

LES MIDIS DE LA QUALITÉ



ÉPISODE 3

Les critères impératifs
KEZAKO ?



Centre régional d'études,
d'actions et d'informations
en faveur des personnes
en situation de vulnérabilité



18 sept 2023

12h30 - 13h30

Webinar ZOOM

pour participer:

https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_tdXvWzUn

[TqrNhevDCQ03g](https://us02web.zoom.us/j/9198912345)

Des critères ?

- Un **Référentiel national commun** à tous les ESSMS :



Des critères ?

- Un référentiel à **deux niveaux d'exigence** :



La satisfaction des critères ?

- 5 niveaux de cotation sont possibles :

niveau le plus faible



niveau le plus élevé

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

} SATISFACTION TOTALE



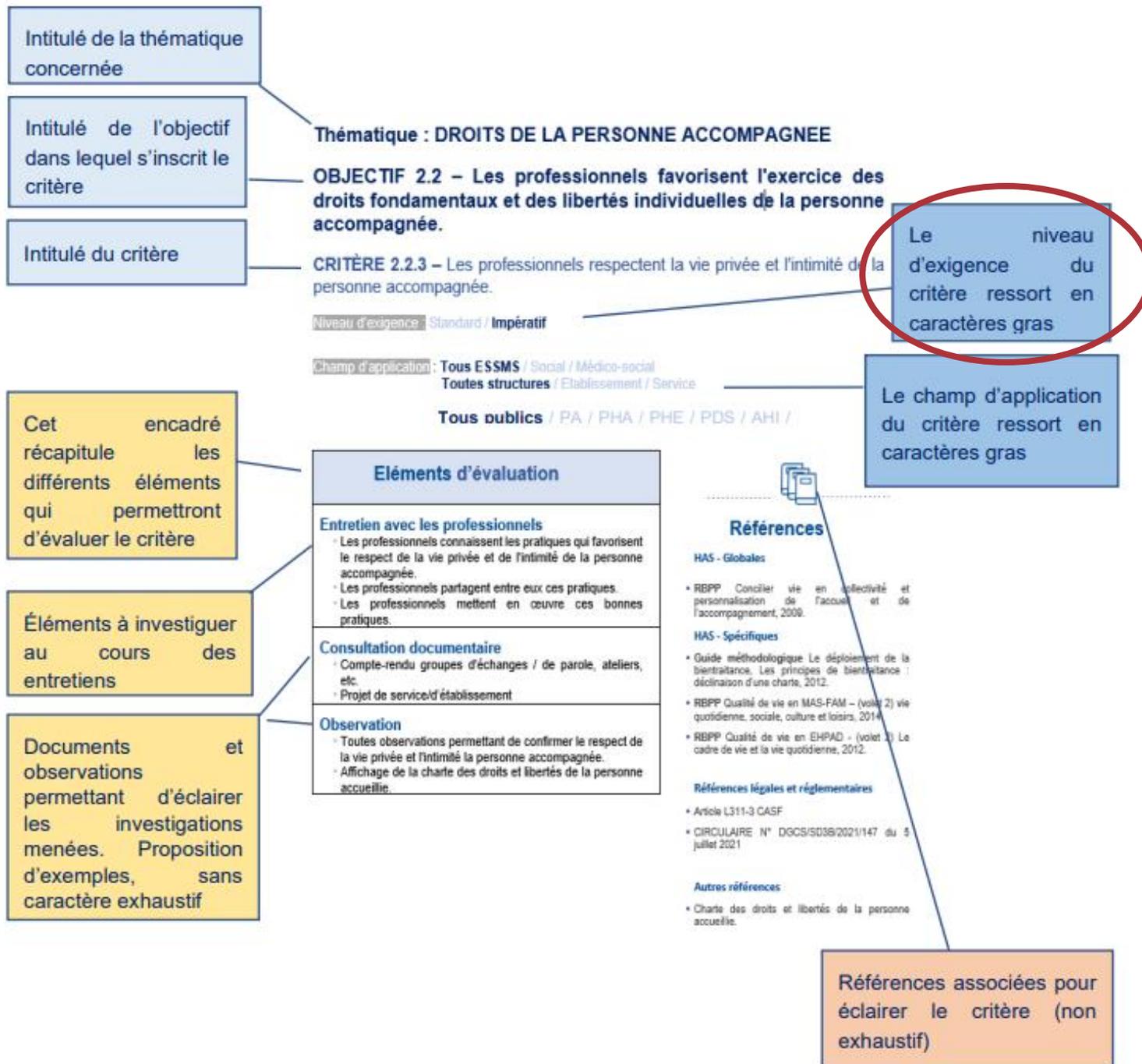
FICHE N°7

Quelle cotation pour le référentiel ?

**1 critère =
1 fiche détaillée**



**FICHE DE
LECTURE**
p. 4 du manuel



Les 18 critères impératifs

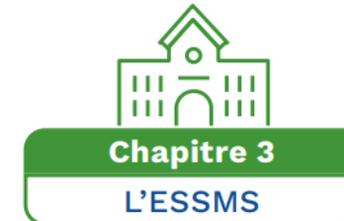
- répartis dans différents objectifs des **chapitres 2 et 3** du référentiel
- **16 critères** dits impératifs pour la partie **commune à tous les ESSMS**
- **1 critère supplémentaire** s'il s'agit d'un **établissement**
- **1 critère supplémentaire** si le secteur d'intervention est le **médico-social**

Les 18 critères impératifs



Droits de la personne accompagnée :

- *Liberté d'aller et venir (établissement)*
- Respect de la dignité et l'intégrité
- Respect de la vie privée et l'intimité
- Respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle
- Droit à l'image
- Confidentialité et protection des informations



Accompagnement à la santé : (médico-social)

- *Sécurisation du circuit du médicament*

Démarche qualité et gestion des risques :

- Gestion des risques de maltraitance et de violence (2)
- Plaintes et réclamations (3)
- Évènements indésirables (3)
- Gestion de crise et continuité de l'activité
- Sécurisation du circuit du médicament (2)

Zoom sur la liberté d'aller et venir

Thématique : Droits de la personne accompagnée

OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.2.1 – Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.

Niveau d'exigence : Standard / Impératif

Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social
Toutes structures / Établissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

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

Consultation documentaire

- Règlement de fonctionnement.
- Procédures (exemple : prescription en cas de contention).

Observation

- Toutes observations permettant d'identifier les modalités d'accès dans/à l'ESSMS.

Références

HAS – Spécifiques

- Liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, et obligation de soins et de sécurité, Conférence de consensus, 2004.
- RBPP L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social, 2009.
- RBPP Les « comportements-problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés, 2016.
- RBPP Les espaces de calme-retrait et d'apaisement, 2017.
- RBPP Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018.

Références légales et réglementaires

- Article L311-3 CASF
- Article L311-4 CASF

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée

Niveau d'exigence : Standard / Impératif

Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social
Toutes structures / Établissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Zoom sur la liberté d'aller et venir

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

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

Consultation documentaire

- Règlement de fonctionnement.
- Procédures (exemple : prescription en cas de contention).

Observation

- Toutes observations permettant d'identifier les modalités d'accès dans/à l'ESSMS.

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée

- Les professionnels **favorisent** la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les **limites du cadre d'intervention**.
- Les **restrictions** à la liberté d'aller et venir sont **encadrées**.
- Règlement de fonctionnement.
- Procédures (exemple : prescription en cas de contention).
- Toutes observations permettant d'identifier les modalités d'accès dans/à l'ESSMS.

Zoom sur la liberté d'aller et venir

HAS – Spécifiques

- Liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, et obligation de soins et de sécurité, Conférence de consensus, 2004.
- RBPP L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social, 2009.
- RBPP Les « comportements-problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés, 2016.
- RBPP Les espaces de calme-retrait et d'apaisement, 2017.
- RBPP Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018.

Références légales et réglementaires

- Article L311-3 CASF
- Article L311-4 CASF

Autres références

- Les 10 droits fondamentaux de l'enfant, CIDE, 1989
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance



Références

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée

La liberté d'aller et venir est **le droit de circuler librement** dans un établissement à **l'intérieur et à l'extérieur**. C'est un **droit individuel protégé** par la Constitution française et par les conventions internationales.

Il est donc placé au sommet de la hiérarchie du droit français et peut être invoqué devant le juge si on considère qu'il a été limité abusivement.

Mais il n'est **pas absolu** et il peut être valablement **limité sous certaines conditions**.

Zoom sur la liberté d'aller et venir



Références

- un **droit individuel protégé** par la Constitution française et par les conventions internationales.

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne

Favoriser et soutenir la liberté d'aller et venir ?

- ✓ Promouvoir la **mobilité des résidents** : adapter l'environnement (aménagements intérieurs et extérieurs qui facilitent les déplacements), accompagner la personne (vérifier le port de chaussures fermées, adaptées, lui apprendre à utiliser les aides techniques proposées...), inciter à l'activité physique et aux déplacements (ateliers d'aide aux déplacements, de repérage du quartier...)...
- ✓ Traiter ou corriger les éventuels facteurs médicaux (déficits sensoriels par exemple)
- ✓ Permettre aux résidents de pouvoir **faire des sorties à l'extérieur**, de ne pas être isolés du monde, de continuer à être un citoyen au sein d'un territoire.

Zoom sur la liberté d'aller et venir



Références

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne

Recherche d'un équilibre entre liberté et protection dans un ajustement perpétuel

- un **droit individuel protégé** par la Constitution française et par les conventions internationales.
 - il n'est **pas absolu** et il peut être valablement **limité sous certaines conditions**.
- ✓ **Tension** entre le caractère absolu de cette liberté et la nécessité de protéger les personnes les plus vulnérables.
 - ✓ **Paradoxe** : l'obligation contractuelle d'assurer la sécurité des résidents peut mener à des mesures de restrictions à la liberté de circulation des résidents.

Comment, pourquoi et

dans quel but prendre des mesures de restrictions ?

Zoom sur la liberté d'aller et venir



Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne

Références

- un **droit individuel protégé** par la Constitution française et par les conventions internationales.
 - il n'est **pas absolu** et il peut être valablement **limité sous certaines conditions**.
- ✓ **Des restrictions collectives ?** Quelles sont les conditions d'exercice de la liberté d'aller et les éventuelles restrictions liées à la sécurité et aux contraintes de la vie en collectivité ? Quelles conditions collectives peuvent justifier la mise en place de restrictions à l'exercice d'un droit individuel ? *CR de réunions, Projet d'établissement ou d'unité (si unité fermée), règlement de fonctionnement...*
 - ✓ **Des restrictions individuelles ?** Article L 311-4-1 : **annexe au contrat de séjour** qui peut définir des mesures particulières à prendre, autres que celles définies au règlement de fonctionnement, pour assurer l'intégrité physique et la sécurité de la personne et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir. Elles « **ne doivent pas être disproportionnées par rapport aux risques encourus...** »

Zoom sur la liberté d'aller et venir



Références

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne

S'il existe des mesures de restriction :



- ✓ **D'entrée/sortie** individuelles ou collectives
- ✓ **De contention physique** avec des moyens spécifiques (gilets thoraciques, barrières de lit...) ou non spécifiques (matériels détournés de leur usage pour limiter la mobilité du corps)
- ✓ **De contention chimique** (psychotropes)
- ✓ **De contention architecturale** (enfermement dans la chambre, digicode, bracelet de géolocalisation ou anti-fugue...)
- ✓ **De contention psychologique** (injonctions collectives et répétées)

Des repères dans la Conférence de consensus,
une restriction strictement encadrée

Le recours à la contention physique doit rester **exceptionnel** et relève exclusivement de **situations d'urgence médicale**.

Les conditions

- ✓ identification d'un **risque élevé d'atteinte à l'intégrité** du résident ou d'un tiers
- ✓ **analyse pluridisciplinaire** bénéfiques/risques favorable

Zoom sur la liberté d'aller et venir



Références

Critère 2.2.1 : Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne

Le processus

- ✓ Recherche préalable des alternatives possibles
- ✓ Choix pluridisciplinaire écrit de la forme de la restriction
- ✓ Proportionnalité de la mesure au regard du risque
- ✓ Caractère provisoire de la restriction avec réévaluation régulière programmée
- ✓ Un protocole définit le cadre de l'intervention et le schéma à suivre
- ✓ Suivi de la personne par un référent formé

A chaque étape, l'**explication** au résident et la **recherche du consentement** de la personne s'imposent => idéalement dans le cadre du **projet personnalisé** d'accompagnement et de soin !

Zoom sur les Évènements Indésirables

- 3 Critères impératifs relatifs au recueil et traitement des évènements indésirables
- Dans le chapitre 3 : « L'ESSMS »
- Ces critères Répondent à l'objectif 3.13 – L'ESSMS **assure le recueil et le traitement** des évènements indésirables
- Tous ESSMS / Toutes Structures / Tous Publics

Zoom sur les Évènements Indésirables

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques
OBJECTIF 3.13 – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.
CRITÈRE 3.13.1 – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.

Niveau d'exigence : Standard / Impératif
Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques
OBJECTIF 3.13 – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.
CRITÈRE 3.13.2 – L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.

Niveau d'exigence : Standard / Impératif
Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques
OBJECTIF 3.13 – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.
CRITÈRE 3.13.3 – Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.

Niveau d'exigence : Standard / Impératif
Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social
Toutes structures / Établissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Éléments

Entretien avec l'ESSM

- L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.

Consultation documents

- Tous documents décrivant la procédure de gestion des évènements indésirables.

Entretien avec les m

- Cf. fiche pratique « conseil de la vie sociale ».

Consultation documents

- Tous éléments permettant l'analyse des évènements indésirables (exemples : tous supports d'affichage, ateliers).
- Déclaration aux autorités.

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels déclarent les évènements indésirables.
- Les professionnels les analysent en équipe.
- Les professionnels mettent en place des actions correctives.

Consultation documentaire

- Tous documents permettant de confirmer que les professionnels exploitent les évènements indésirables.
- Exemples : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action.

Références

HAS – Globales

- Guide méthodologique L'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi, 2021.

Références légales et réglementaires

- Article L331-8-1 CASF
- Article R331-8 et suivants CASF
- Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Autres références

- Rapport « Les droits fondamentaux des personnes âgées en Ehpad », Défenseur des droits, 2021

- **3.13.1 – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables**
- **3.13.2 – L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes**
- **3.13.3 – les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives**

Zoom sur les Évènements Indésirables



Modalités d'évaluation des critères :

Les entretiens :

- **Entretien avec la gouvernance** (3.13.1 et 3.13.2) porte :
 - Sur l'organisation générale relative au recueil et traitement des EI.
 - Sur les modalités de communication relative aux EI mais également de leur traitement auprès des parties prenantes.
 - Sur la communication auprès des autorités des événements indésirables **graves**.
- **Entretien avec le CVS** (3.13.2) (cf guide d'entretien avec le CVS, p195 du manuel) porte :
 - Sur la réalisation systématique d'une présentation du bilan des EI au CVS.
 - Sur l'association du CVS aux discussions relatives aux mesures correctives.
- **Entretien avec les professionnels** (3.13.3) porte :
 - Sur les modalités de déclaration, d'analyse collective et de mise en œuvre des actions correctives.

La consultation documentaire :

- tous documents permettant de décrire l'organisation du recueil et traitement des événements indésirables

Zoom sur les Évènements Indésirables

Critère 3.13.1 : l'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables

- Une **procédure de gestion des événements indésirables** est définie en interne et considère la **réglementation** relative à la déclaration des EIG.
- Un **instance collective analyse** les événements indésirables et des **actions y sont définies et suivies** jusqu'à la clôture de l'EI.
- L'organisation **intègre les professionnels** concernés **dans l'analyse** des événements indésirables.
- L'organisation met à disposition les **outils pour faciliter le recueil** des EI.

Zoom sur les Évènements Indésirables

Critère 3.13.2 : l'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes

- L'organisation fait un **retour au déclarant** et aux **instances internes**.
- Communication interne et externe **sur les actions** qui sont mises en place suite aux EI (anonymat).
- Les **EIG et EIGS** sont déclarés aux autorités selon les modalités prévues.
- Des **comités de retour d'expérience** sont mis en place.
- ...

Zoom sur les Évènements Indésirables

Critère 3.13.3 : Les professionnels déclarent et analysent en équipe les EI et mettent en place des actions correctives

- Les professionnels savent **détecter et déclarer** un évènement indésirable.
- Des **temps d'analyse avec les professionnels** concernés sont organisés.
- Chaque EI fait l'objet d'un **plan d'action** qui est suivi
- Un **retour au déclarant** et aux instances internes est réalisé.
- Des **comités de retour d'expérience** sont mis en place.

• ...

Zoom sur les Évènements Indésirables



Des éléments de preuve (liste non exhaustive...)

- Procédure de gestion du recueil et du traitement des EI,
- registre des EI,
- support de déclaration des EI,
- plan d'actions et indicateurs de suivi,
- supports et traçabilité de retour au déclarant,
- CR de réunion,
- retour d'expérience,
- procédure de déclaration des EIG aux autorités,
- CR d'analyse,
- CR du CVS,
- affichage,
- courrier,
- charte d'incitation à la déclaration et culture positive de l'erreur, etc
- ...

Zoom sur les Évènements Indésirables



Les références :

Références

HAS – Globales

- Guide méthodologique L'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi, 2021.

Références légales et réglementaires

- Article L331-8-1 CASF
- Articles R331-8 et suivants CASF
- Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Références

HAS – Globales

- Guide méthodologique L'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi, 2021.

Références légales et réglementaires

- Article L331-8-1 CASF
- Articles R331-8 et suivants CASF
- Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Références

HAS – Globales

- Guide méthodologique L'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi, 2021.

Références légales et réglementaires

- Article L331-8-1 CASF
- Article R331-8 et suivants CASF
- Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Autres références

- Rapport « Les droits fondamentaux des personnes âgées en Ehpad », Défenseur des droits, 2021

Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales – Légifrance :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033749053>

Guide méthodologique HAS/FORAP « L'analyse des EI associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi », 2021.

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2021-09/guide_lanalyse_des_evenements_indesirables_associes_aux_soins_eias.pdf

Rapport « les droits fondamentaux des personnes âgées en EHPAD », défenseur des droits, 2021 :

https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/836210050_ddd_droitsehpad_access.pdf

HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ FORAP

RECOMMANDER
LES BONNES PRATIQUES

GUIDE

L'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS)
Mode d'emploi

Validé par le Collège le 23 septembre 2021

RAPPORT

Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD

Face au droit, nous sommes tous égaux

Zoom sur les Évènements Indésirables



La déclaration des évènements indésirables répond à plusieurs objectifs qui sont essentiels quant à l'accompagnement des personnes dans les ESSMS :

- Développer le **partenariat entre les professionnels et les personnes accompagnées** dans l'amélioration des pratiques et organisations en les mobilisant lors des différentes étapes qui jalonnent la démarche de déclaration des évènements indésirables.
- S'inscrire dans une **démarche d'amélioration continue des pratiques et des organisations** à l'aide de méthodes dédiées à l'analyse des EI et mobilisées dans le cadre d'une démarche dite de « projet ».
- Permettre aux professionnels de **s'inscrire dans une démarche éthique** quant à la définition des actions relatives aux évènements déclarés.
- **Valoriser ce qui fonctionne** dans les pratiques et organisations.
- Développer la « **culture positive de l'erreur** » par une démarche qui se veut bienveillante et apprenante.

Le suivi des critères impératifs

- **Le rapport d'évaluation** est transmis par l'ESSMS à son autorité de tarification et de contrôle (Article D312-200 du CASF) selon les modalités convenues avec elle
 - En ce qui concerne l'ARS Bretagne, pour les ESMS PA/PH : dépôt sur la plateforme e-CARS
- **Le rapport d'évaluation** est accompagné du **plan d'actions spécifique** exigé au regard des résultats associés à l'**évaluation des critères impératifs** (procédure d'évaluation de la HAS)
 - Soit les critères impératifs avec une cotation inférieure à 4
- **Les actions engagées** dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité sont mentionnées dans **le rapport annuel d'activité** (Article D312-203 du CASF)

Le suivi des critères impératifs

- **Les rapports d'évaluation et les plans d'actions** (spécifique aux critères impératifs / portant sur l'ensemble des actions engagées) seront instruits par l'ARS :

Au niveau de
chaque structure

- Contribuer à l'amélioration de la qualité
- Nourrir le CPOM
- Participer au renouvellement de l'autorisation

Au niveau régional

- Alimenter la politique régionale qualité
- Proposer des mesures d'accompagnement

Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

Témoignage



- Maison de retraite la colline (EHPAD) à Hennebont
- EHPAD Bois Joly à Quimperlé
- EHPAD Tal Ar Mor à Moëlan sur Mer

Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

LES MIDIS DE LA QUALITÉ



ÉPISODE 3

Les critères impératifs
KEZAKO ?

Merci
et à bientôt.
Prochain rendez-vous,
le 22 novembre
matinée complète !