

Manuel qualité *qualivistastationnaire*

Règle les contrôles des établissements médico-sociaux par les organismes de certification mandatés

1. Objet du document

Le présent manuel de qualité régit la collaboration entre chaque établissement médico-social (EMS) et l'organisme de certification mandaté.

L'EMS est une personne morale qui exploite un ou plusieurs établissements sur le territoire du canton du Valais et qui dispose d'une autorisation d'exploitation délivrée par le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture du canton du Valais.

L'organisme de certification est une entreprise accréditée selon la norme ISO 17021. Les auditeurs/auditrices engagés par l'organisme de certification disposent au minimum du scope 38.

Le contrôle de conformité selon *qualivistastationnaire* peut être effectué par les organismes de certification en combinaison avec d'autres normes, comme par exemple ISO 9001. Le manuel qualité reste toutefois valable indépendamment des contrats pour les normes supplémentaires.

Le contrat-cadre entre l'AVALEMS et l'association qualivista, dans lequel sont définis les droits d'utilisation et d'auteur ainsi que les frais généraux pour *qualivistastationnaire*, est supérieur au présent manuel de qualité.

2. Contenu de base et portail en ligne

Pour le contrôle de conformité, c'est la version master du manuel qualité *qualivistastationnaire* adaptée au canton du Valais qui fait foi, et ce dans la version validée par l'AVALEMS au moment du contrôle.

Le contenu de l'auto-évaluation pour l'EMS est identique à celui de l'évaluation externe pour l'organisme de certification (cela vaut également pour les annexes et les documents joints), mais ils sont complètement séparés du point de vue de la protection des données.

L'auto-évaluation et l'évaluation externe s'effectuent obligatoirement à l'aide du portail en ligne mis à disposition par l'association qualivista.

Les annexes et documents liés au portail en ligne sont également disponibles dans la zone de téléchargement de la page d'accueil de l'association qualivista. ([Téléchargements - Manuels de qualité pour les soins de longue durée \(qualivista.ch\)](https://www.qualivista.ch)).

3. Étapes préparatoires à l'audit de recertification/certification

L'organisme de certification dispose de modèles de rapports et de preuves qui ont été préalablement approuvés par le secrétariat de qualivista et les utilise conformément aux droits d'auteur.

L'organisme de certification a reçu les données d'accès pour l'utilisation de l'évaluation externe par le bureau de l'association qualivista et les conserve conformément à la protection des données.

L'EMS charge l'organisme de certification, au moins six mois avant la date de réalisation souhaitée, d'effectuer un contrôle de conformité selon [qualivistastationnaire](#).

L'organisme de certification convient avec l'EMS de la date de l'audit et s'assure de tous les préparatifs nécessaires au bon déroulement de l'audit.

L'EMS a réalisé l'auto-évaluation selon [qualivistastationnaire](#) de manière complète au moins quatre semaines avant la date d'audit convenue sur le portail en ligne de l'association qualivista (tous les critères de la version correspondante).

De même, jusqu'à quatre semaines avant la date convenue pour l'audit, l'EMS transmet à l'organisme de certification tous les documents demandés par l'organisme de certification, y compris le justificatif PDF de l'auto-évaluation. La forme et l'adresse de transmission sont conformes aux exigences de l'organisme de certification.

Le plan d'audit est envoyé à l'EMS par l'organisme de certification au moins trois semaines avant la date de l'audit.

L'EMS assure tous les préparatifs nécessaires à la réalisation efficace de l'audit. Cela inclut la mise à disposition d'un espace de travail approprié et des repas de midi.

L'auditeur consacre deux heures de travail en dehors de la réalisation de l'audit pour effectuer des tâches administratives et lire la documentation avant l'audit.

4. Déroulement de la vérification de la conformité

L'auditeur se base exclusivement sur les exigences et les critères de [qualivistastationnaire](#), sauf s'il les combine avec d'autres normes, comme ISO 9001 par exemple.

Malgré une éventuelle combinaison avec d'autres normes, l'auditeur/trice documente systématiquement les résultats de l'audit sur le portail en ligne de l'association qualivista.

A la fin de l'audit, l'auditeur informe oralement l'EMS des principales conclusions, qui sont ensuite détaillées dans le rapport d'audit.

L'auditeur fixe les heures d'audit suivantes pour la réalisation :

- 6 heures pour les établissements de 10 à 69 lits
- 8 heures pour les établissements de 70 à 99 lits
- 12 heures pour les établissements de 100 à 180 lits

La "Liste des établissements médico-sociaux pour personnes âgées admis à pratiquer en Valais à la charge de l'assurance-maladie obligatoire, avec indication du nombre de lits attribués", éditée par le Service de la santé publique du canton du Valais, est déterminante pour la fixation des heures d'audit et est valable pendant la planification de l'audit.

Si le contrôle de conformité est effectué par plusieurs auditeurs/trices, ces plages horaires s'entendent comme un nombre d'heures cumulé.

Si une maison de soins gère plusieurs sites, un seul audit peut inclure les autres sites (si tous les sites appliquent les mêmes processus et concepts), sous réserve de l'accord de l'organisme de certification.

5. Achèvement de la vérification de la conformité

En se basant sur le rapport de résultats du portail en ligne de [qualivistastationnaire](#) et sur ses propres notes d'observation, l'auditeur rédige le rapport d'audit dans un délai maximum de 4 semaines.

Dans le rapport d'audit, les auditeurs mentionnent les exigences relatives aux critères partiellement atteints et non atteints, ainsi qu'un délai pour leur mise en œuvre.

Le rapport d'audit provisoire est transmis à la direction de l'EMS par voie électronique. À partir de ce moment, la direction de l'EMS dispose de deux semaines pour demander des corrections si nécessaire.

En l'absence de réponse, le rapport d'audit est considéré comme accepté. En cas de réactions, le rapport est vérifié et transmis de manière définitive au plus tard un mois après l'envoi du rapport provisoire.

L'organisme de certification informe l'AVALEMS et le Service de la santé publique du canton du Valais de la fin de son contrôle. L'organisme de certification indique le délai pour le prochain contrôle (le cas échéant, il s'agit du délai accordé à l'EMS pour la mise en œuvre des critères obligatoires non atteints et/ou non remplis). Si, à la clôture, des critères partiellement non remplis sont ouverts parmi les critères non obligatoires, ceux-ci seront intégrés dans les contrôles documentaires standardisés après la première et la deuxième année.

L'auditeur consacre deux heures de travail à la rédaction du rapport d'audit.

6. Procédure en cas de non-conformité

Lorsque l'organisme de certification déclare une maison de repos non conforme, il fixe les exigences relatives aux critères de qualité partiellement remplis et/ou non remplis et fixe un délai pour leur mise en œuvre. Il transmet les non-conformités à l'institution audité, qui fait part de sa position par écrit dans un délai de deux semaines.

La procédure pour des contrôles supplémentaires par l'auditeur/trice est réglée au cas par cas en fonction du temps nécessaire pour le contrôle ultérieur, le taux horaire de l'organisme de certification concerné étant applicable en ce qui concerne le temps supplémentaire.

En ce qui concerne les modalités de résiliation, les règles respectives des organismes de certification s'appliquent. En cas de changement, l'AVALEMS et le Service de la santé publique sont informés par les EMS. En cas de non-conformités ouvertes, les descriptions correspondantes sont transmises par les EMS à l'organisme de certification reprenant.

7. Contrôle documentaire intermédiaire

Un contrôle documentaire a lieu à la fin de la première et de la deuxième année suivant l'attribution du label qualivista.

L'examen des documents a lieu sur la base des revues de direction et des feuilles de route que l'EMS transmet à l'organisme de certification 12 et 24 mois après le contrôle de conformité.

La forme, le contenu et les points forts de ces documents sont définis par l'organisme de certification.

Le contrôle documentaire terminé fournit la base de décision pour savoir si l'EMS continue à répondre aux exigences de [qualivistastationnaire](#) ou non. En cas de non-conformité, l'organisme de certification fixe un délai pour la correction et informe l'AVALEMS et le Service de la santé publique du canton du Valais. Si les non-conformités ne sont pas corrigées dans les délais, le label est retiré. En cas d'audit intermédiaire sans non-conformité, aucune information n'est transmise à l'AVALEMS et au Service de la santé publique.

8. Utilisation du label qualivista

S'il est prouvé qu'une auto-évaluation et une évaluation externe complètes ont été réalisées et que l'organisme de certification confirme la conformité avec les prescriptions de [qualivistastationnaire](#), le label qualivista peut être remis par l'organisme de certification en version imprimée et/ou numérique.

Est considérée comme conforme une institution qui remplit entièrement les critères dits "obligatoires" et qui n'indique aucun critère non rempli dans les autres critères. Les critères obligatoires sont indiqués en tant que tels sur le portail en ligne.

Le label qualivista ne doit pas être modifié ou complété.

L'utilisation du logo de la marque de l'association qualivista n'est pas autorisée.

9. Registre de conformité qualivista

L'organisme de certification garantit la documentation des conclusions de contrats et des décisions de contrôle sur la base de chaque maison de retraite et de soins.

L'AVALEMS et le Service de la santé publique du canton du Valais peuvent à tout moment demander ces informations concernant les dossiers individuels à l'organisme de certification.

10. Coûts

Les frais d'utilisation de l'auto-évaluation selon [qualivistastationnaire](#) sont pris en charge par l'AVALEMS.

Si des données ou des rapports de résultats d'auto-évaluation et/ou d'évaluation externe perdus doivent être récupérés ou transférés dans une nouvelle instance, le bureau qualivista facture les frais à l'EMS concerné. Un tarif horaire de CHF 60.00 est applicable (état novembre 2022).

Les coûts du cycle de trois ans sont communiqués au préalable et de manière transparente aux EMS par l'organisme de certification dans une offre/un devis contresigné par les personnes autorisées à signer les EMS. Ce manuel est considéré comme faisant partie intégrante de l'offre acceptée.

Le volume horaire/cadre de référence est fonction des distinctions décrites au point quatre.

11. Entrée en vigueur, durée et résiliation

Le manuel complète le contrat conclu individuellement entre les EMS et les organismes de certification et s'adresse à la même périodicité et aux mêmes conditions.

L'offre signée est retournée à l'autorité de certification, qui envoie une copie de l'acceptation à :

- Service de la santé publique à l'attention des infirmières de santé publique : santepublique@admin.vs.ch

- AVALEMS : info@avalems.ch