		X	X	X	X
Animer le CVS	Mesurer le nombre de réunions annuelles Mesurer la participation au CVS		X	X	X	X

	Mesurer l'atteinte des objectifs fixés au CVS			X	X	X
Animer la commission des menus	Mesurer le nombre de réunions annuelles		X	X	X	X
	Mesurer la participation aux commissions		X	X	X	X
	Mesurer l'impact des recommandations de la commission			X	X	X

III. 3- Evaluation globale, indicateurs qualité

Dans le cadre de la convention tripartite, il y a obligation de pratiquer une évaluation à partir du référentiel ANGELIQUE. Pour l'EHPAD La Bastide, cette évaluation doit être produite aux autorités de tarification en **mai 2014**.

Cette évaluation est une évaluation interne.

L'évaluation externe est programmée pour la période du 31 mars au 4 avril 2014.

Chaque année, une évaluation portera sur les 5 axes développés dans le guide d'évaluation des EHPAD proposé par l'ANESM.

Axe 1	La garantie des droits individuels et collectifs
Axe 2	La prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des résidents
Axe 3	Le maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation de dépendance
Axe 4	La personnalisation de l'accompagnement
Axe 5	L'accompagnement de la fin de vie

Le groupe de pilotage déterminera les indicateurs prioritaires dans ceux proposés par l'ANESM, l'objectif à court terme (2014) étant d'être en capacité de fournir tous ces indicateurs.

Axe 1 : La garantie des droits individuels et collectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie des droits individuels • Garantie des droits collectifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de contention passive • Taux de réponses apportées aux demandes du CVS
Axe 2 : Prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des résidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention et prise en charge de la douleur • Prévention et prise en charge des chutes • Prévention et prise en charge des escarres • Prévention et prise en charge de la dénutrition • Prévention et prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement • Analyse et maîtrise du risque infectieux • Continuité des soins 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux évaluation douleur • Taux de résidents ayant chuté • Taux d'escarres acquises dans Ehpad • Taux de résidents pesés une fois par mois • Taux évaluation troubles humeur/comportement • Taux de chapitres du manuel du GREPHH évalués • Taux d'hospitalisation en urgence
Axe 3 : Maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et accompagnement de la situation de dépendance	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des capacités de déplacement et accompagnement des personnes invalides • Maintien des capacités à la toilette et accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide totale 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de résidents dont la mobilité a diminué entre deux évaluations • Taux de résidents dont la capacité à faire sa toilette a diminué entre deux évaluations
Axe 4 : Personnalisation de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Le projet personnalisé • Personnalisation des activités individuelles et collectives • Possibilité du maintien des liens sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de résidents ayant donné leur avis sur leur projet d'accompagnement • Taux de résidents satisfaits des activités collectives proposées • Taux de résidents isolés
Axe 5 : Accompagnement de la fin de vie	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement de la personne • Le soutien des proches et des professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de recueil des souhaits relatifs à la fin de vie