



**Etat des lieux :  
Gestion des risques en établissements sociaux  
et médico-sociaux**

**Présentation des résultats régionaux  
Mardi 11 mars 2025**

# SOMMAIRE

01

Présentation de  
la SRA  
Occitanie

02

La campagne  
régionale

03

Présentation  
des résultats  
régionaux

04

L'accompagne  
ment en région

05

Temps  
d'échanges / vos  
questions

A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a red abstract shape resembling a stylized figure or a wave, and an orange abstract shape below it. There are also several circles in red and orange scattered around the shapes.

01

# Présentation de la SRA Occitanie

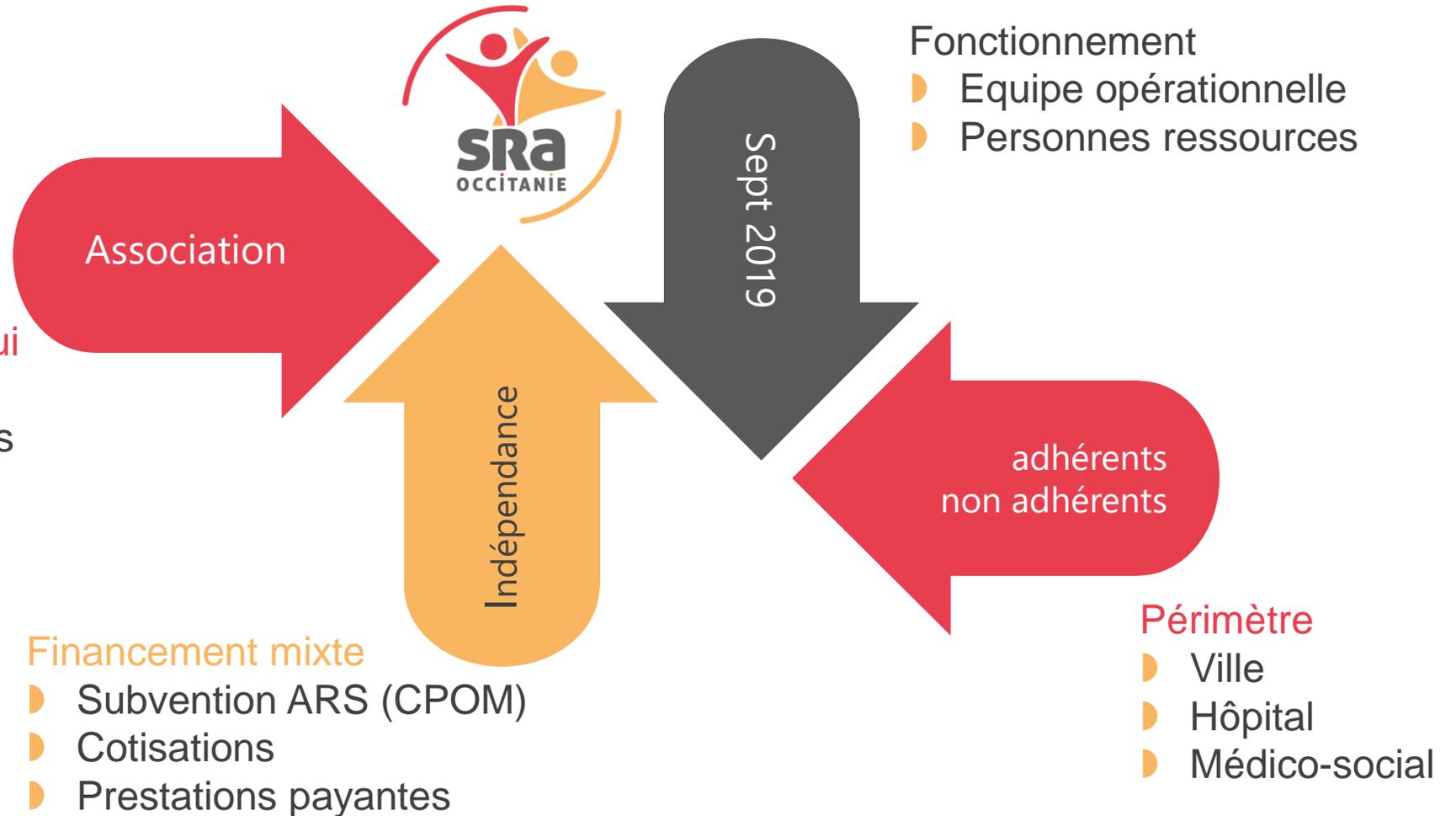
---

# Qui sommes-nous ?

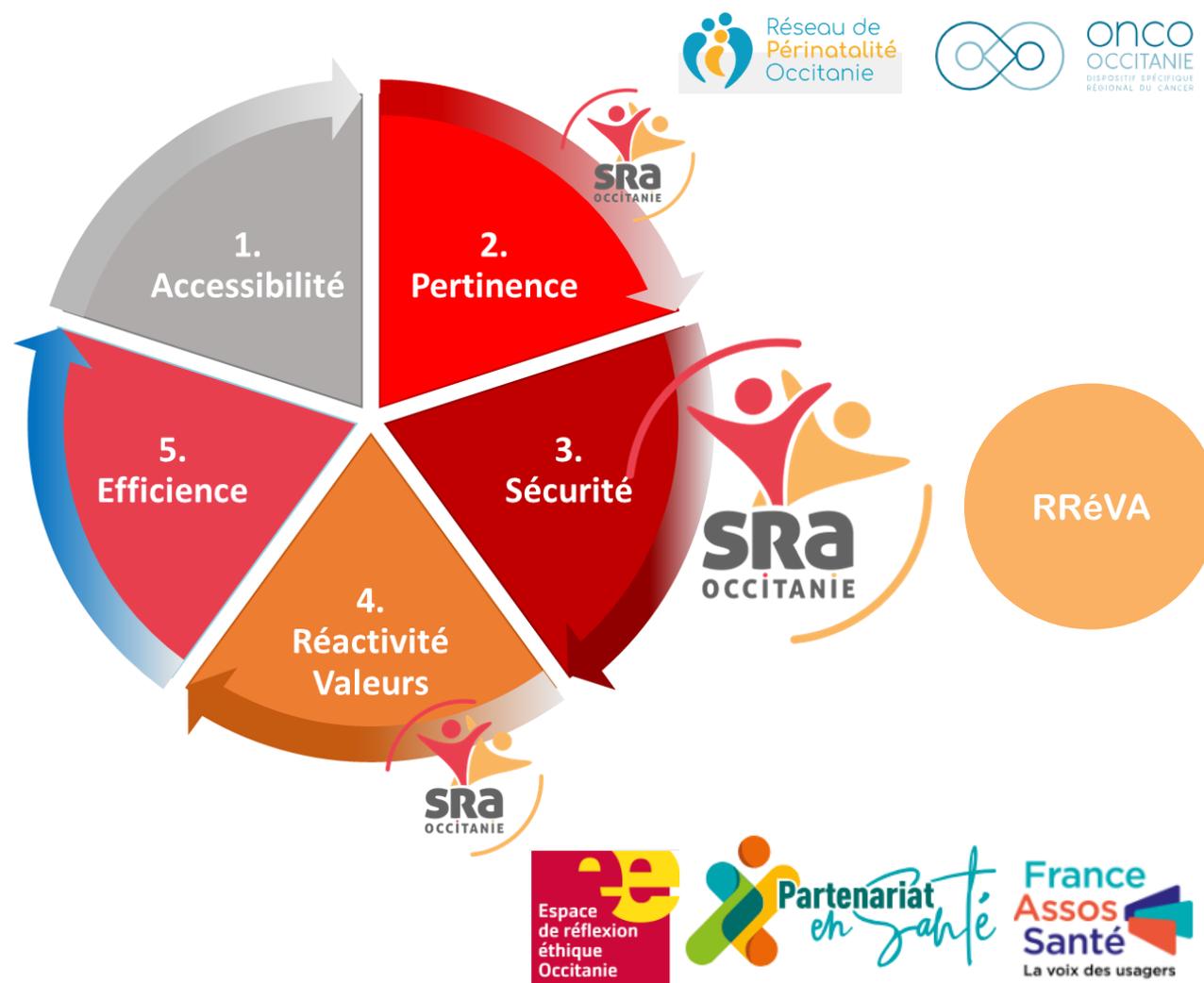
## Structure Régionale d'Appui

- ▶ à la qualité des soins
- ▶ à la sécurité des patients

décret du 25 novembre 2016



# Place de la SRA dans l'évaluation de la qualité



## Parcours de soin patient / personne accompagnée

### Les domaines d'intervention

- ▶ EI / EIGS / analyse systémique
- ▶ Culture / management de la qualité
- ▶ Gestion des risques
- ▶ Certification des établissements de santé
- ▶ Évaluation des établissements médico-sociaux
- ▶ Bienêtre
- ▶ Partenariat en santé
- ▶ Travail collaboratif / communication

### Les modalités d'intervention

- ▶ Information / sensibilisation
- ▶ Formation
- ▶ Accompagnement
- ▶ Audit / évaluation
- ▶ Partage / valorisation d'expériences
- ▶ Recherche et innovation

A decorative graphic on the left side of the page, featuring a red circle, a red curved shape, and several orange shapes, including a triangle and a circle.

02

# La campagne régionale

---

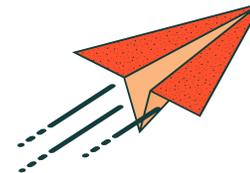
# La campagne régionale : contexte

---

- Loi du 2 janvier 2002
  - ▶ Évaluation obligatoire pour les ESSMS
  - ▶ Inscription des ESSMS dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques
  
- Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS
  - ▶ 10 critères relatifs à la démarche qualité et la gestion des risques sont impératifs

# La campagne régionale : objectifs

- Objectifs principaux :
  - ▶ Permettre aux ESMS de s'auto-évaluer sur leur appropriation de la démarche en gestion des risques, par rapport aux attendus du référentiel d'évaluation de la HAS ;
  - ▶ Permettre aux ESMS de définir des actions d'améliorations.
  
- Objectifs secondaires :
  - ▶ Réaliser un état des lieux régional des ESMS et de leur organisation en matière de gestion des risques ;
  - ▶ Accompagner les ESMS, à leur demande, dans leur organisation interne de la gestion des risques.



# La campagne régionale : déploiement

- Date de lancement : 18 novembre 2024 / clôture le 31 janvier 2025
- Périmètre :
  - ▶ Etablissements sociaux et médico-sociaux volontaires (PA / PHA / PHE/ PDS) de la région Occitanie
  - ▶ Publics et privés
  - ▶ Adhérents et non adhérents
- Les questions de la grille de recueil font références aux :
  - ▶ Grands principes de la gestion des risques
  - ▶ Etapes de la gestion des risques (à priori et à posteriori)
  - ▶ Critères de la thématique « Démarche qualité et gestion des risques » du référentiel HAS de l'évaluation de la qualité des ESSMS

# La campagne régionale : le questionnaire d'évaluation

## ● 5 Sections :

- ▶ Management et organisation de la gestion des risques
- ▶ Traitement et analyse des risques (EI/plaintes et réclamations)
- ▶ Évaluation, surveillance et suivi des risques
- ▶ Communication
- ▶ Gestion de crise et Plan de Continuité de l'Activité

## ● Modalités de réponse :

- ▶ Entièrement fait
- ▶ Majoritairement fait
- ▶ Partiellement fait
- ▶ Pas fait

A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a red abstract shape that resembles a stylized human figure or a flame, and a large orange shape below it. There are also several smaller orange and red circles and triangles scattered around.

**03**

# **Présentation des résultats régionaux**

---

# Participation à la campagne d'évaluation régionale

- Engagement dans la campagne

123

Établissements engagés

213

Structures/entités engagées

- Participation à la campagne  
(complétude du questionnaire)

91

Établissements participants

159

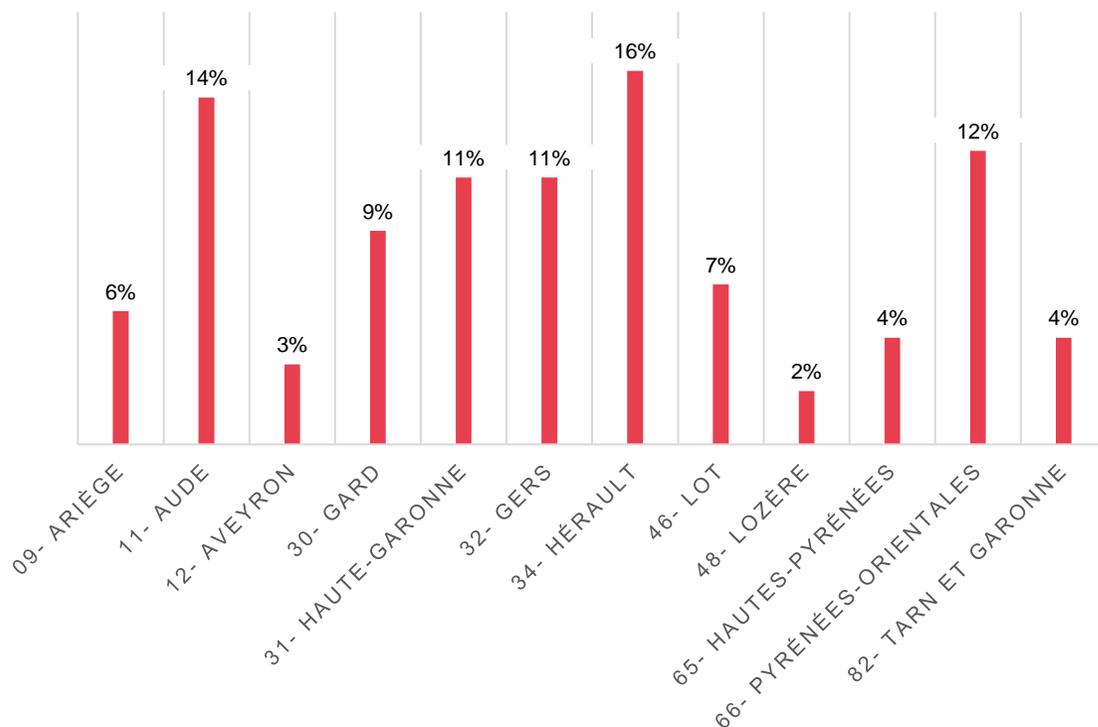
Structures/entités participantes

# Participation régionale

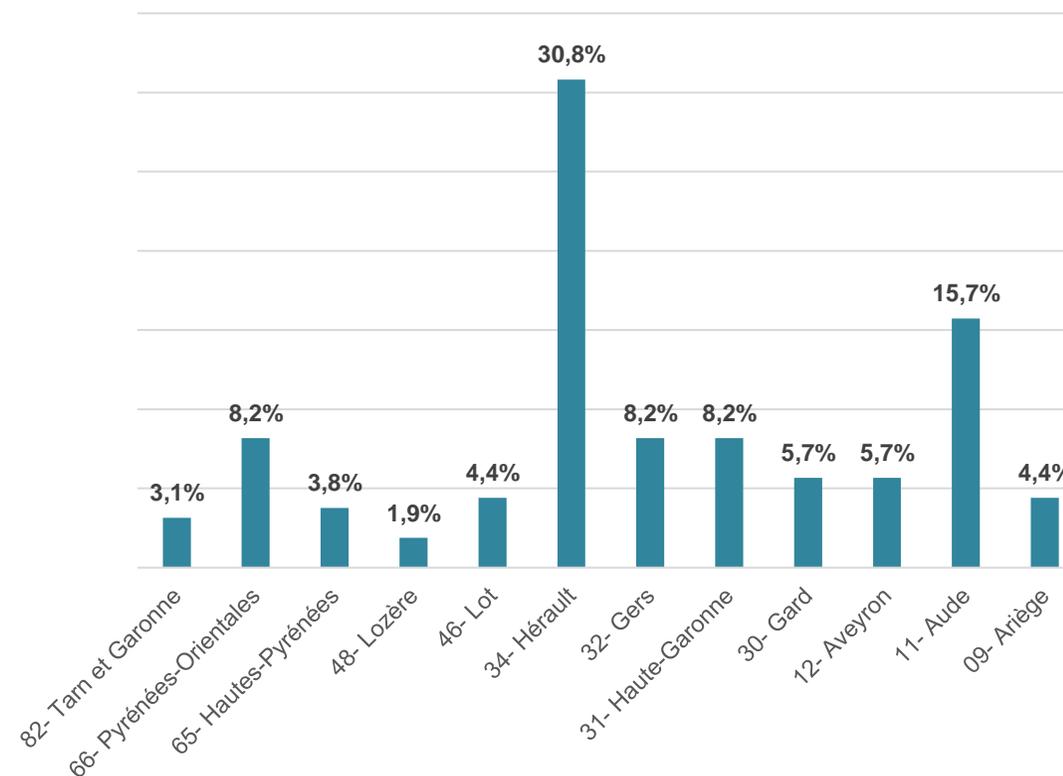


**AGIR ensemble!**  
Pour la QUALITÉ des PARCOURS de SANTÉ

Répartition géographique des établissements :



Répartition géographique des structures :

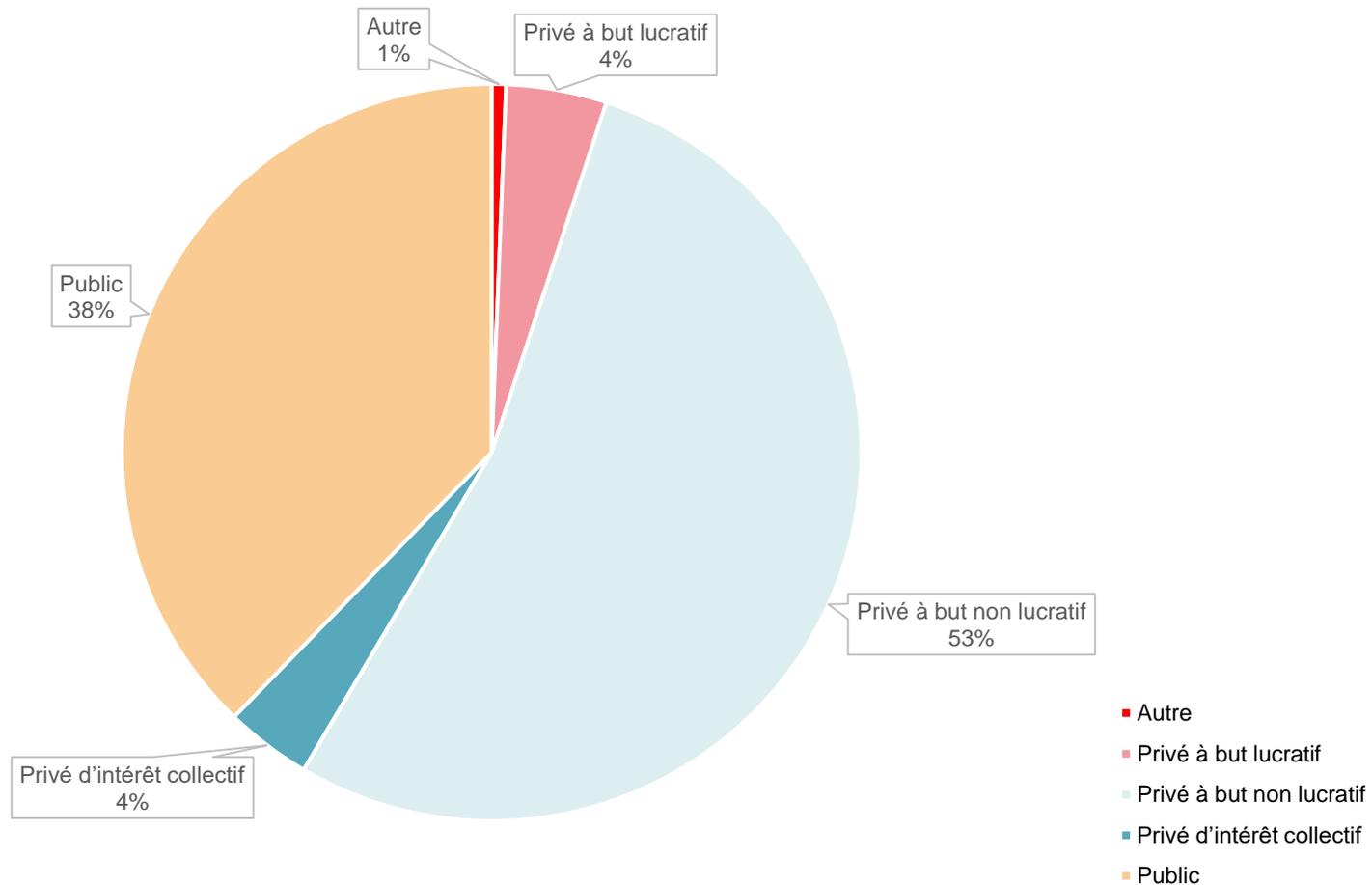


# Participation régionale (N = 159)



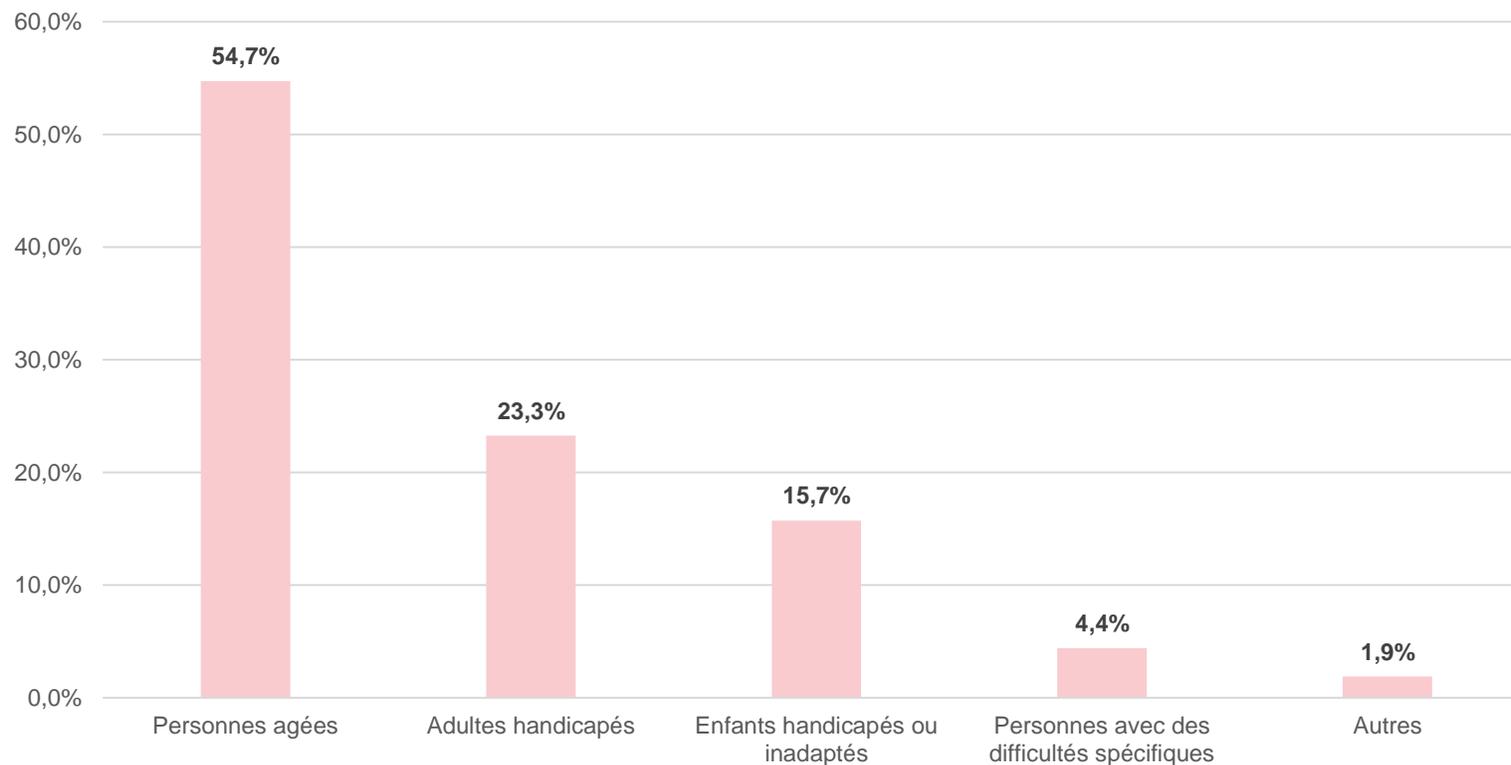
AGIR ensemble!  
Pour la QUALITÉ des PARCOURS de SANTÉ

## Types de structure:



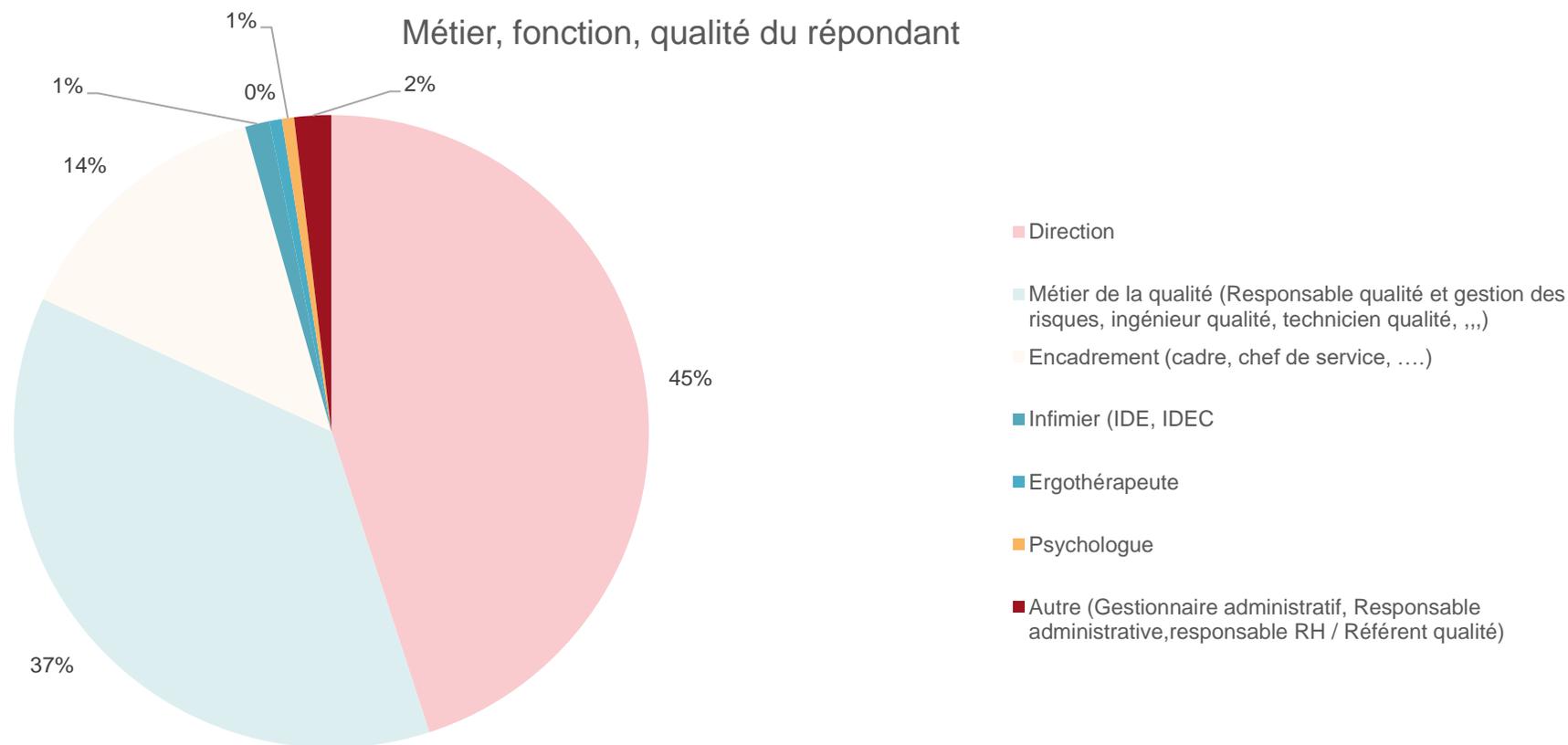
# Participation régionale (N = 159)

## Profil des usagers accueillis



# Participation régionale (N = 159)

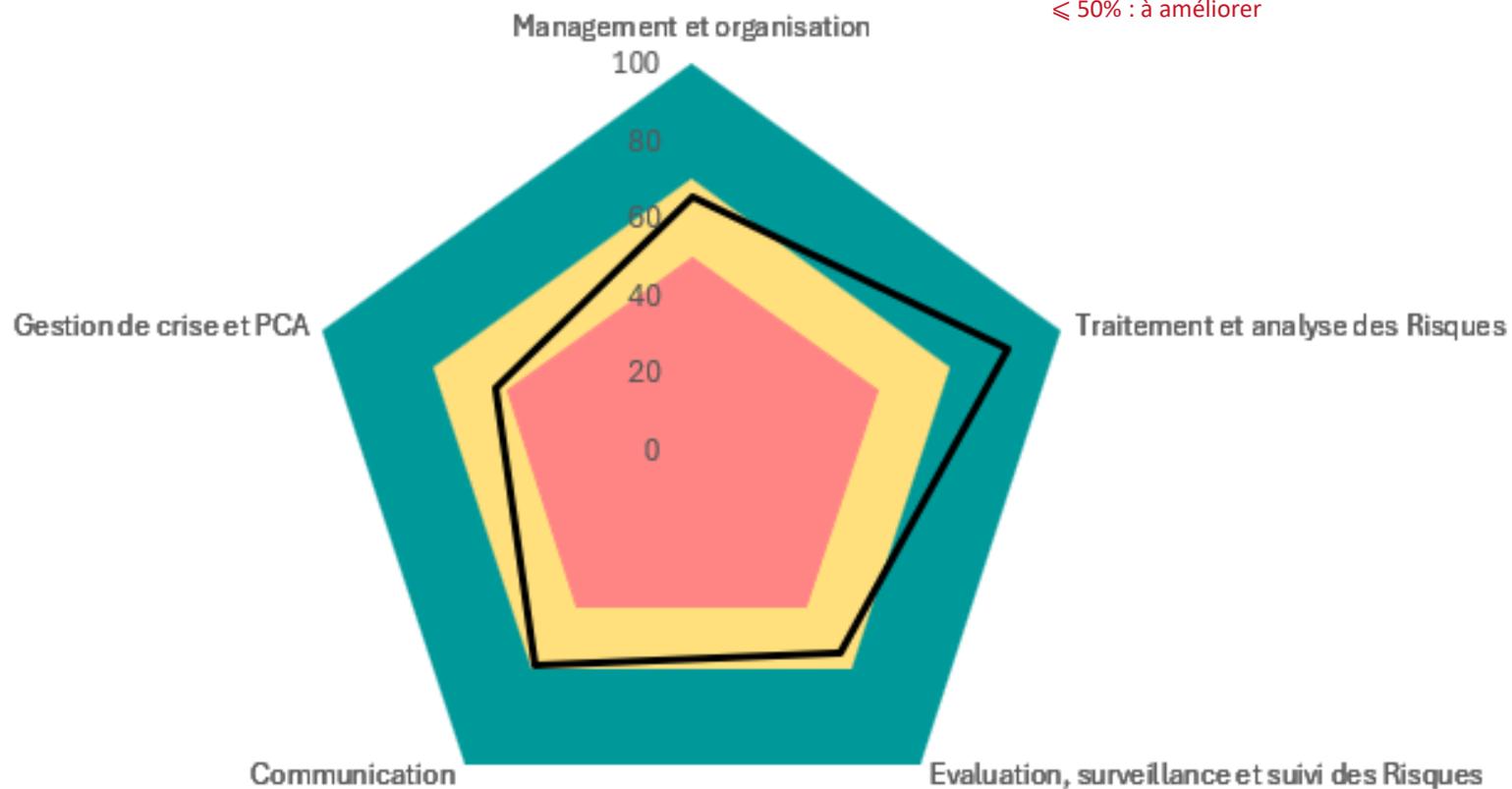
## Fonction du répondant :



# Les résultats régionaux (N = 159)

## Moyenne des scores par section

Management et organisation	65
Traitement et analyse des Risques	85
Évaluation, surveillance et suivi des Risques	65
Communication	69
Gestion de crise et PCA	53



# Les résultats régionaux (N = 159)

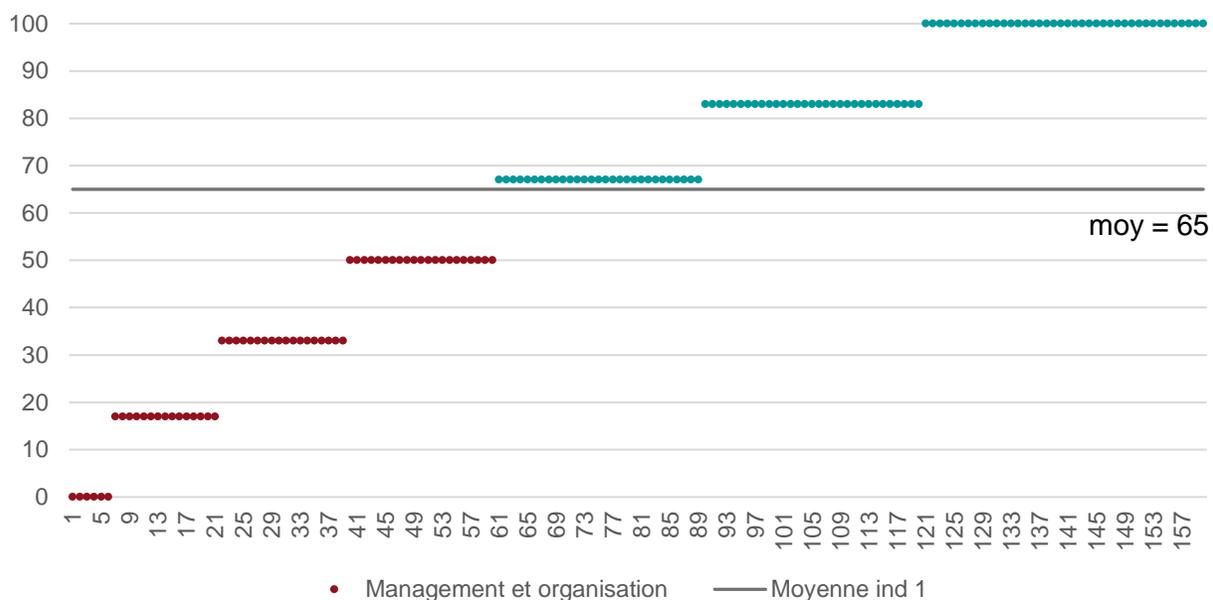


AGIR ensemble!  
Pour la QUALITÉ des PARCOURS de SANTÉ

## Management et organisation

65

### Dispersion des structures



1- Identification et désignation du référent qualité et gestion des risques au sein de la structure

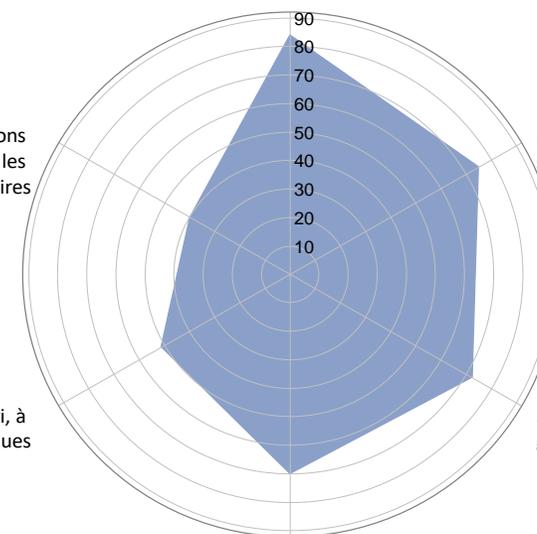
6- Partage et échanges d'informations sur les risques liés aux activités avec les prestataires

5- Identification des risques à priori, à travers une cartographie des risques

4- Organisation de réunions gestion des risques

2- Définition des orientations stratégiques en matière de gestion des risques dans le projet d'établissement

3- Définitions d'outils de pilotage de la gestion des risques



Mise en place d'outils d'identification des risques (cartographie, DUERP, plan de prévention, ...) ; définition de plan d'action, indicateurs, TDB



Cartographie fragmentée ; défaut de pérennisation des réunions QGDR ; défaut de communication des risques

# Les résultats régionaux (N = 159)

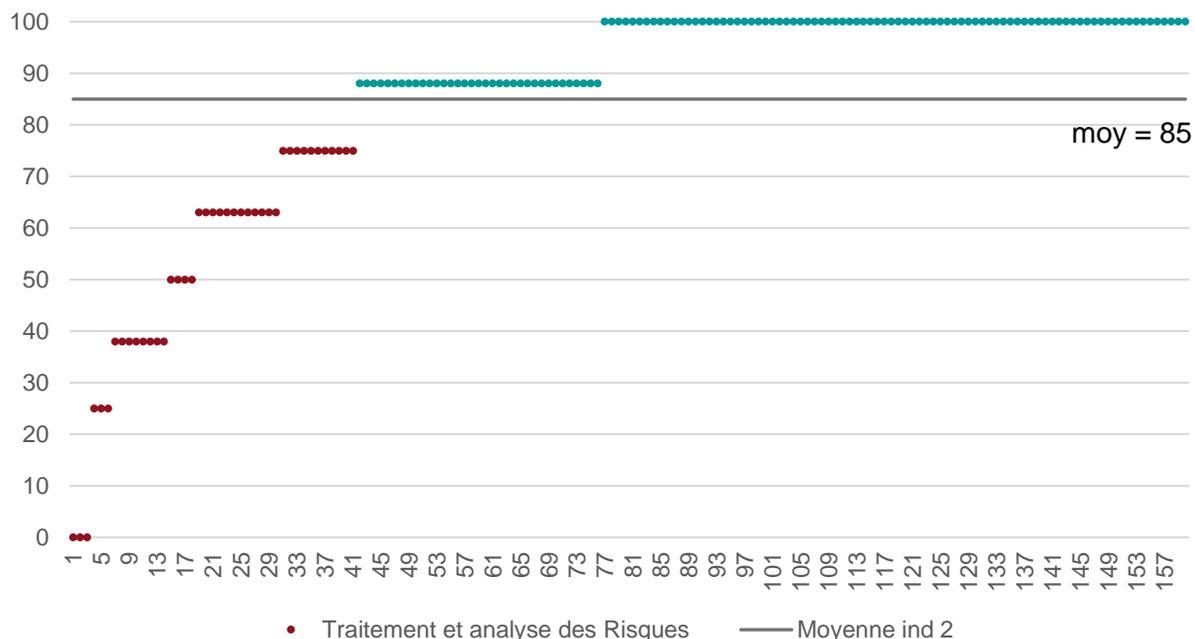


AGIR ensemble!  
Pour la QUALITÉ des PARCOURS de SANTÉ

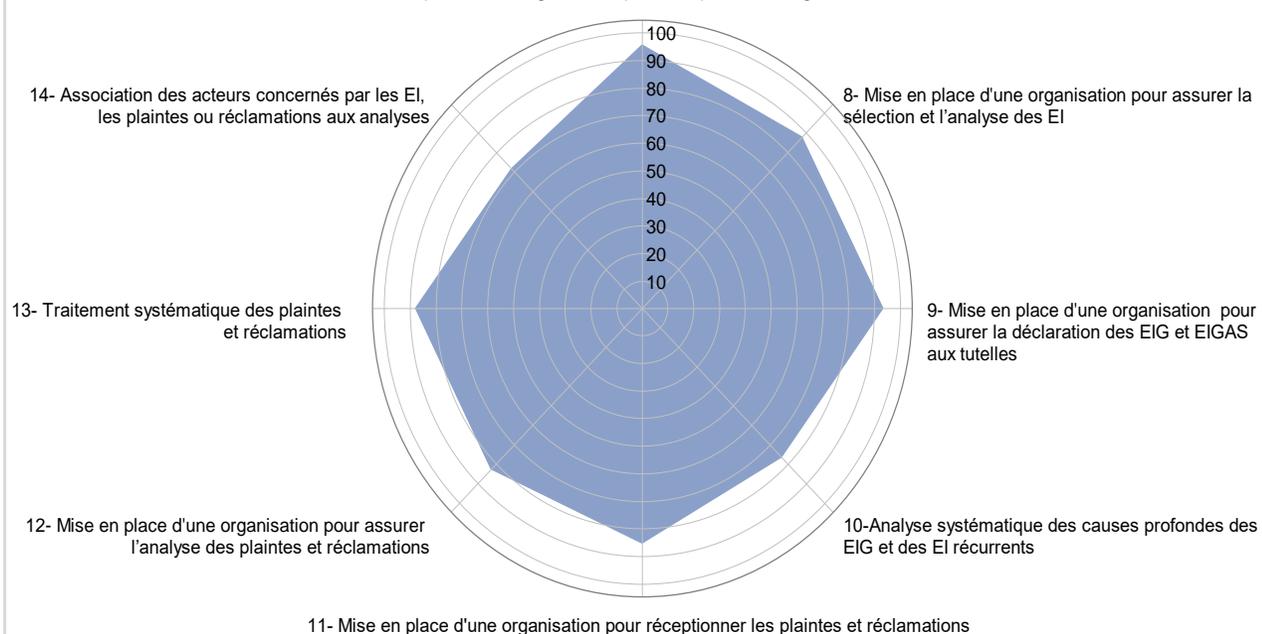
## Traitement et analyse des risques

85

Traitement et analyse des Risques



7- Mise en place d'une organisation pour réceptionner le signalement des EI



Définition du circuit de signalement (logiciel, papier,...) ; analyse en réunion d'équipe, CREX, COPIL,...



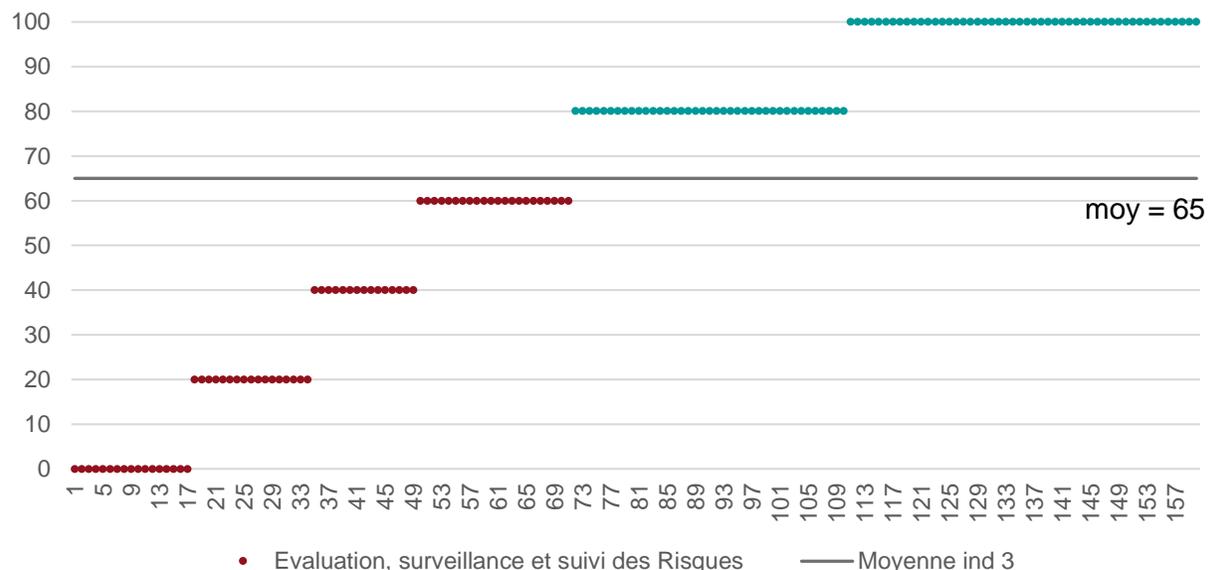
Défaut de formalisation et de communication des procédures

# Les résultats régionaux (N = 159)

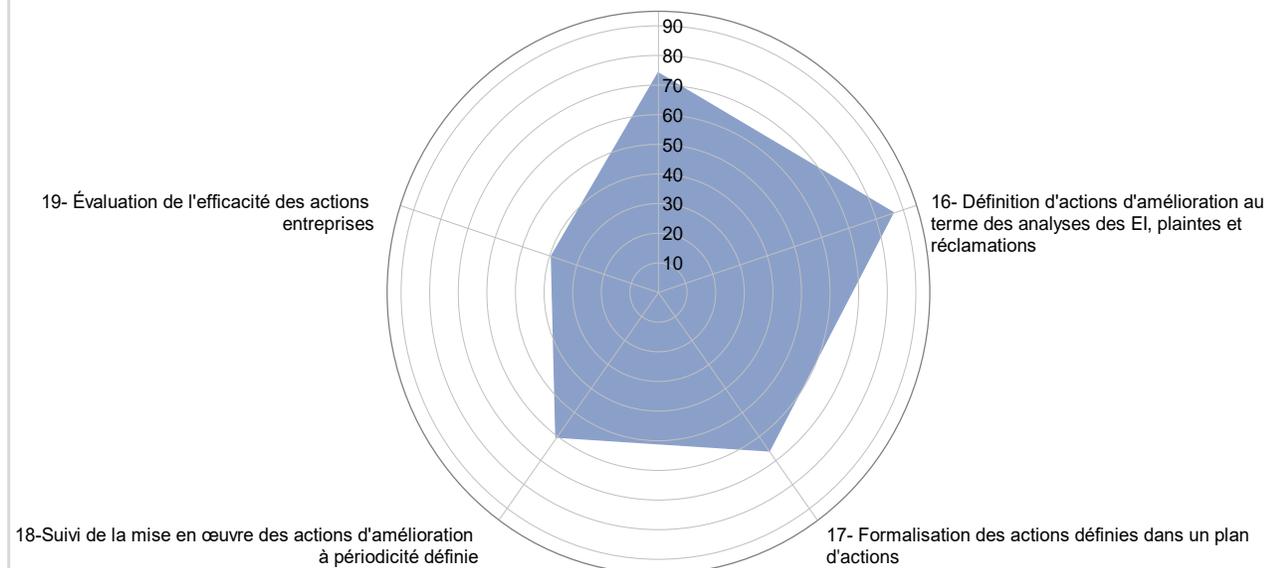
## Évaluation, surveillance et suivi des risques

65

### Dispersion des structures



### 15- Définition d'actions suite à des risques identifiés



Définition d'actions en réunion d'équipe, CREX, COPIL,...



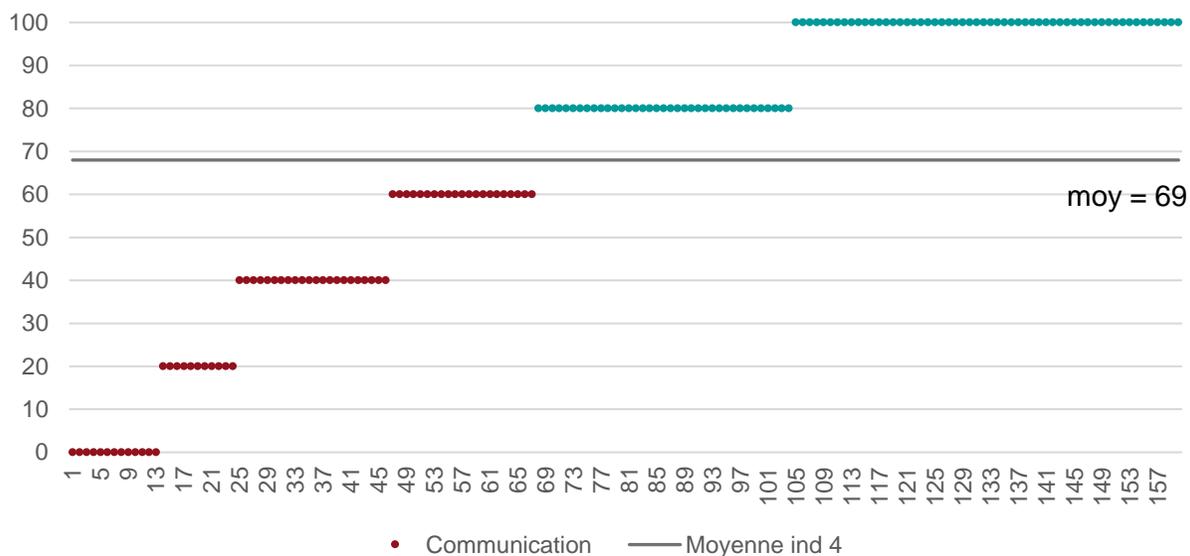
Défaut de traçabilité ; absence d'évaluation des actions ; suivi des actions non réalisées systématiquement

# Les résultats régionaux (N = 159)

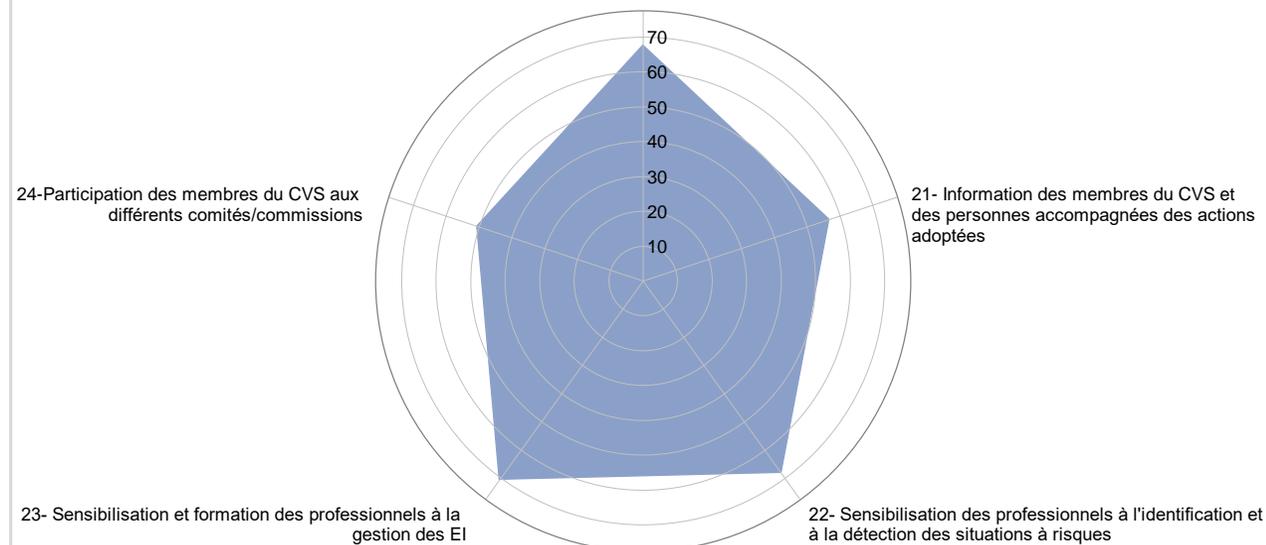
## Communication

69

### Dispersion des structures



### 20- Communication des actions d'amélioration adoptées aux professionnels



Communication des actions au professionnels, CVS ; réalisation de temps de formation/sensibilisation/temps d'échanges ; participation du CVS aux instances



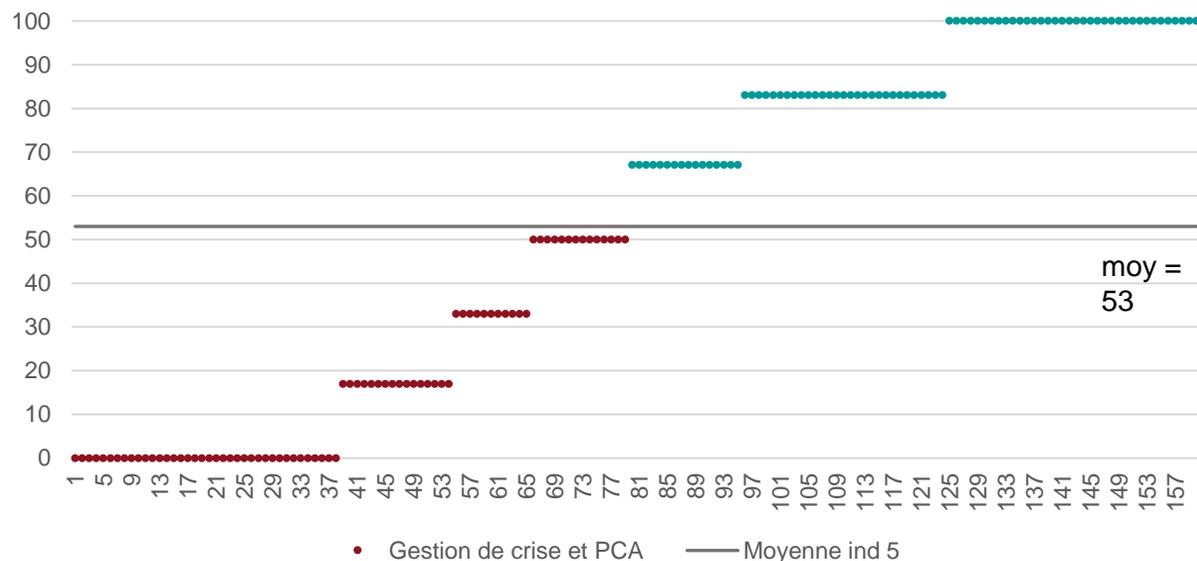
Invitation non systématique des membres du CVS, absence de commissions

# Les résultats régionaux (N = 159)

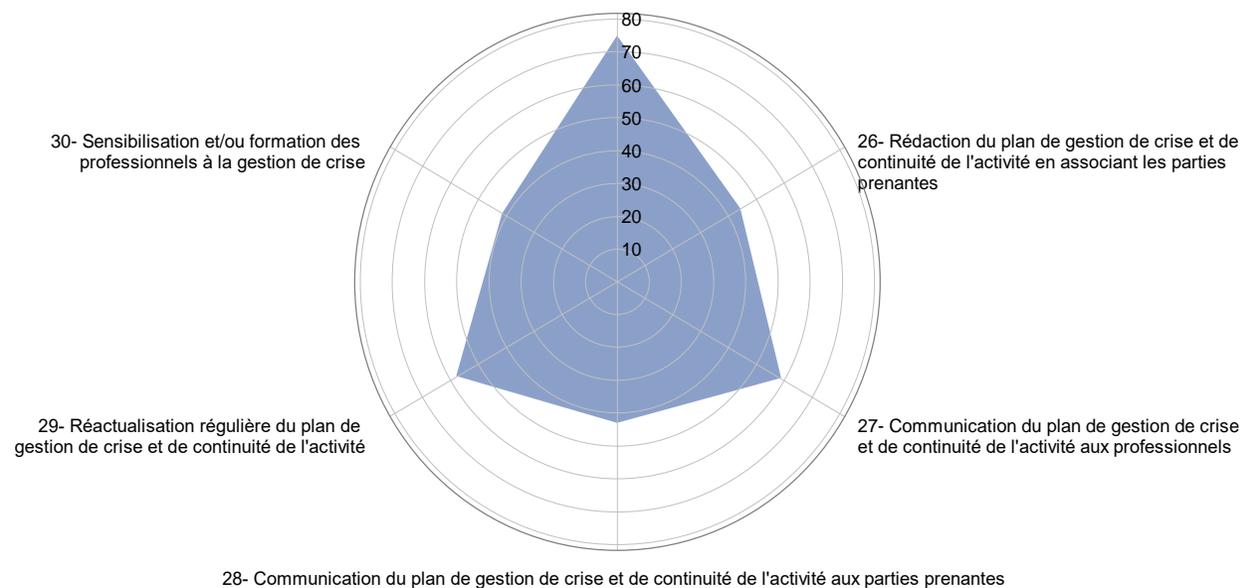
## Gestion de crise et Plan de Continuité de l'Activité

53

Dispersion des structures



25- Existence d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité



Rédaction de plan bleu/blanc/PCA/COVID/ ... ; plan(s) accessible(s) aux professionnels



Défaut de communication et diffusion à toutes les parties prenantes



04

# L'accompagnement en région

---

# L'accompagnement en région

---

- **Accompagnement individuel**

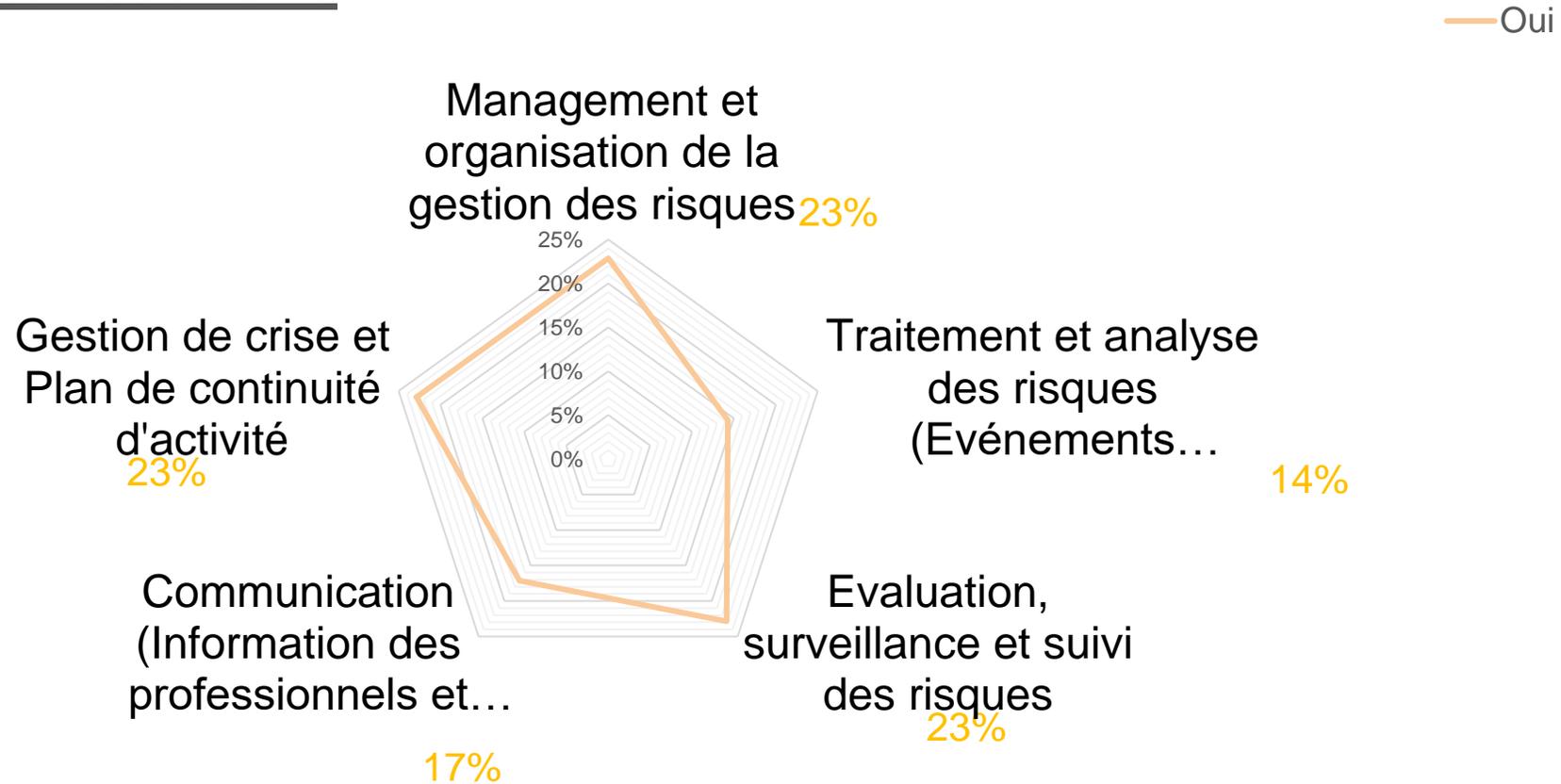
- ▶ Suite au questionnaire
- ▶ Sur demande

- **Accompagnement collectif**

- ▶ Ce que propose la SRA Occitanie

# Accompagnement individuel

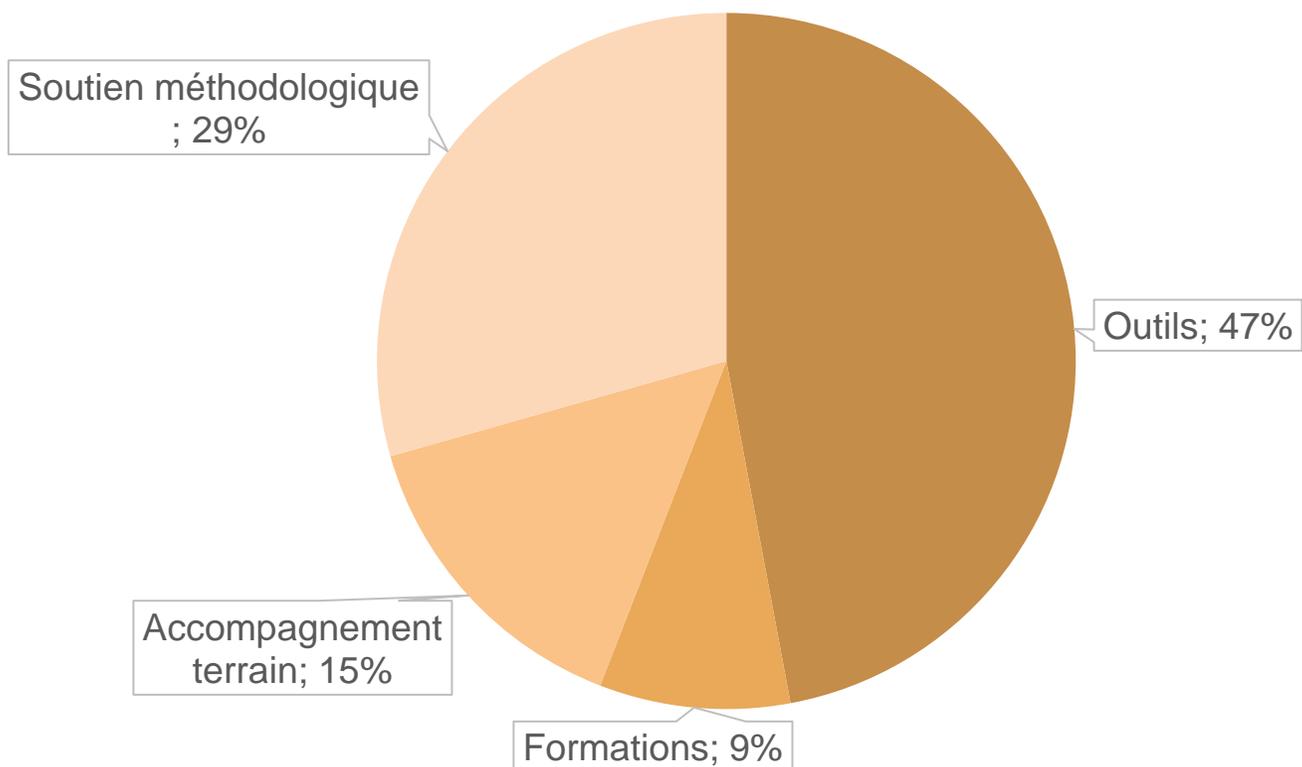
## Besoin en accompagnement par sections



# Accompagnement individuel

## Types de besoins en accompagnement

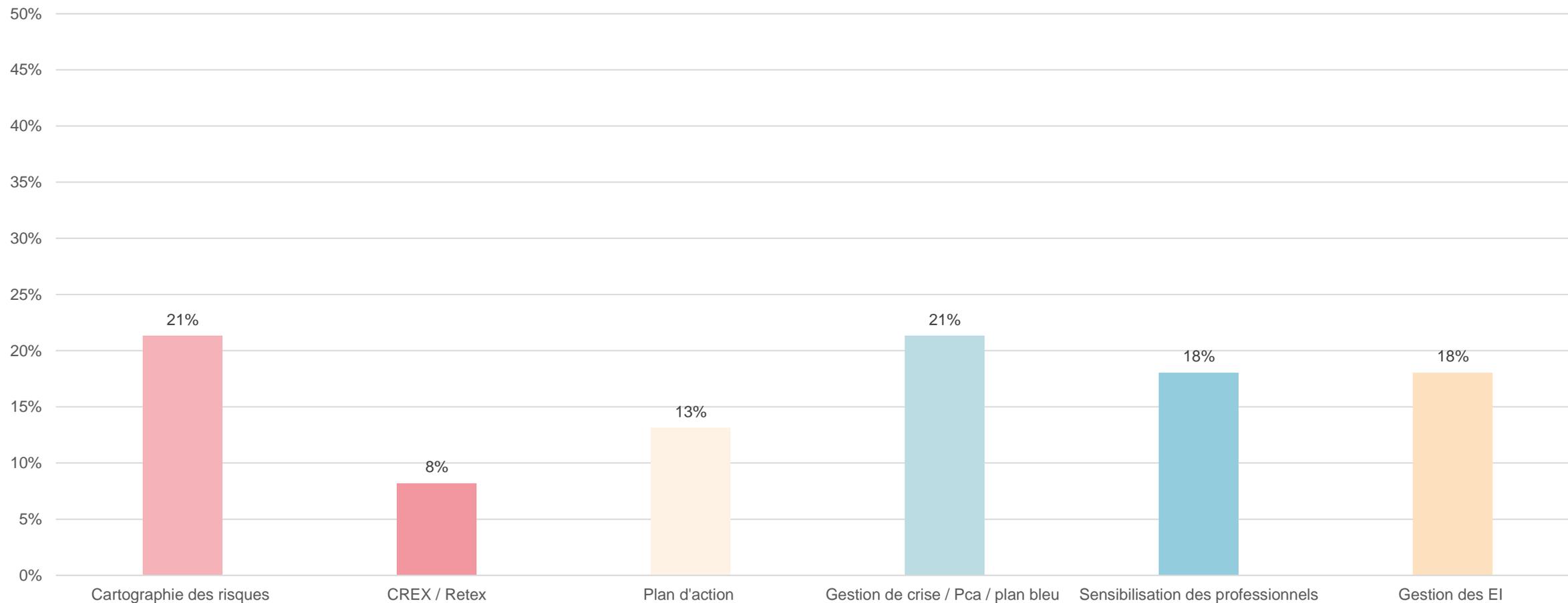
■ Outils   ■ Formations   ■ Accompagnement terrain   ■ Soutien méthodologique



# Accompagnement individuel



## Sujets de besoin en accompagnement par la SRA



# Accompagnement collectif

## ● Management et organisation de la gestion des risques

Formation et accompagnement :

- ▶ Structurer sa démarche qualité en ESSMS
- ▶ Se préparer à l'évaluation HAS en ESSMS
- ▶ Mettre en pratique l'évaluation des ESSMS avec les professionnels de terrain
- ▶ Appropriation et mise en œuvre de l'auto-évaluation des méthodes (accompagné traceur, traceur ciblé)

Groupe de travail / temps d'échanges :

- ▶ Pause-café qualité



# L'accompagnement de la SRA Occitanie

## ● Traitement et analyse des risques (EI/plaintes et réclamations)

Formations et accompagnements à la gestion des EI :

- ▶ Gestion et analyse des Évènements Indésirables (EI) graves en ESSMS
- ▶ Mettre en pratique l'évaluation des ESSMS avec les professionnels de terrain
- ▶ Accompagnement méthodologique à l'organisation et animation de RMM intra et inter-établissement
- ▶ Webinaire : Gestion des EI en ESSMS

Groupe de travail :

- ▶ Définition des EI et gestion des EI en ESSMS

Évaluation :

- ▶ Culture de sécurité en EHPAD



# L'accompagnement de la SRA Occitanie

## ● Évaluation, surveillance et suivi des risques

Formations et accompagnements à la gestion des EI :

- ▶ Evaluation de la douleur en EHPAD
- ▶ Campagne évaluation
- ▶ Accompagnement à la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue en ESSMS (projet)
- ▶ Appropriation et mise en œuvre de l'auto-évaluation des méthodes (accompagné traceur, traceur ciblé)

Outils :

- ▶ Capsule vidéo sur le plan d'action
- ▶ Grille d'auto-évaluation de la GDR en ESMS



# L'accompagnement de la SRA Occitanie

- Evaluation, surveillance et suivi des risques (suite)

Sensibilisation/retours d'expérience :

- ▶ Challenge « Ensemble agissons pour la sécurité des patients et des personnes accompagnées ! »
- ▶ Webinaire : Analysons ensemble un événement indésirable : Presqu'accident (4/06/2025)



# L'accompagnement de la SRA Occitanie

## ● Communication

Webinaire :

- ▶ Engagement des personnes accompagnées : le conseil de la vie sociale (26/03/2025)
- ▶ La liberté d'aller et venir (9/09/2025)
- ▶ La gestion du dossier usager ciblé (Date à venir)

Formation

- ▶ Favoriser l'engagement des usagers pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements





**05**

# **Temps d'échanges, vos questions**

# Perspectives / programme 2026

---

- Mise à jour de la formation CREX
- Cartographie des risques : Formation ? Webinaire ? Groupe de travail ?
- Plan bleu / PCA : Webinaire plan bleu / PCA
- GDR : Formation (1 jour) ?



# Temps d'échanges, vos questions



- Vos questions ?
- Partageons !
  - ▶ Déroulement de votre auto-évaluation
  - ▶ Les actions d'amélioration définies au sein de votre structure
  - ▶ Vos perspectives
  - ▶ ....



SRA Occitanie  
6 rue de Lourdes – Bât. C  
31300 TOULOUSE

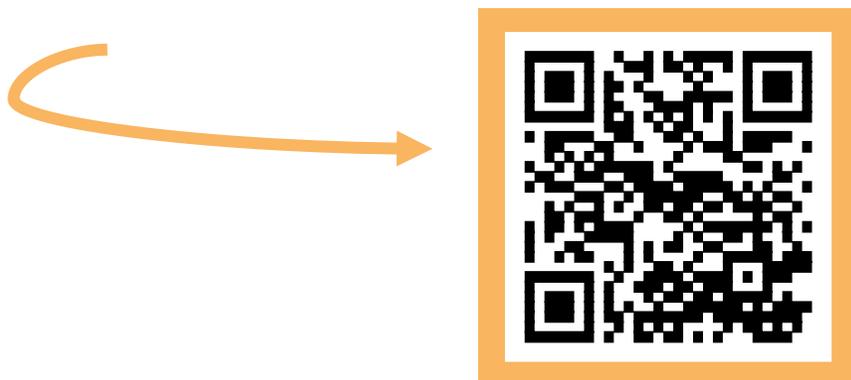
✉ [info@sra-occitanie.fr](mailto:info@sra-occitanie.fr)

☎ 05.67.31.21.30

[www.sra-occitanie.fr](http://www.sra-occitanie.fr)

## Espace adhérent du site internet !

Pensez à créer votre espace pour accéder aux ressources réservées à nos membres.



## Restez informés !

Inscrivez-vous à la  
**Newsletter**



Abonnez-vous à notre page  
**LinkedIn**

