

Fiche Pratique : Le référentiel A.N.G.E.L.I.Q.U.E

Application Nationale pour Guider une Évaluation Labellisée Interne de Qualité pour les Usagers des Établissements

Élaboré à partir du cahier des charges publié par arrêté en date du 26 avril 1999, il a été enrichi par les tests et remarques des professionnels travaillant en établissement, des organismes représentatifs de Conseils généraux et représentants de l'assurance maladie, des DDASS et DRASS.

OBJECTIFS

Il a pour objectif d'aider les établissements à établir leur bilan initial, afin de leur permettre de dégager leurs points forts et leurs points faibles et de préciser les améliorations en matière de qualité qu'ils considèrent comme prioritaires pour leur projet de convention.

L'outil d'auto-évaluation permet à l'établissement d'effectuer la synthèse des objectifs qualité qu'il propose de détailler dans le projet de convention ainsi que les évaluations périodiques annuelles, permettant de vérifier le niveau de réalisation des objectifs.

CHAMPS D'APPLICATION DE LA GRILLE ANGELIQUE

- Attentes et satisfaction des résidents et familles,
- Réponses apportées aux résidents en termes d'autonomie, d'accompagnement et de soins,
- L'établissement et son environnement,
- Démarche qualité.

SOURCES D'INFORMATION D'AIDE AU REMPLISSAGE

Informations d'origine externe	Informations d'origine interne
<ul style="list-style-type: none">• Personnes concernées externes à l'établissement :<ul style="list-style-type: none">- Familles et amis des résidents- Correspondants du secteur médico-social- Correspondants du secteur sanitaire• Services administratifs :<ul style="list-style-type: none">- DDASS- DRASS,- Conseil général,- Assurance maladie,- Services vétérinaires (restauration),- Commission de sécurité. • Etc.• Organismes de contrôle technique agréés :<ul style="list-style-type: none">- APAVE, SOCOTEC, etc.• Organismes d'évaluation externe de qualité (1)• Etc.	<ul style="list-style-type: none">• Personnes concernées au sein de l'établissement :<ul style="list-style-type: none">- Résidents,- Personnel,- Intervenants libéraux,- Prestataires de services• Auto-évaluation initiale : état des lieux• Suivi des actions menées pour l'amélioration de la qualité• Auto-évaluations périodiques• Etc.

Au moyen de	Au moyen de
<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction (familles, amis,..) • Enquêtes d'image, • Prise en compte et analyse des plaintes • Compte-rendu d'inspection et de contrôle, • Visites de conformité, • Rapports d'audit qualité (2) • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projet institutionnel, projet de vie, • Enquêtes de satisfaction (résidents, personnel,...) • Notification des événements indésirables, • Réclamations, • Résultats des auto-évaluations, • Indicateurs et tableaux de bord pour le suivi des points importants (escarres, chutes, etc.), • Dossiers individuels, • Procédures formalisées, • Recueil d'information sur site, • Etc.

LES ACTEURS

- Initié par la direction de l'établissement,
- Le groupe de pilotage,
- Tout au long du processus participation de TOUS les acteurs concernés,
- Les résidents et leurs représentants,
- Les intervenants extérieurs.

LA METHODE

1° Recueil des données :

- à l'aide des sources d'informations citées ci-dessus
- fait de façon collective et objective

2° analyse :

- identification des points forts afin de pouvoir les communiquer et valoriser les équipe ce qui aide à la mobilisation.
- identification des points faibles :
 - repérer les points à améliorer
 - les hiérarchiser
 - mise en place d'un plan d'action avec des objectifs à atteindre.
 - périodiquement vérification de l'évolution des actions à mettre en place.

PLAN D'ACTION

Il détaille les modalités d'actions, les moyens, les responsabilités et les délais de réalisation de chacun des objectifs. Ce plan précise les dates et méthodes d'évaluation périodique. Pour les actions importantes et/ou complexes, le plan d'action est ensuite décomposé en "fiches projet" permettant la mise en œuvre puis le suivi périodique de chacune des actions correctives décidées

RAPPEL DES ETAPES DE L'AUTO-EVALUATION

<u>LES ETAPES</u>	<u>LES RESPONSABLES</u>
Préparation de l'évaluation : <ul style="list-style-type: none">- communication vers l'extérieur- préparation matérielle	Direction avec le responsable d'évaluation
Auto-évaluation <ul style="list-style-type: none">- remplissage de l'outil d'auto-évaluation de pilotage- synthèse des points forts et des points faibles	Responsable d'évaluation avec le groupe
Identification interne des points faibles nécessitant une action prioritaire	Direction avec le responsable d'évaluation
Rédaction du rapport d'évaluation initial	Responsable d'évaluation avec la Direction
Rédaction du plan d'action : objectifs, moyens, ...	Groupe de pilotage avec la Direction
Validation interne du plan d'action	Direction et instances EHPAD