

LA DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION DANS LES CENTRES DE SANTÉ

*Partage d'expérience du
Centre Municipal de Santé Salvador Allendé*

Webinaire du mardi 17 janvier 2023





Références

① Le Centre Municipal de Santé Salvador Allendé



1954



2017

**Reconstruction
nouveau CMS
(2017)**

- Un ancien CMS vieillissant (1953)
- Nouvel équipement accueillant, moderne et ouvert à tous
- 2 500 m² à la disposition des usagers

**Mise à jour du
projet de santé et
règlement intérieur**

- Dépôt auprès de l'ARS du projet de santé ajusté, résolument tourné vers la santé sociale ainsi que du règlement intérieur (2017)
- Introduction de la notion de démarche qualité

**Une offre de soins
moderne et à la
hauteur des défis
d'aujourd'hui**

- Centre de santé polyvalent à vocation universitaire (et de recherche)
- Médecine générale, spécialisée, radiologie, kinésithérapie, infirmerie et dentaire - Médecine scolaire depuis 2022
- Prévention : service de santé publique pilotée par un médecin, avec un CLS, ASV et CLSM, des animateurs de prévention, diététicienne, psychologue, enseignant APA, etc.
- CSAPA, PM et PF, SSIAD, consultations de psychotraumatologie et centre de pathologies chroniques
- Staff administratif en support

Une équipe pluriprofessionnelle de taille

- Équipe dimensionnée en regard du projet : environ 100 personnes y évoluent
- Réunions de concertations : staff médecins, réunions de direction et des référents, plénières et séminaires, réunions pluriprofessionnelles de l'ensemble des dispositifs portés
- Place centrale d'une coordination de chaque instant
- Management collaboratif

Un équipement et projet moderne qu'il convient d'évaluer pour mieux ajuster (agilité)

- Locaux spacieux et contemporains
- Des pratiques en perpétuelles évolutions et mouvements
- Une équipe dynamique au service d'un projet de santé qui se veut humaniste et de qualité

② Contexte de mise en œuvre



➔ Pourquoi ce projet d'autoévaluation ?

- ✗ Méthode qui s'inscrit dans la **démarche qualité**¹ en cours du CMS Salvador Allendé ; il s'agit de l'action n°1 du 5^{ème} objectif du projet de direction du CMS : « *Consolider l'efficience budgétaire et organisationnelle du centre* »
- ✗ Des pratiques (soins et générales) peu ou pas stabilisées au sein des équipes
- ✗ Des référentiels peu ou méconnus des équipes : référentiel HAS (2007), matrice de maturité (2014), etc.
- ✗ Un manque de vision d'ensemble de l'activité du centre pour les professionnels et les usagers
- ✗ Savoirs expérientiels des patients peu exploités

¹ La **démarche qualité** est inscrite en option dans l'Accord National des centres de santé. Dans ce cadre, elle est susceptible de générer des financements.

⇒ Objectifs de cette démarche d'évaluation ?

- ✗ Doit permettre de *faire l'état des lieux de l'existant* et *d'identifier les pistes d'amélioration* sur différents types de risques (infectieux, généraux, etc.)
- ✗ Projet collectif qui fera tendre vers une *harmonisation des pratiques* entre les équipes
- ✗ Opportunités supplémentaires :
 - de *communication entre les professionnels* du centre municipal de santé ;
 - de *consolider la cohésion d'équipe*
- ✗ Faciliter les *bonnes pratiques* des professionnels et une *prise en charge optimale* des patients
- ✗ Recentrer les patients au cœur du projet de santé



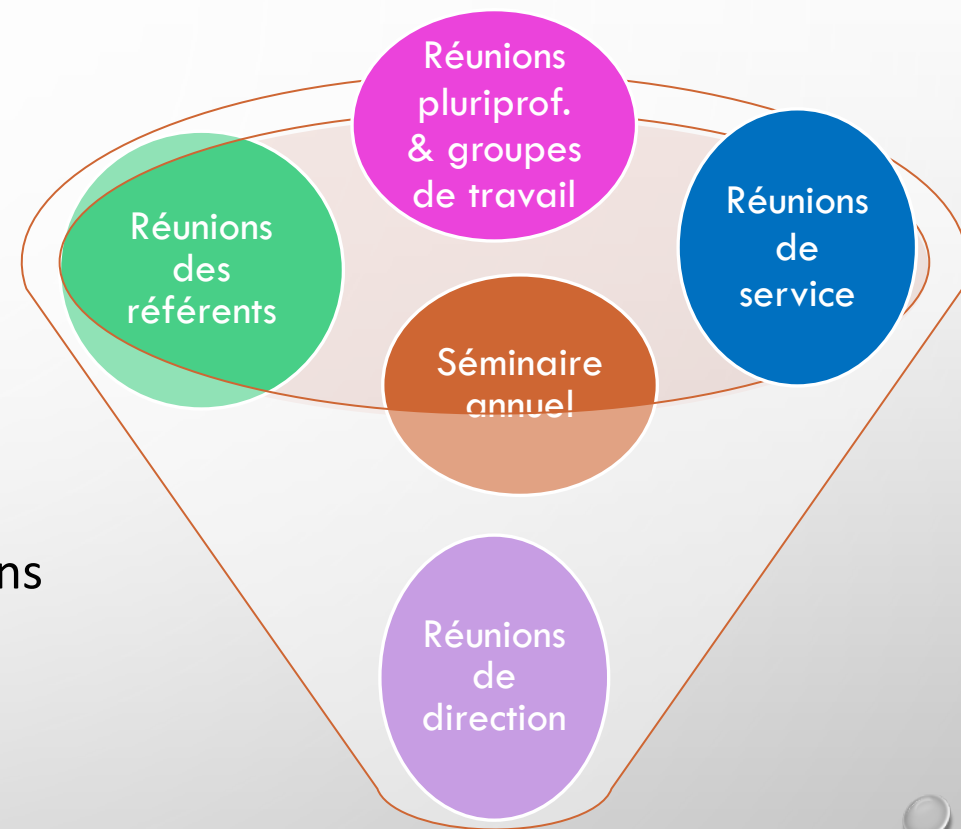
**AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE ET
DE LA SÉCURITÉ DES SOINS**

⇒ Déploiement du projet :

- ✘ Prise de fonctions fin 2021 de la *responsable administrative* (en provenance d'un autre CMS où la démarche n'avait pu être déployée - gestion de la crise covid)
 - ☞ Enjeux de cette nécessité intégrée car, à terme, démarche qui devrait entrer dans le droit commun ?
 - ☞ Parcours professionnel traversé par ce type de démarche
- ✘ Inscription sur la plateforme AQSS déjà effectuée pour le CMS Salvador ALLENDÉ mais non investie - faute de temps et +/- de compréhension des enjeux



- ✘ « *Thématique* » mise aux ordres du jour de l'ensemble des **instances démocratiques** de la vie du CMS depuis la sortie de la gestion de la crise sanitaire :
- ✘ Territoire apprenant ⇔ la pédagogie à l'épreuve du terrain !
- ✘ Capacité à fédérer autour d'un « nouveau projet », en tenant compte ++ :
 - des freins et leviers identifiés
 - des souhaits et possibilités de chacun.e
 - des rythmes déjà effrénés des instances et sollicitations diverses



↓

Instances démocratiques
⇕
pédagogie du projet (« mode projet »)

③ Adhésion de l'équipe



⇒ Comment et pourquoi ?

- ✘ De manière factuelle, constats collégiaux de **manque de « procédures »**, de **pratiques isolées et non revisitées** pour certaines ou encore de frustrations quant à **l'absence d'indicateurs de suivi et/ou d'évaluation**
- ✘ Nombreuses situations du quotidien, institutionnellement *retravaillées* en groupe et à postiori (⇒ théorie de l'apprentissage organisationnel *dans et par l'action*²), qui ont pu mettre les équipes dans des **complexités groupales**, de **doute et d'incertitudes** ou encore de **sécurité** :
 - ↳ gestions de situations d'urgences
 - ↳ chaine du froid
 - ↳ identitovigilance
 - ↳ Etc.



➔ Par quels moyens ?

- ✗ En s'appuyant sur l'existant (ici, l'exercice coordonné)
- ✗ Avec objectivité et transparence
- ✗ En mode participatif/collaboratif pour donner du sens
- ✗ En s'appuyant sur un leadership d'influence (confiance et auto-conviction)
- ✗ En valorisant les réussites pour renforcer la motivation de tous !



④ Et après ?

Regroupera
plusieurs
groupes de
travail
thématisés
déjà
existants

**1^{ère} date pour groupe de travail « Démarche
qualité » fixée en Février 2023**

Fréquence
définie à 1
temps de
travail/
trimestre



RÉFÉRENCES

☞ Référentiel HAS (2007) :

https://www.fnccs.org/sites/default/files/pdf/referentiel_evaluation_centres_sante_2007.pdf

☞ Matrice de maturité en soins primaires :

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-10/matrice_maturite.pdf

☞ ARGYRIS (C.) & SCHÖN (C.), Organizational Learning : A theory of Action Perspective, Reading MA : Addison-Wesley, 1978

☞ Plateforme AQSS : <https://webbmr-raisin.aphp.fr/Cpias/acds/index.php>



**Merci pour votre
attention**