

# LA PERFORMANCE DANS LE MEDICO-SOCIAL, ENJEUX, OUTILS, RÔLE DE L'ANAP

Assises de l'autonomie

10/06/10 PARIS

## L'Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux

- L'Anap est un groupement d'intérêt public (GIP) entre l'Etat, l'Uncam, la CNSA et les fédérations représentatives des établissements de santé et médico-sociaux
- Elle a été créée par la loi HPST à partir de 3 structures : Gmsih, Mainh, Meah
- En 2010, l'équipe de l'Anap est composée de 80 professionnels aux profils complémentaires couvrant l'ensemble de son champ
- Le budget de l'Anap pour 2010 est de 36 millions d'euros



- Un système de santé performant **améliore l'état de santé et répond aux attentes** de la population et assure un **financement équitable**
- Cela implique un **décloisonnement** de l'ensemble des acteurs autour du **parcours des personnes** dans le **respect de la singularité** de chacun
- La performance d'un établissement ne peut donc se concevoir qu'à travers son insertion dans une **offre territoriale** centrée sur la **réponse aux besoins des populations**

## Nos modalités d'intervention

- L'ANAP a pour mission **d'accompagner les établissements** de santé et médico-sociaux **et les ARS** (loi HPST)
- Il s'agit d'identifier sur les terrain les **organisations et expériences innovantes** et de les faire connaître
- Puis de construire des **outils et des méthodes utilisables** par le plus grand nombre **avec les professionnels de terrain**

## Une logique de partenariat pour renforcer l'action de l'Anap

- L'Anap établit des **partenariats et un plan d'actions partagé** avec l'HAS, l'ANESM et l'ASIP
- La **cohérence et la pertinence** de nos travaux pour les acteurs de terrain sont ainsi assurées
- Ces partenariats permettent un **partage de méthodes, d'expériences et d'indicateurs**
- Des **partenariats internationaux** apportent une ouverture sur les expériences étrangères (NHSiii, IHI...)

## La performance du secteur médico-social se conçoit dans un contexte particulier

- Un engagement fort auprès des **populations fragiles** qui répond à une **mission d'intérêt général**
- Un attachement au respect de la **singularité des personnes**
- Des **contraintes tarifaires** fortes avec une lisibilité à court terme limitée dans un contexte économique difficile
- La nécessité de **s'adapter aux évolutions des besoins de la population** et à des nouvelles formes de prise de charge et d'accompagnement

## Les enjeux du secteur médico-social dans le cadre de HPST

### Les appréhensions du secteur

Le décroisement entre le sanitaire et le médico social fait craindre d'être « aspiré » dans le sanitaire

La place des établissements et services dans un territoire fait craindre du rationnement plutôt que de la rationalisation

L'introduction de la procédure d'appel à projet et d'une programmation des besoins définie par la tutelle fait craindre la disparition de projets innovants

### Les objectifs de l' ANAP

Logique d'acteurs et non plus de structures

Logique de parcours qui garde la singularité et l'innovation

Logique d'efficience

## Des processus de production efficaces

- Des organisations performantes en chirurgie
- Développer une gamme d'outils performance capitalisant les meilleures pratiques du terrain

## Des établissements transformés

- Mettre en œuvre 50 projets performance

## Une culture partagée de la performance

- Améliorer la performance de 100 pôles en accompagnant leurs managers
- Observatoire national
- Développer le pilotage de la performance
- Programme d'accompagnement au changement du système de santé



## Des parcours des personnes optimisés

- Accompagner un territoire de santé pour créer un « modèle » de parcours de personnes et de recomposition de l'offre de soins et médico-sociale

## Des ressources humaines valorisées

- Appui à la mobilité des professionnels et développement de la gestion des ressources humaines

## Des investissements efficaces

- Un plan de gestion patrimoniale pluriannuel dans les établissements de santé
- Accompagner les directions des établissements dans la réussite de leurs projets de systèmes d'informations

## En 2010, l'Anap conduit deux projets à fort impact sur le secteur médico-social

- **Accompagner trois territoires de santé pour organiser le parcours des personnes**
  - Favoriser une **logique de mutualisation et de coordination**
  - Appuyer les projets innovants pour **valoriser les spécificités des territoires**
  
- **Développer le pilotage de la performance**
  - Créer des outils pour instaurer un **dialogue de gestion avec les ARS**
  - Identifier les **données nécessaires au pilotage interne** des services et structures

## Qu'est ce que la qualité ?

- La qualité maximise le bien-être des patients après avoir pris en compte le rapport bénéfice /risque à chaque étape du processus de soins

Donabédian 1966

- « La capacité des services de santé destinés aux individus et aux populations d'augmenter la probabilité d'atteindre les résultats de santé souhaités , en conformité avec les connaissances professionnelles du moment »

Institut de Médecine USA 2001

## Qualité et système de santé

- Le système de santé s'adresse:
  - à ceux qui sont soignés
  - aux professionnels
  - aux financeurs
- La qualité concerne de **multiples acteurs** , tous les fournisseurs de soins et tout type de services et institutions
- La qualité est **multidimensionnelle**

- **ACCES/EQUITE**

- **EFFICACITE/EFFICIENCE**

- **SECURITE**

- **REACTIVITE**

**DU SYSTEME DE SANTE**

## La spécificité du secteur médico social

- Bien-être des personnes , résultats de santé souhaités:
  - connaissances précises des **prestations servies** par des structures et des services dont les **missions sont connues**
- Conformité aux connaissances professionnelles :
  - Niveau des **compétences humaines** , **formation continue** des professionnels, **évaluation des prestations**
- Bénéfice/risque du processus de soins:
  - **Gestion des risques** , **sécurité**, **efficacité des dépenses engagées** , **accessibilité aux soins** , **soins pertinents**( ni trop ni trop peu, en tenant compte des valeurs de la personne qui est prise en charge)

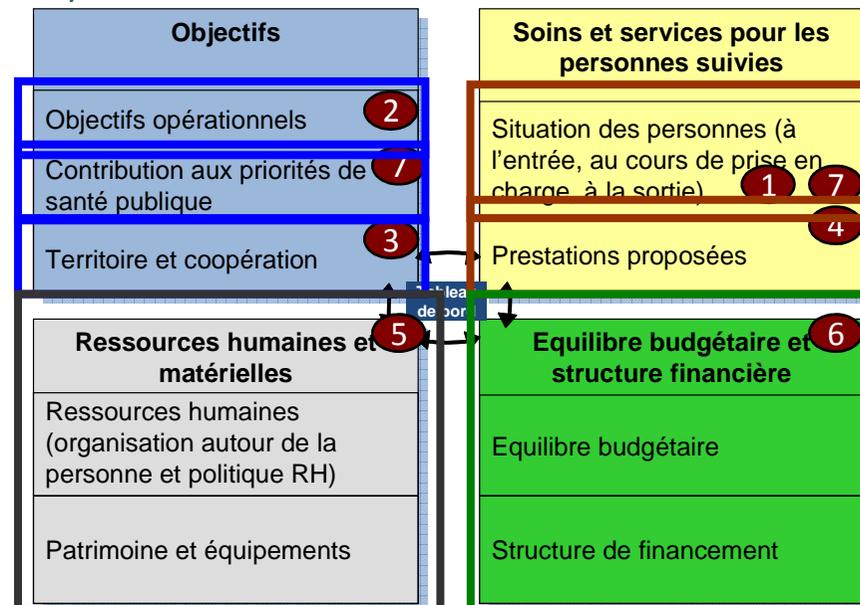
## La qualité offerte aux personnes : un management fort

- Organiser les soins et la gestion des personnes qui assurent les prises en charge pour que **la sécurité et la qualité fasse partie intégrante de l'activité**
- **Inform**er les usagers et leur famille des **prestations servies et des risques encourus**
- **Respecter les choix** des individus

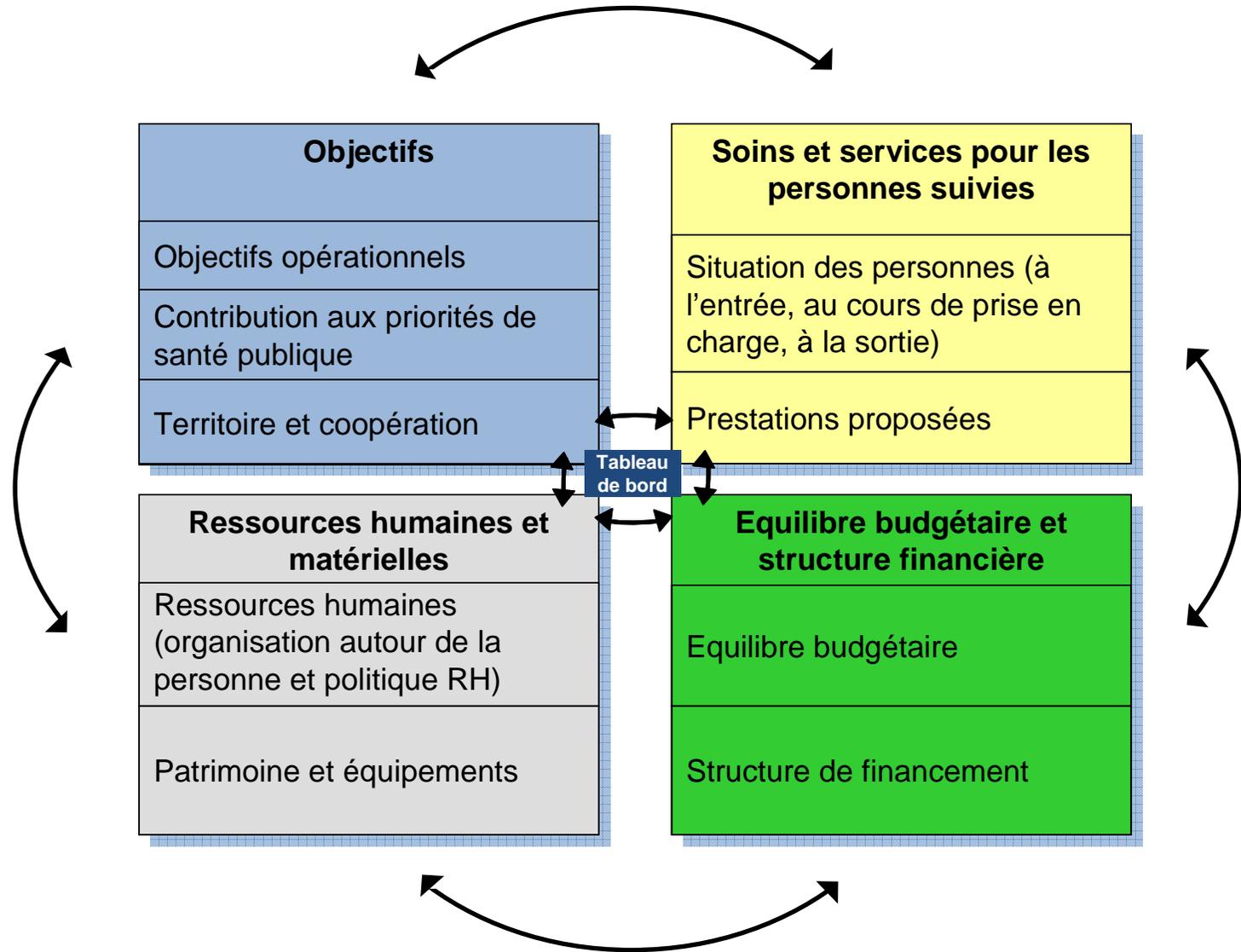
## La qualité offerte aux personnes : un pilotage a quatre dimensions

la situation des personnes suivies et de leurs attentes **1**, permet à l'ESMS, dans le cadre des objectifs définis par son projet d'établissement ou son CPOM, **2** et en collaboration avec les acteurs médico-sociaux, sociaux et sanitaires du territoire **3**:

- De dimensionner et d'ajuster les prestations proposées **4**
- De prévoir les ressources nécessaires à la réalisation de ces prestations et leur organisation **5**
- D'estimer le coût des prestations **6**
- D'éclairer les bénéfices des prestations pour les personnes et la contribution globale au système de santé **7**



## La qualité offerte aux personnes : un pilotage a quatre dimensions



## La qualité inclut la sécurité

- La gestion des risques dans le secteur médico-social?

-% de personnes recevant les soins recommandés : prise en charge des troubles du comportement

-% d'hospitalisations évitables

-% des bonnes pratiques en réhabilitation



Evaluation des pratiques, retour d'expérience +++

- **Ne pas accepter de reconnaître les insuffisances** et les ruptures c'est croire que le système fonctionne alors qu'il a des défaillances , cela pose des **questions d'ordre éthique et assurantiel**

## Conclusion

- La qualité un processus multidimensionnel qui doit bénéficier d'une **évaluation continue** , d'un retour d'expérience qui permet les améliorations des pratiques : ANESM
- La qualité des processus s'évaluent avec des indicateurs qui permettent l'amélioration des organisations : ANAP
- Mesurer la qualité des soins et prestations fournies est difficile **mais comment peut-on améliorer ce qui n'est pas mesuré ?**

## **La performance est avant tout celle du système au bénéfice des personnes**

- **Peut-on concevoir la performance des établissements de santé,  
sans les établissements et services médico-sociaux ?**