

Auto-évaluation des centres de santé

***Présentation & mode d'emploi
du kit informatique***

RÉFÉRENTIEL, COTATION, PLAN D' ACTIONS ET SYNTHÈSE

***(ouvrage accompagné du rappel
des éléments d'appréciation de la HAS)***

Christine MATHIEUX

Maître en Droit Public
Ancienne élève
de l'École Nationale de la Santé Publique

Jean-Marc BOUCHARD

Diplômé de la Faculté de Médecine de Paris
Ancien élève
du Conservatoire National des Arts et Métiers
DEA Système de Soins Hospitaliers et Société



LICENCE D'UTILISATION DES OUVRAGES

ACCEPTATION DES CONDITIONS

Par le seul fait de commander un ouvrage auprès des Éditions Bouchard-Mathieux, quel que soit le support de celui-ci (*support papier et/ou support informatique*), le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation figurant ci-après.

CONDITIONS D'UTILISATION

En acquérant l'ouvrage, le client bénéficie d'un droit d'utilisation spécifique de tout ou partie des mentions portées dans l'ouvrage. Cette licence est valable pour la durée de protection de l'ouvrage qui a fait l'objet d'un dépôt légal.

LIMITES DU DROIT D'UTILISATION

L'ouvrage est conçu pour l'usage strictement spécifique du client, qui s'interdit donc formellement de consentir des sous-licences, de louer l'ouvrage, de le prêter et de le commercialiser en tout ou partie.

Si le client dispose de plusieurs établissements, sites ou structures, il devra acquérir autant d'exemplaires de l'ouvrage, qu'il aura d'établissements, sites ou structures utilisateurs de l'ouvrage.

Si le client est un prestataire de biens ou de services ou une administration, il devra acquérir autant d'exemplaires qu'il aura d'utilisateurs internes ou externes de l'ouvrage.

D'une manière générale, il est strictement interdit au client d'en faire l'objet ou l'instrument d'une utilisation qui bénéficie à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou à titre onéreux.

Ces restrictions concernent non seulement l'ouvrage pris dans son ensemble mais également toutes ses composantes, telles que textes, références, maquettes, instruments de calcul, etc, qui restent la propriété de leurs créateurs.

Tout usage de l'ouvrage non prévu par la présente licence est une contrefaçon, et toute contrefaçon est un délit (*article L. 335-2 du code de la propriété intellectuelle*).



ISBN10 : 2-84533-172-X
ISBN13 : 978-2-84533-172-3
ISSN cédérom : 1636-9696
Dépôt légal : mai 2007
Numéro d'éditeur : 2-84533



11, rue Solférino ~ 94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSES
Téléphone : 01 48 83 91 90 Télécopie : 01 48 83 90 11
Messagerie : editions@bouchard-mathieux.fr
Site internet : www.bouchard-mathieux.fr

1^{ère} édition

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION (fichier WORD ®)

Objectifs du kit d'auto-évaluation

Configuration requise pour utiliser le kit d'auto-évaluation

Instructions d'installation des fichiers informatiques

Utilisation du kit d'auto-évaluation

Rappel de la structure du référentiel d'évaluation de la HAS

KIT D'AUTO-ÉVALUATION (fichier EXCEL ®)

Identification

Grille d'auto-évaluation

Points forts

Points faibles

Plan d'actions

Synthèse des cotations

Rappel des éléments d'appréciation de la HAS

OBJECTIFS DU KIT D'AUTO-ÉVALUATION

Le présent kit a été conçu afin que chaque centre de santé puisse procéder à une auto-évaluation **interne** et **indépendante** de son fonctionnement au regard des exigences du « Référentiel d'évaluation des centres de santé » publié en février 2007 par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le kit d'auto-évaluation permet à chaque centre de santé :

- de prendre connaissance du référentiel et des éléments d'appréciation définis par la HAS ;
- d'estimer la cotation à attribuer au centre de santé pour chaque critère ;
- de déterminer les points forts et les points faibles du centre de santé ;
- de faire la synthèse des cotations par chapitre et pour l'ensemble du centre de santé ;
- de définir un plan d'actions d'amélioration afin d'optimiser la situation du centre de santé au regard des exigences du référentiel d'évaluation interne.

Le kit d'auto-évaluation est adapté à tous les centres de santé :

- centres de santé polyvalents ;
- centres de santé médicaux ;
- centres de santé dentaires ;
- centres de soins infirmiers.

CONFIGURATION REQUISE POUR UTILISER LE KIT D'AUTO-ÉVALUATION

- Micro-ordinateur PC compatible (*Pentium 166 mHz ou supérieur*) ;
- Lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM ;
- Carte graphique d'une résolution de 640 x 480 pixels en 256 couleurs (*VGA, ou Super VGA, ou autre carte compatible Windows ®*) ;
- 5 Mo d'espace disponible sur le disque dur ;
- Microsoft Excel 97 ® et WORD 97 ® ou versions supérieures ;
- Imprimante « couleur » de préférence.

Attention !

Le kit d'auto-évaluation utilise des macros sur EXCEL ® ; il faut par conséquent :

- *soit cliquer sur le bouton « Activer les macro » à l'ouverture du fichier EXCEL ® ;*
- *soit préalablement à l'ouverture du fichier EXCEL ® :*
 - *pour la version EXCEL 97 ®, désactiver l'alerte macro (menu « Outils » puis « Options », onglet « Général », décocher la case « Activer l'alerte macro ») ;*
 - *pour les versions EXCEL 2000 ® et supérieures, régler le niveau de sécurité (menu « Outils », puis « Macro » et « sécurité », onglet « Niveau de sécurité », cocher la case « niveau de sécurité bas »).*

INSTRUCTIONS D'INSTALLATION DES FICHIERS INFORMATIQUES COMPOSANT LE KIT D'AUTO-ÉVALUATION

Pour les fichiers sur CD-ROM :

1. Insérer le CD-ROM dans le lecteur de votre ordinateur ;
2. Ouvrir l'explorateur sous Windows ® ;
3. Double-cliquer sur l'icône représentant votre lecteur ;
4. Sélectionner et copier les deux fichiers (1 fichier WORD ® intitulé « Lisez moi - Centres de santé - Kit d'auto-évaluation » et 1 fichier EXCEL ® intitulé « Centres de santé - Kit d'auto-évaluation ») ;
5. Coller les fichiers sur le disque dur de votre ordinateur, à l'endroit souhaité ;
6. Ouvrir les fichiers avec l'explorateur sous Windows ® ou à partir de WORD ® ou d'EXCEL ®.

Pour les fichiers transmis par messagerie électronique :

1. Sélectionner les deux fichiers transmis en pièces jointes (1 fichier WORD ® intitulé « Lisez moi - Centres de santé - Kit d'auto-évaluation » et 1 fichier EXCEL ® intitulé « Centres de santé - Kit d'auto-évaluation ») ;
2. Enregistrer les fichiers sur le disque dur de votre ordinateur, à l'endroit souhaité ;
3. Ouvrir les fichiers avec l'explorateur sous Windows ® ou à partir de WORD ® ou d'EXCEL ®.

UTILISATION DU KIT D'AUTO-ÉVALUATION

1. Aller dans la première feuille de saisie intitulée « Identification »

Indiquer :

- les dates de début et de fin de l'évaluation dans les deux premières cellules de couleur blanche ;
- le numéro de version de l'évaluation.

Sauf licence multiple ou exception, l'identification du centre de santé utilisateur du kit d'auto-évaluation est déjà enregistrée au nom du centre de santé qui a passé commande de l'ouvrage.





2. Aller dans la deuxième feuille de saisie intitulée « Grille d'évaluation »

Cotation des critères

Pour ajouter une cotation, se déplacer dans la feuille de saisie jusqu'à la cellule blanche située à l'intersection de la colonne « Cotation » et de la ligne du critère à coter :

- sélectionner dans la liste déroulante, « NA » si le critère est jugé non applicable ;
- dans le cas contraire, sélectionner dans la liste déroulante, « A, B, C ou D » selon le niveau de satisfaction estimé :
 - A : le centre satisfait totalement au critère,
 - B : le centre satisfait en grande partie au critère,
 - C : le centre satisfait partiellement au critère,
 - D : le centre ne satisfait pas du tout au critère.

Dès la saisie effectuée, la cellule change de couleur selon la cotation :

A ou B	couleur verte	
C	couleur orange	
D	couleur rouge	
NA	couleur noire	

Pour modifier une cotation, procéder de manière identique.

Pour supprimer une cotation, appuyer simplement sur la touche du clavier marquée « Suppr » pour suppression (*il est possible de supprimer simultanément plusieurs cotations en sélectionnant au départ toutes les cellules concernées*).

Pour en savoir +

Pour connaître les éléments d'appréciation définis par la HAS pour chaque critère, se déplacer dans la feuille de saisie jusqu'à la cellule située à l'intersection de la colonne « Pour en savoir + » et de la ligne du critère concerné.

Cliquer alors sur la mention « [Cliquez ici](#) » qui renvoie par un lien hypertexte à une feuille spécifique où sont exposés tous les éléments d'appréciation définis par la HAS pour le critère concerné.

Pour revenir à la grille d'évaluation, il suffit ensuite d'aller au début de la feuille du critère concerné et de cliquer sur le lien hypertexte intitulé « [Cliquez ici pour retourner à la grille d'évaluation](#) »

Points forts, Points faibles, Actions d'amélioration à prévoir et Commentaires éventuels

Pour ajouter le texte correspondant à chaque colonne, se déplacer dans la feuille de saisie jusqu'à la cellule blanche située à l'intersection de la colonne concernée et de la ligne du critère à compléter.

Il suffit de saisir le texte ; il pourra être constaté que la hauteur de la ligne s'adapte automatiquement au contenu de la cellule.

3. Aller successivement dans chacune des différentes feuilles de saisie intitulées « Points forts », « Points faibles » et « Plan d'actions » (1)

Cliquer sur le bouton « ACTUALISER » situé en haut à droite de chaque tableau, pour qu'automatiquement, soient générées les sélections correspondant :

- aux critères identifiés comme « Points forts » ;
- aux critères identifiés comme « Points faibles » ;
- aux critères relevant d'une « Action d'amélioration ».

4. Enfin, aller dans la feuille intitulée « Synthèse des cotations » pour prendre connaissance de la répartition des cotations :

- par chapitre ;
- pour l'ensemble du centre de santé.

(1) **Attention !**

Ces trois feuilles nécessitent l'utilisation de macros sur EXCEL® ; il faut par conséquent respecter les consignes déjà exposées page 5.

RAPPEL DE LA STRUCTURE DU RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION DE LA HAS

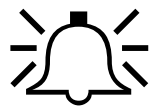
Le référentiel d'évaluation est composé de deux chapitres :

- projet du centre et gestion,
- prise en charge du patient.

Chaque chapitre est composé de huit thèmes correspondant aux domaines importants identifiés par la HAS (soit 16 thèmes au total).

Pour chaque thème, des critères, détaillés par les éléments d'appréciation, identifient des objectifs qualité.

CHAPITRE	THÈME	NOMBRE DE CRITÈRES
Chapitre 1 PROJET DU CENTRE ET GESTION	1. Projet du centre	3
	2. Accès à la prise en charge	5
	3. Politique qualité	3
	4. Bonne utilisation des ressources	3
	5. Ressources humaines et exercice des responsabilités	5
	6. Ressources matérielles	3
	7. Hygiène, désinfection, stérilisation	5
	8. Système d'information	2
Chapitre 2 PRISE EN CHARGE DU PATIENT	9. Accueil, attente	5
	10. Rendez-vous	3
	11. Demandes de soins non programmés et urgences	2
	12. Organisation du dossier, circuit et stockage	3
	13. Tenue du dossier, communication des données et du dossier	4
	14. Réalisations des soins	7
	15. Prise en charge et relations clients prestataires	2
	16. Satisfaction des patients	2
Total		57



ATTENTION !

Le présent kit d'auto-évaluation n'a qu'une valeur purement indicative et ne constitue en aucun cas un test normatif.

Il devra être adapté en fonction notamment :

- des caractéristiques structurelles et organisationnelles du centre de santé,
- de l'évolution des dispositions législatives, réglementaires et normatives.