



**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

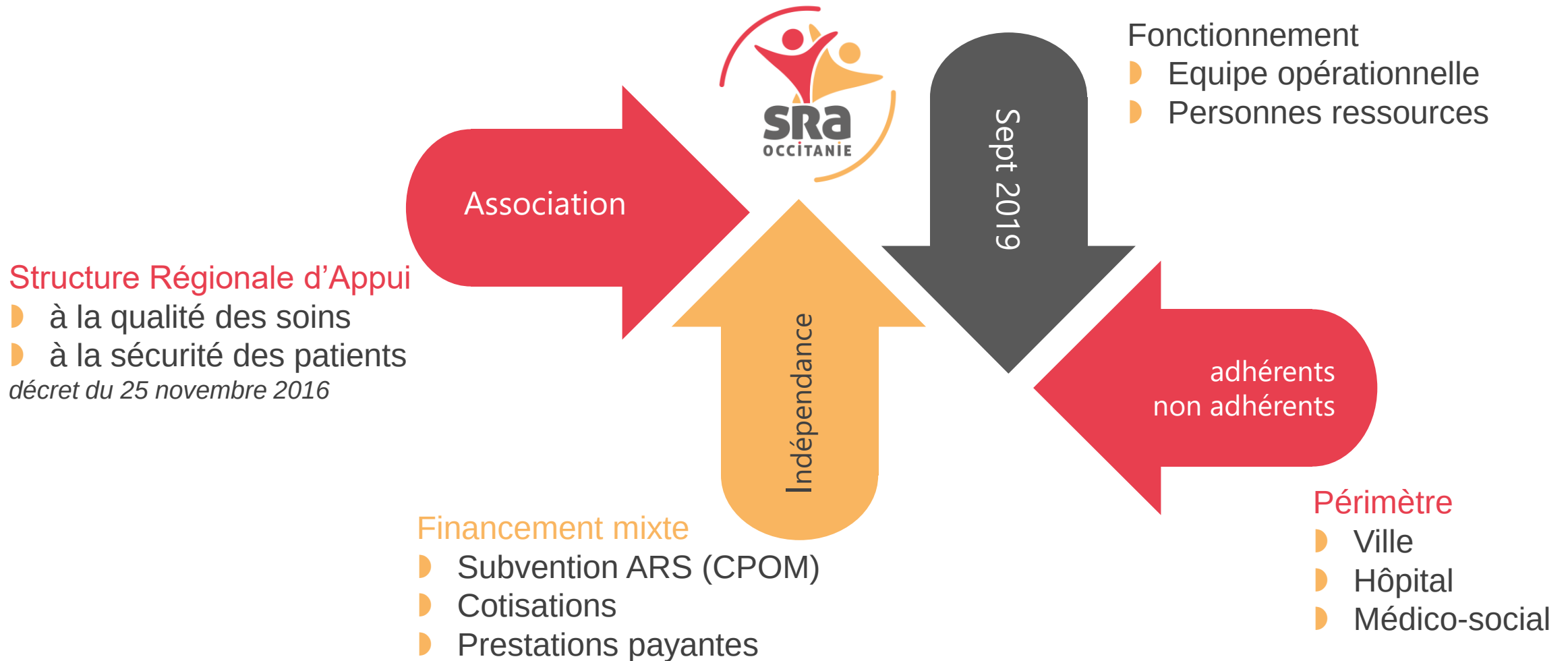
Temps
d'échanges / vos
questions

An abstract graphic in the bottom-left corner featuring a red shape and an orange shape. The red shape includes a circle and a curved line, while the orange shape includes a circle and a larger curved area.

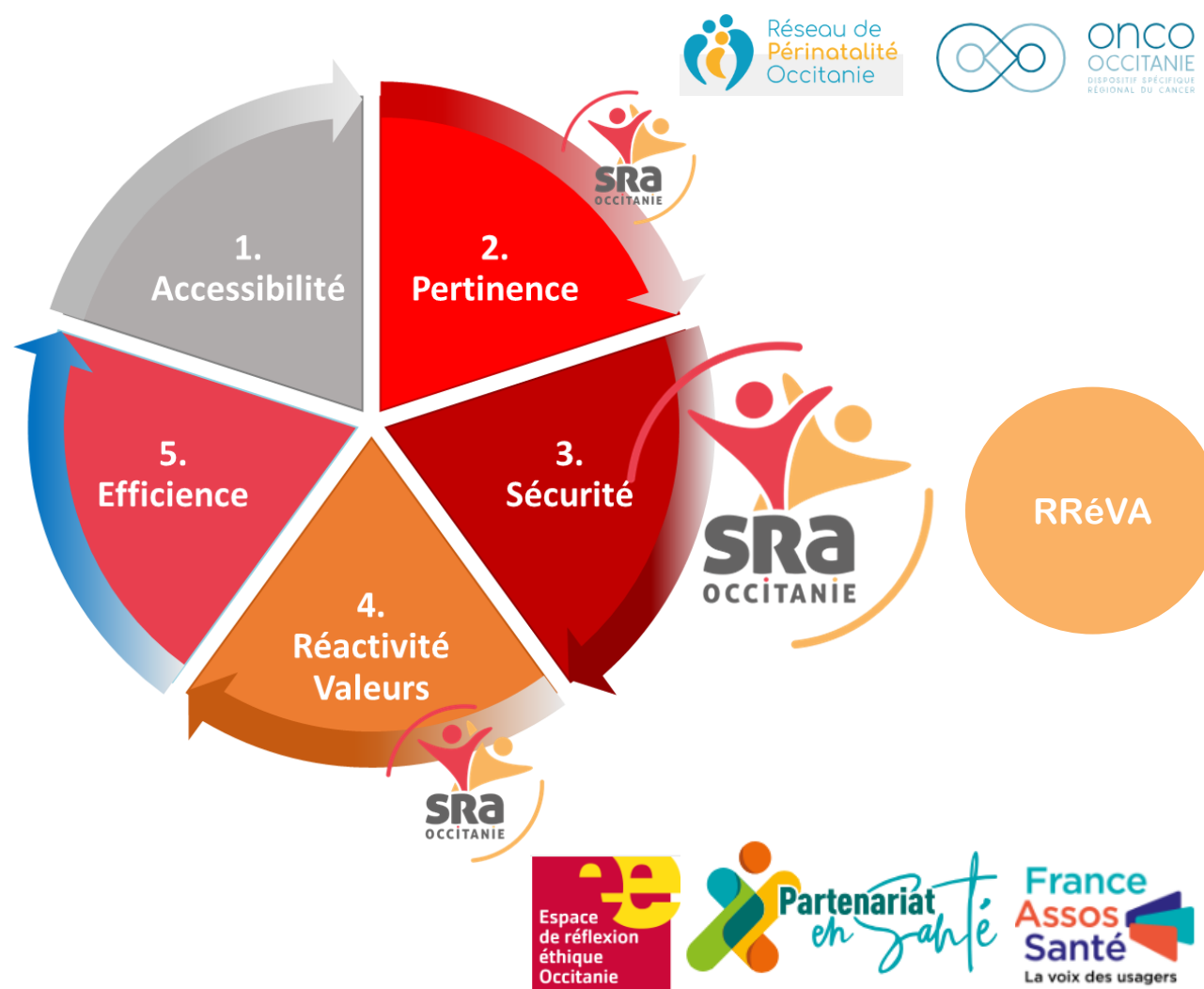
01

Présentation de la SRA Occitanie

Qui sommes-nous ?



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
- ▶ Bientraitance
- ▶ Partenariat en santé
- ▶ Travail collaboratif / communication

Les modalités d'intervention

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

An abstract graphic in the bottom-left corner featuring a red circle, a red curved shape, and an orange curved shape.

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

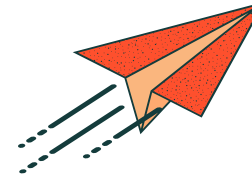
La campagne régionale : objectifs

- 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

An abstract graphic in the bottom-left corner consisting of several overlapping organic shapes in red and orange. There is a red circle, a red curved shape, and several orange curved shapes and circles.

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

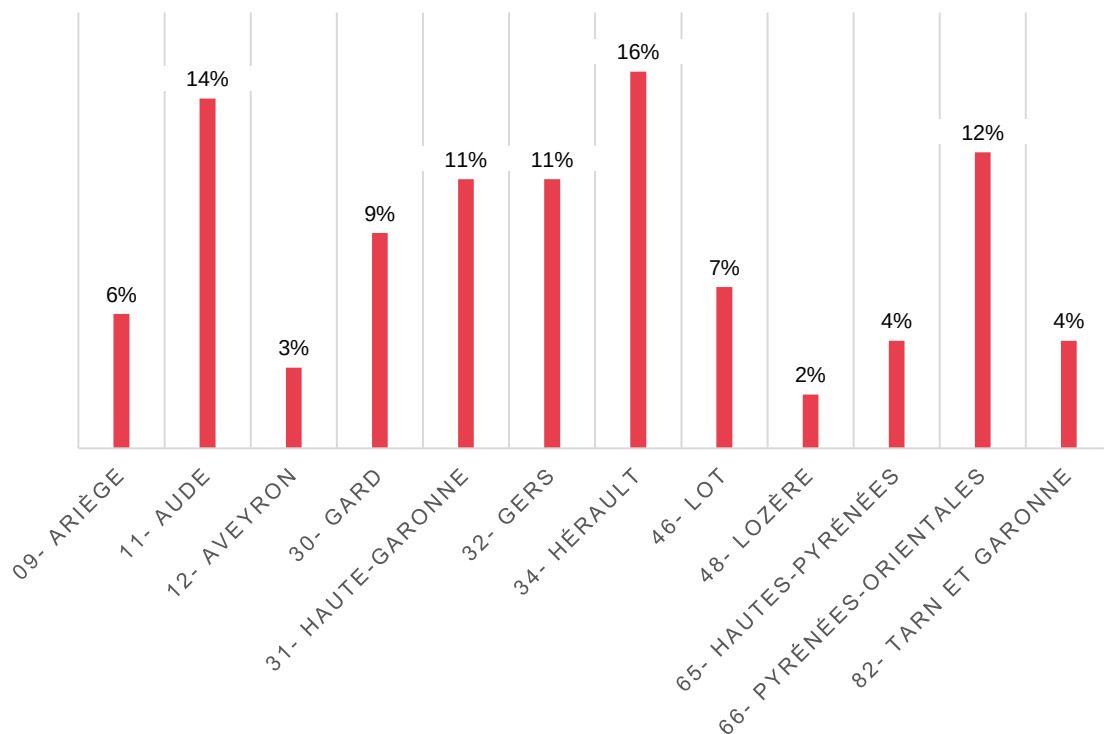
Établissements participants

159

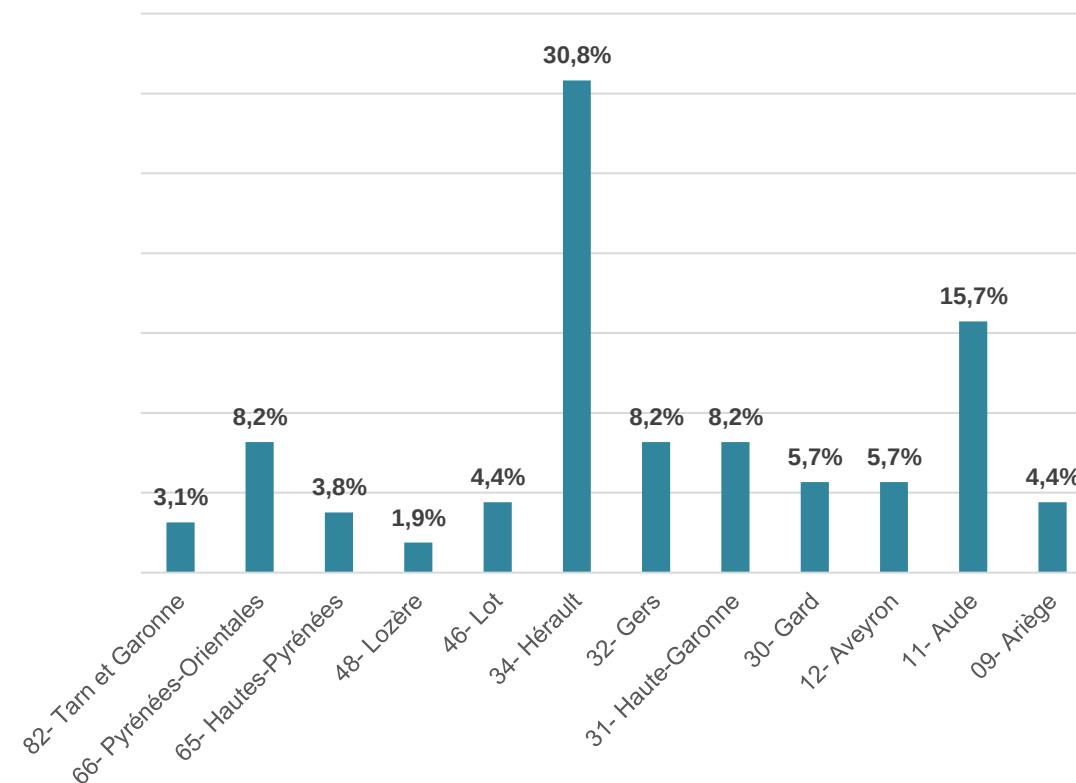
Structures/entités participantes

Participation régionale

Répartition géographique des établissements :



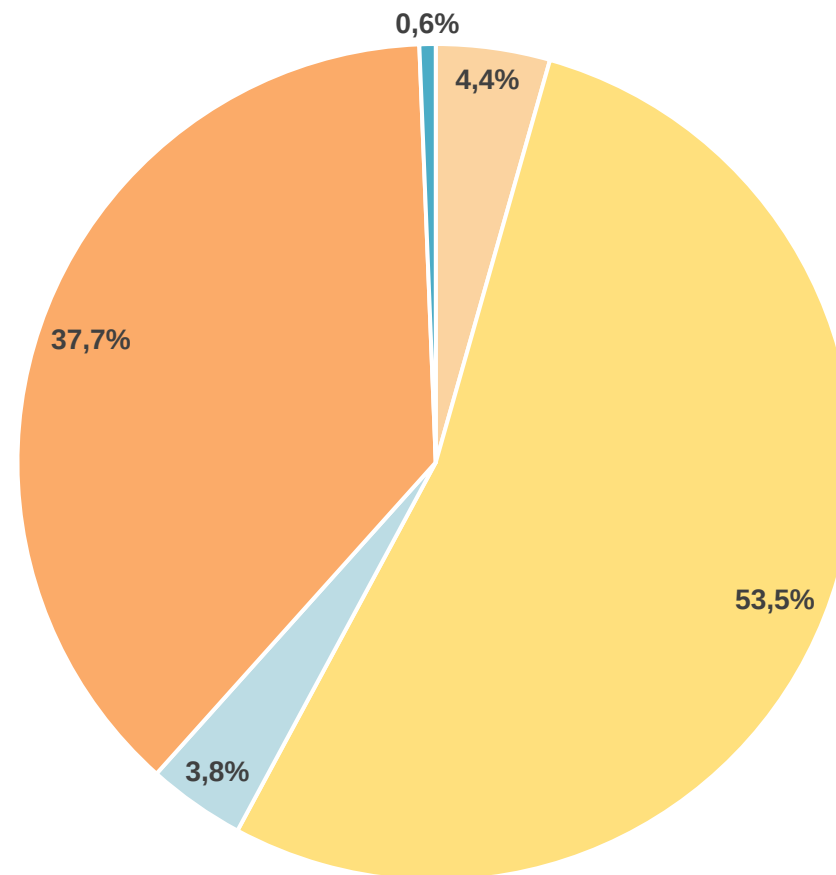
Répartition géographique des structures :



Participation régionale (N = 159)

Types de structure:

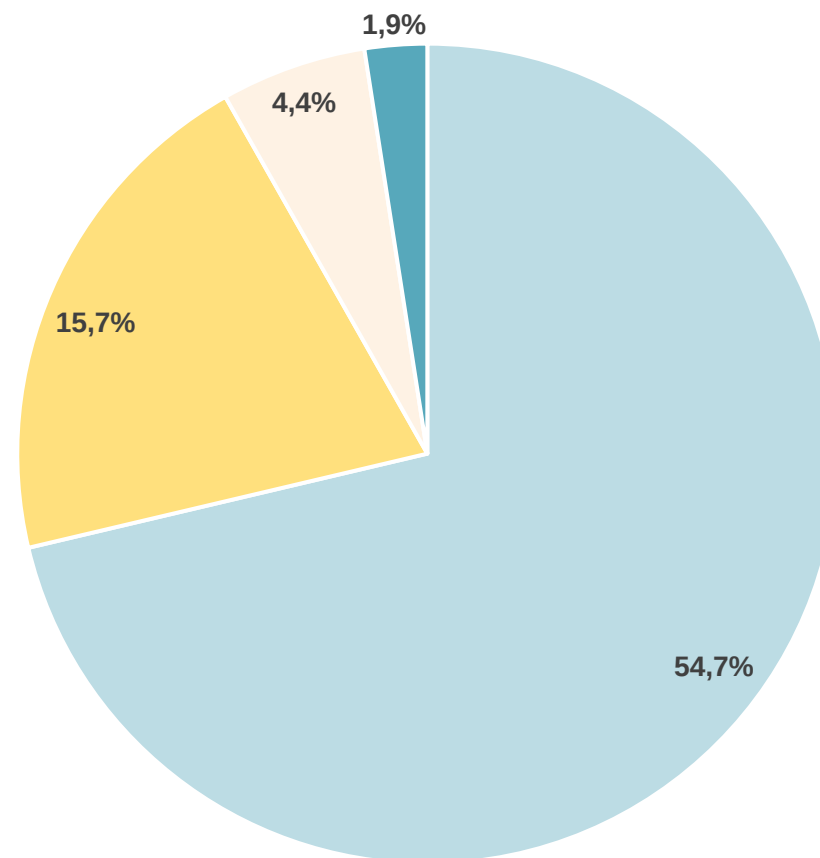
- Privé à but lucratif
- Privé à but non lucratif
- Privé d'intérêt collectif
- Public
- Autre (mutualiste)



Participation régionale (N = 159)

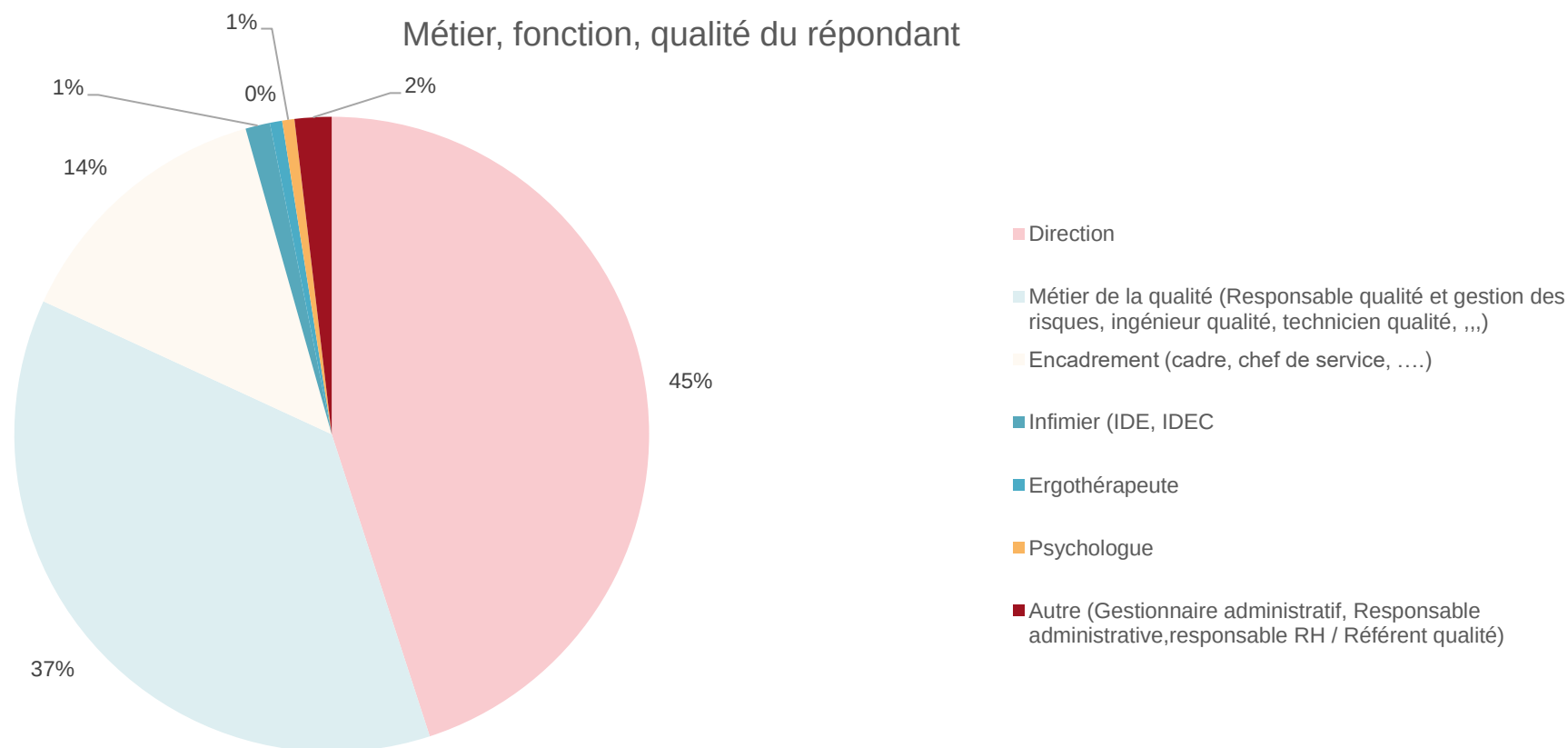
Type d'établissement
par profil d'usagers :

- Personnes âgées
- Enfants handicapés ou inadaptés
- Personnes avec des difficultés spécifiques
- Autres (maladies chroniques, protection de l'enfance)



Participation régionale (N = 159)

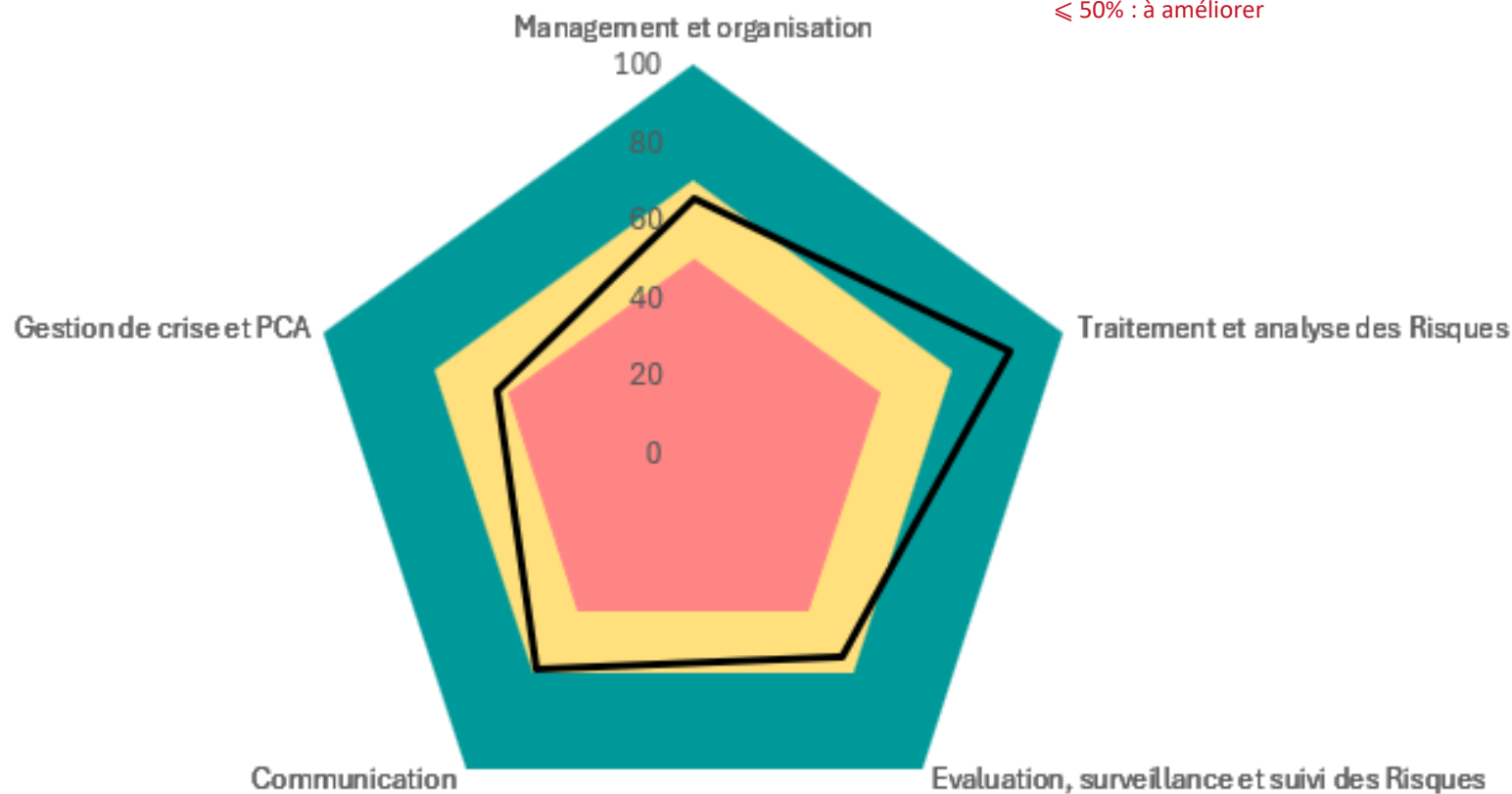
Fonction du répondant :



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

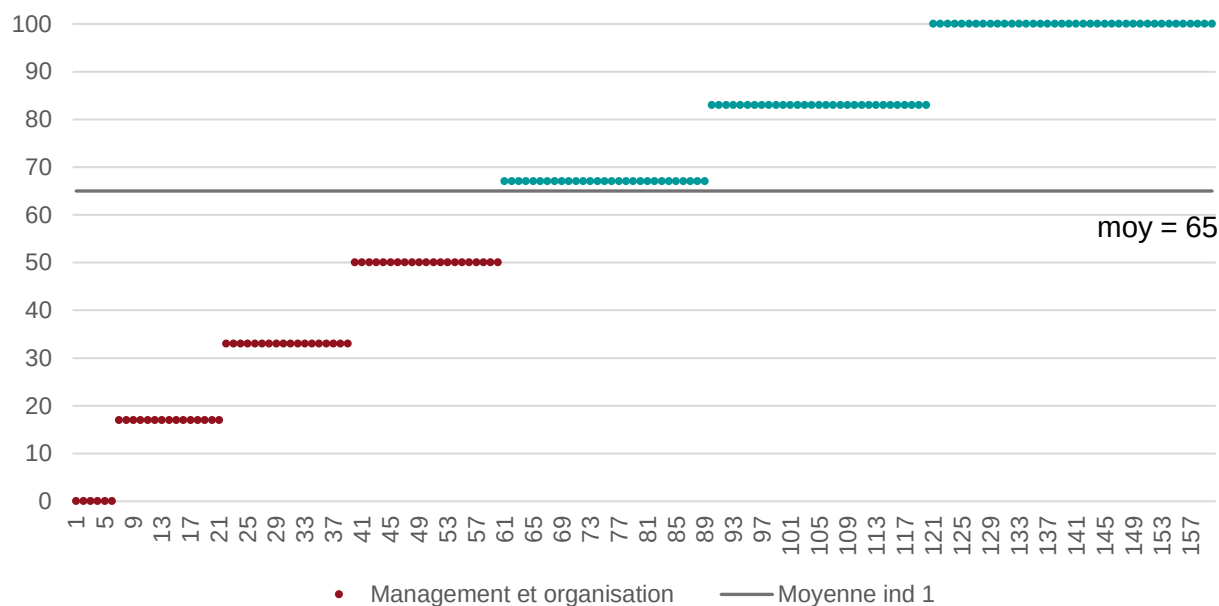


Les résultats régionaux (N = 159)

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



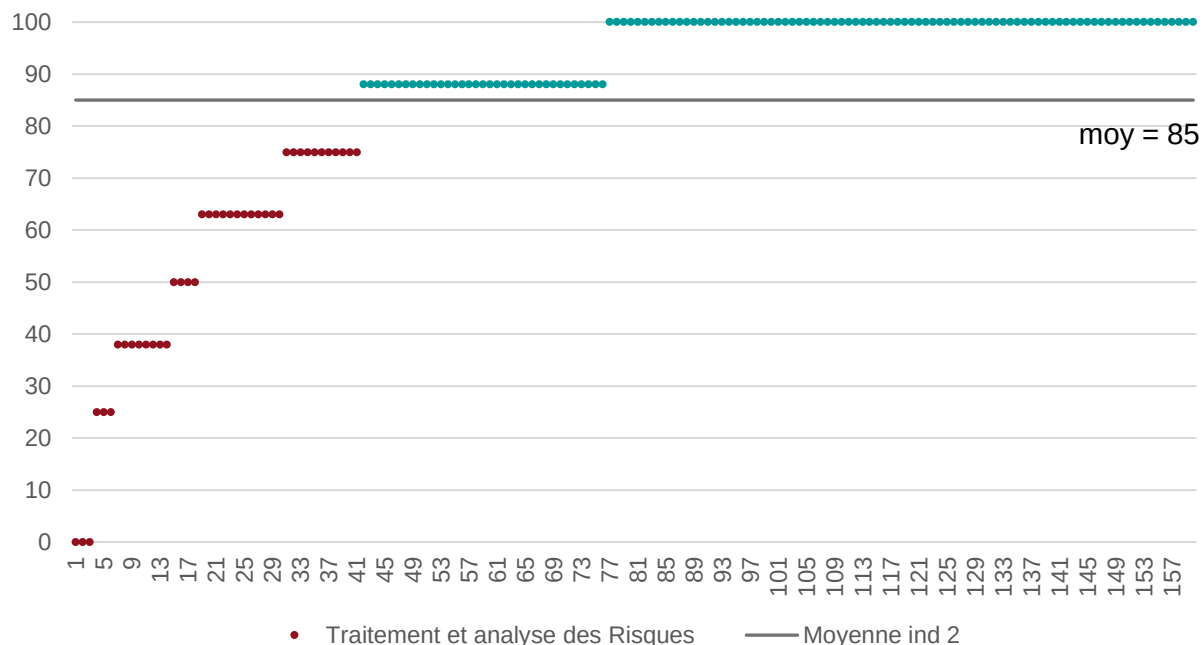
Cartographie fragmentée ; défaut de pérennisation des réunions QGDR ; défaut de communication des risques

Les résultats régionaux (N = 159)

Traitement et analyse des risques

85

Traitement et analyse des Risques



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

14- Association des acteurs concernés par les EI, les plaintes ou réclamations aux analyses

8- Mise en place d'une organisation pour assurer la sélection et l'analyse des EI

13- Traitement systématique des plaintes et réclamations

9- Mise en place d'une organisation pour assurer la déclaration des EIG et EIGAS aux tutelles

12- Mise en place d'une organisation pour assurer l'analyse des plaintes et réclamations

10- Analyse systématique des causes profondes des EIG et des EI récurrents

11- Mise en place d'une organisation pour réceptionner les plaintes et réclamations



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

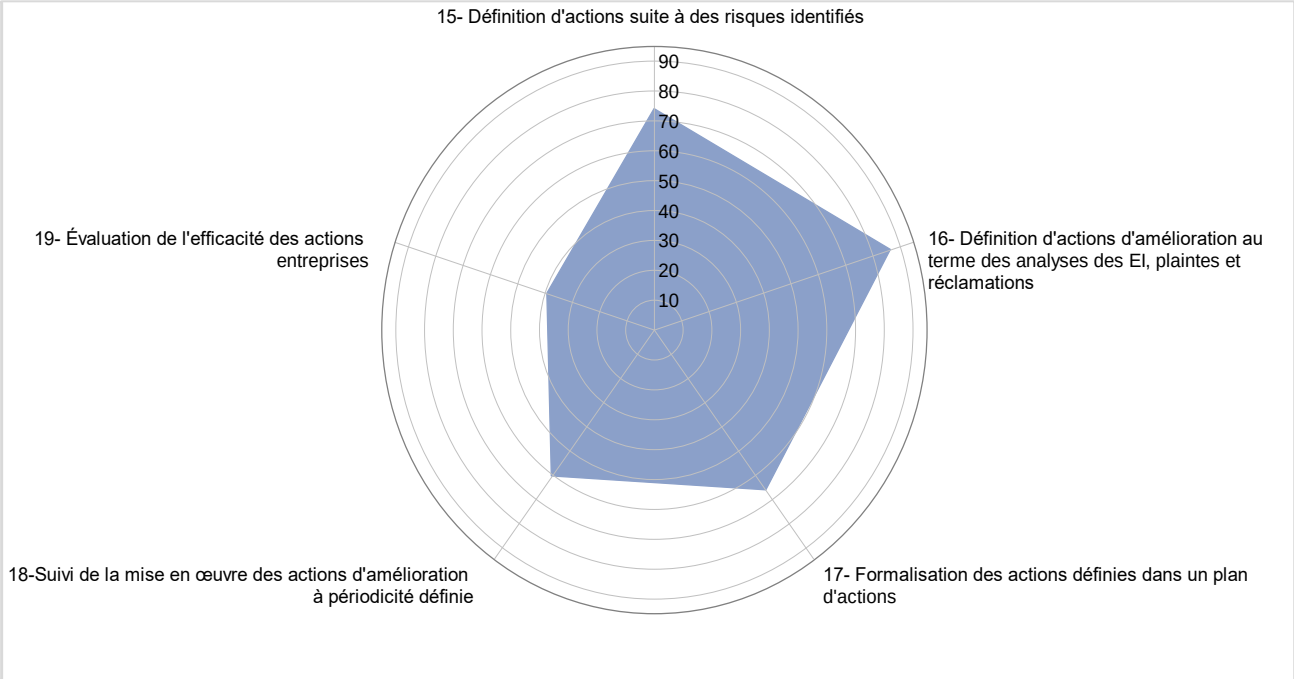
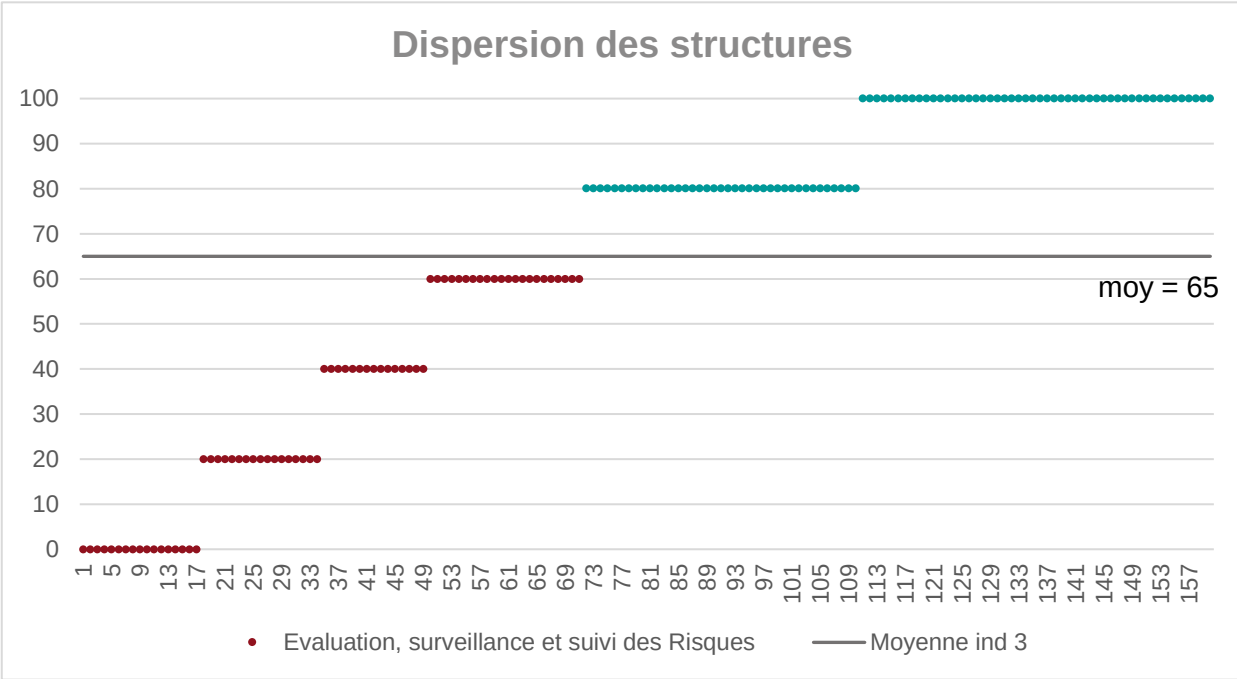


Défaut de formalisation et de communication des procédures

Les résultats régionaux (N = 159)

Évaluation, surveillance et suivi des risques

65



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

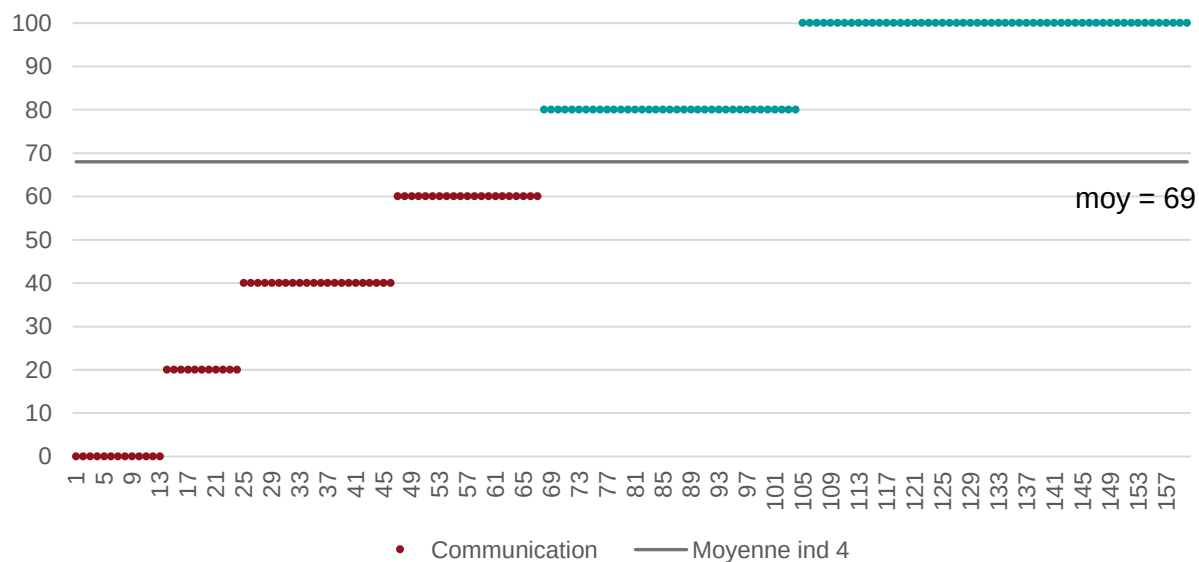
 Défaut de traçabilité ; absence d'évaluation des actions ; suivi des actions non réalisées systématiquement

Les résultats régionaux (N = 159)

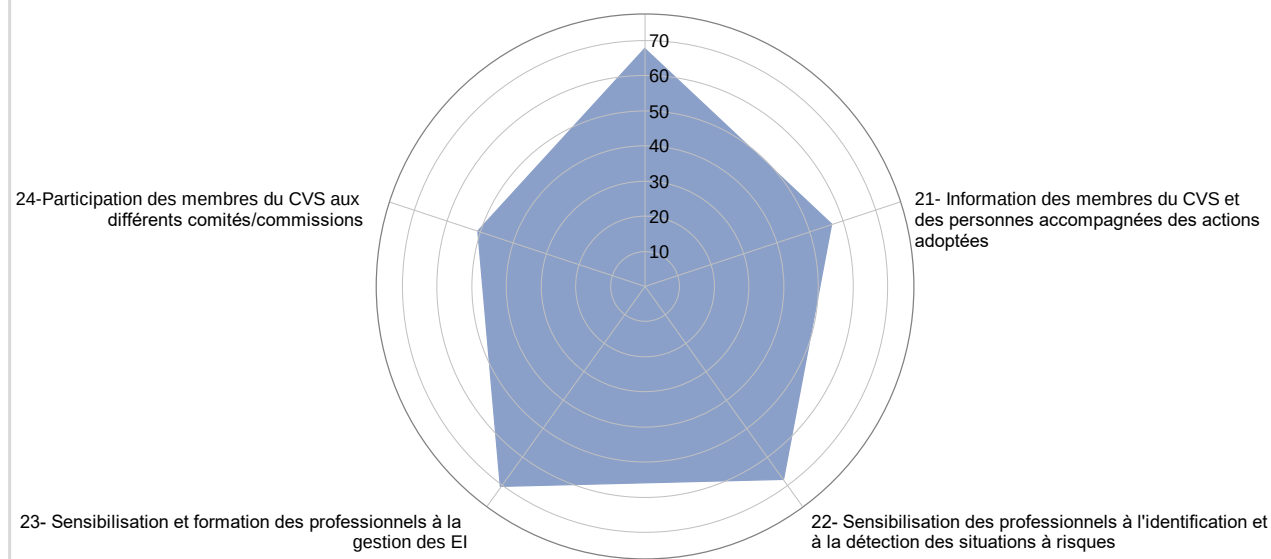
Communication

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



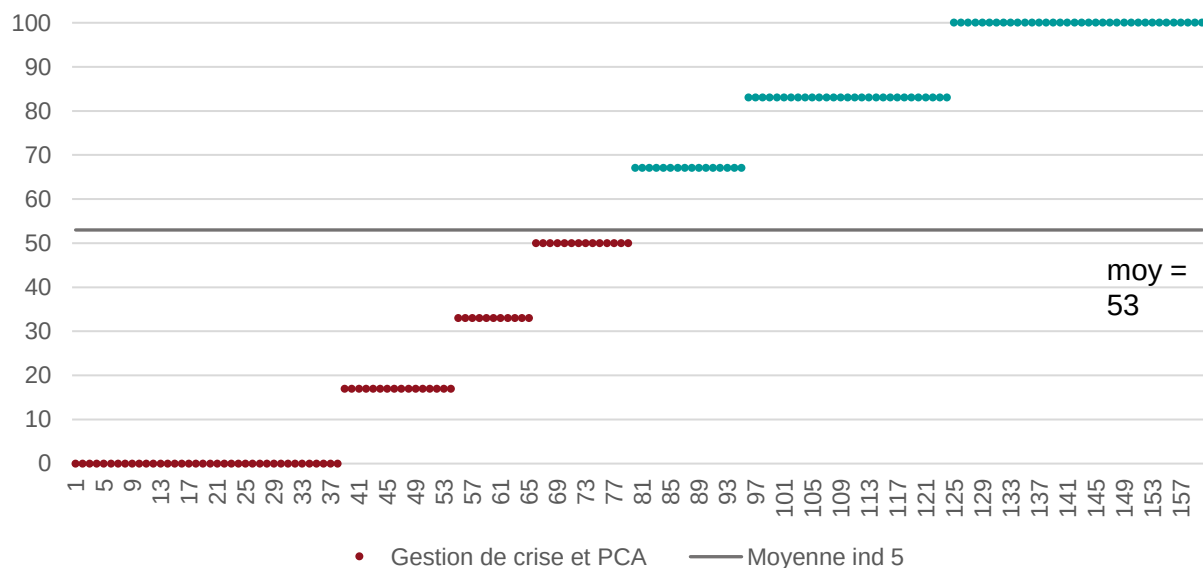
Invitation non systématique des membres du CVS, absence de commissions

Les résultats régionaux (N = 159)

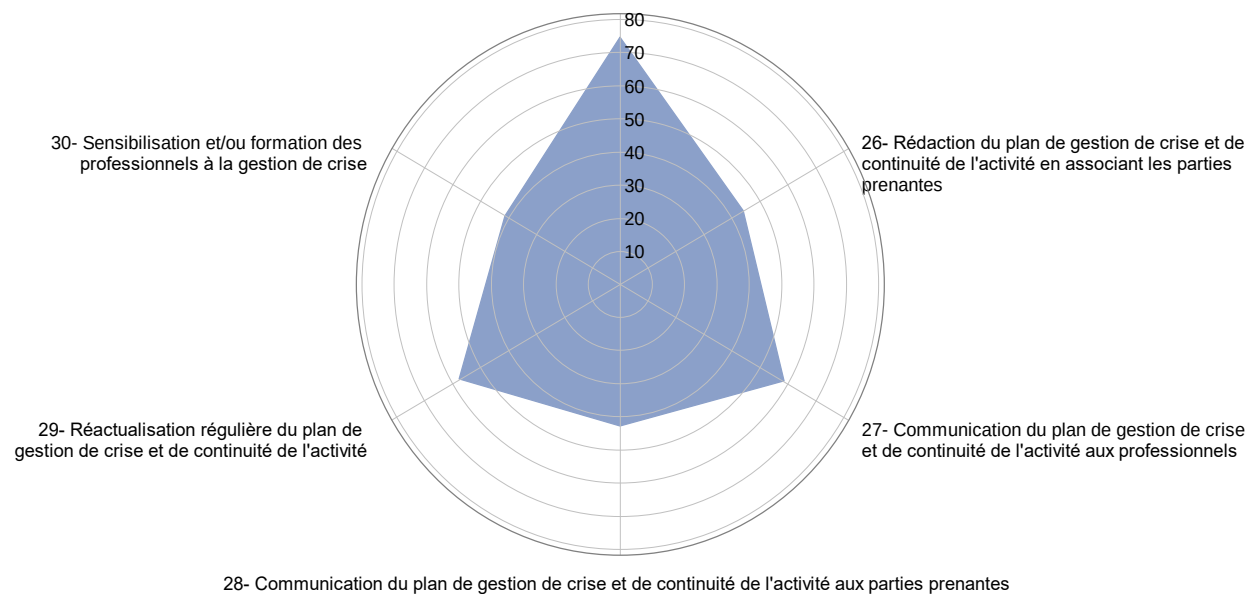
Gestion de crise et Plan de Continuité de l'Activité

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

An abstract graphic in the bottom-left corner featuring a red circle, a red curved shape, and an orange curved shape.

04

L'accompagnement en région

L'accompagnement en région

- **Accompagnement individuel**

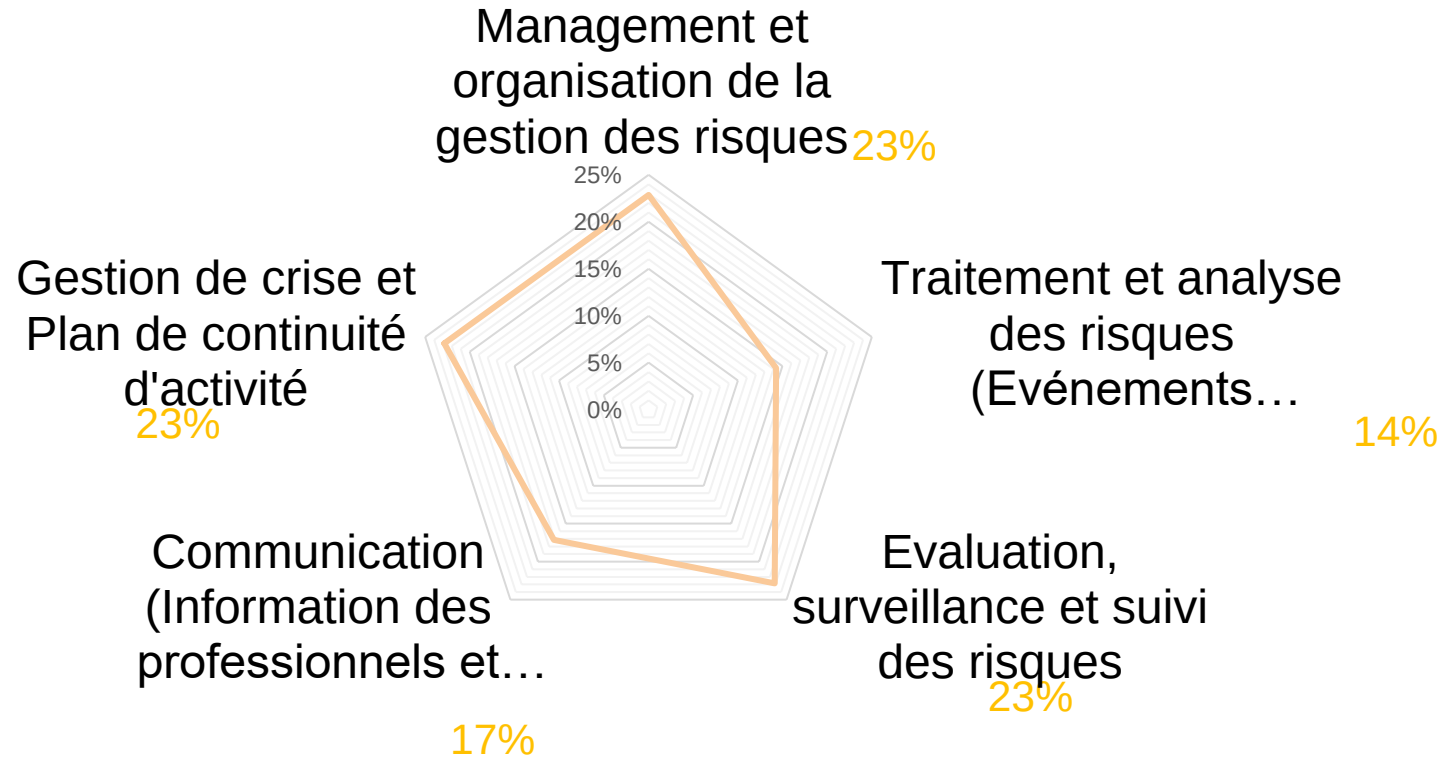
- Suite au questionnaire
- Sur demande

- **Accompagnement collectif**

- Ce que propose la SRA Occitanie

Accompagnement individuel

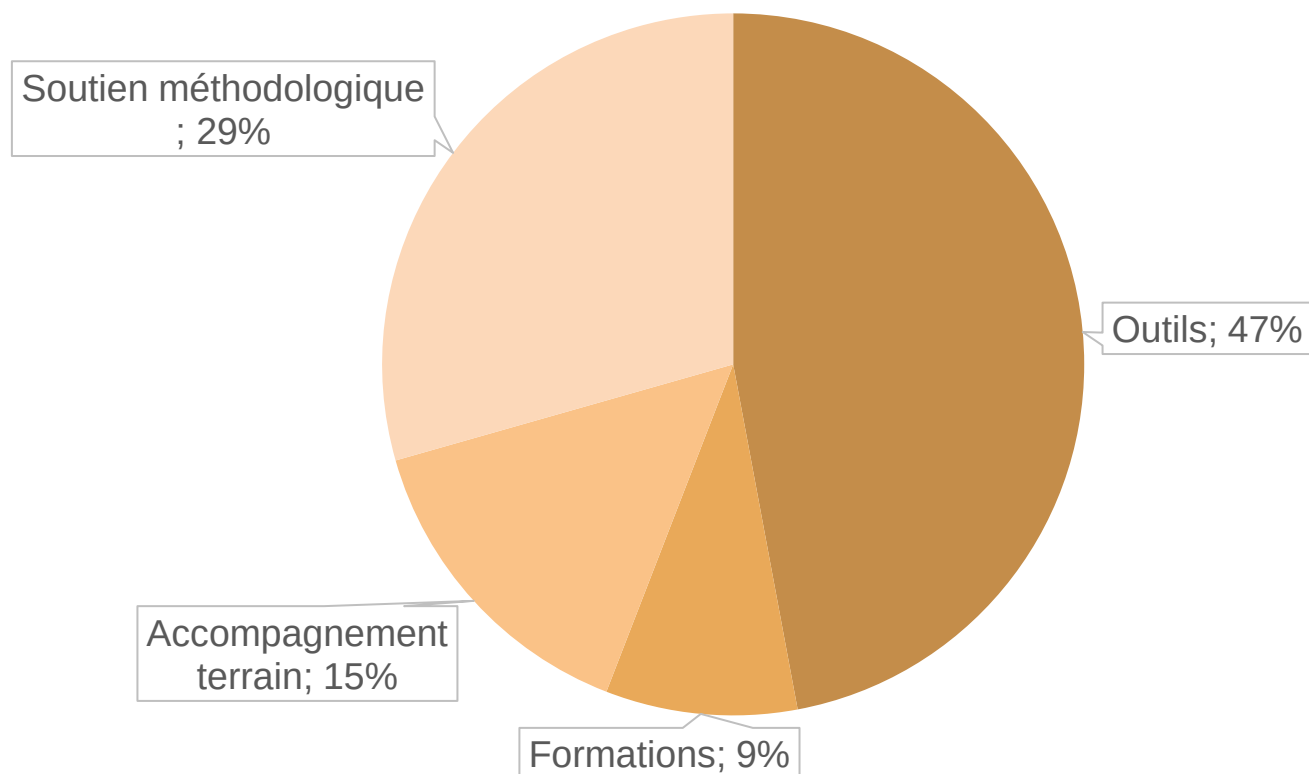
Besoin en accompagnement par sections



Accompagnement individuel

Types de besoins en accompagnement

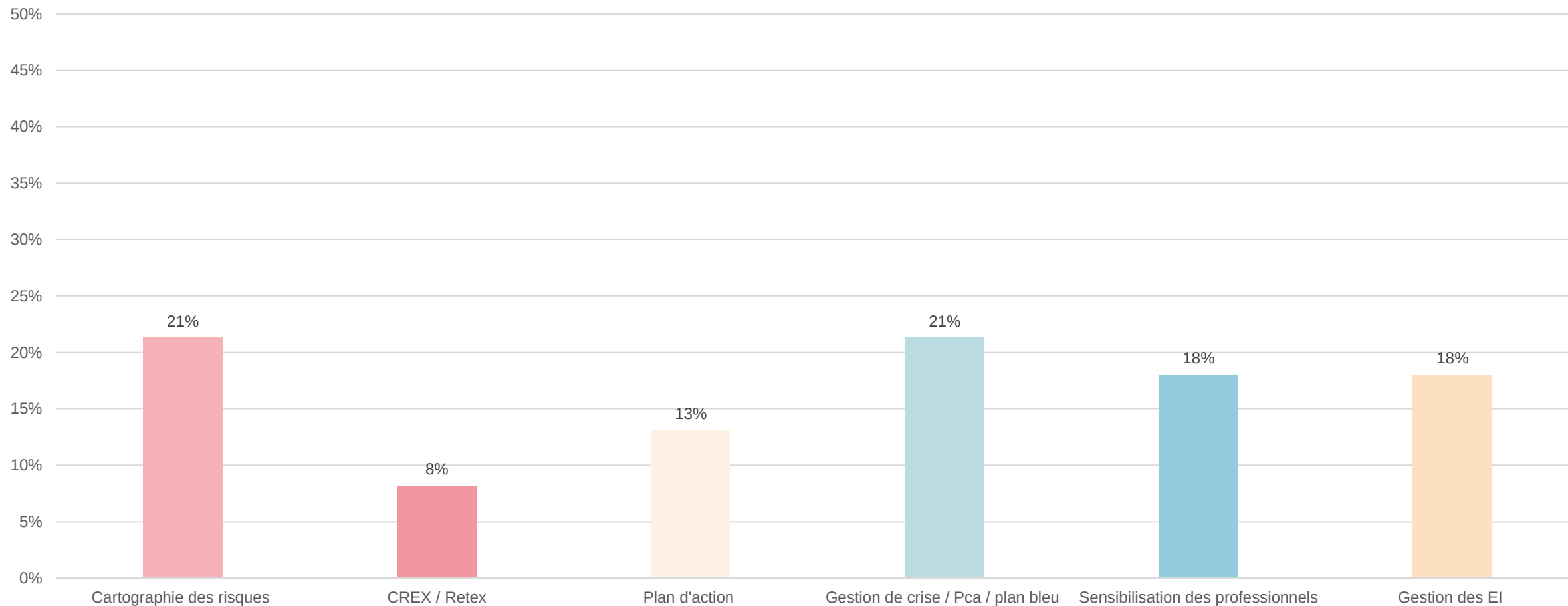
■ Outils ■ Formations ■ Accompagnement terrain ■ Soutien méthodologique



Accompagnement individuel



Sujets de besoin en accompagnement par la SRA



● 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



An abstract graphic in the bottom-left corner featuring a red circle, a red curved shape, and an orange curved shape.

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

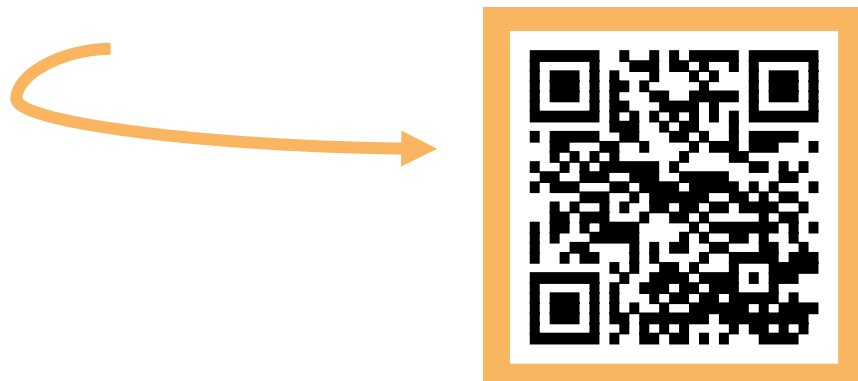
✉ info@sra-occitanie.fr

☎ 05.67.31.21.30

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

