



Journée d'information et d'échanges
-
Dispositif d'évaluation des ESSMS



08/12/2022

Sommaire



1. Les fondements de l'évaluation

- Ce qu'est l'évaluation des ESSMS
- Les orientations stratégiques
- Les dispositifs complémentaires



2. Les outils pour l'évaluation

- Le référentiel d'évaluation
- Le manuel d'évaluation
- Les méthodes d'évaluation
- Le système de cotation



3. La procédure d'évaluation

- Le rythme et le calendrier de l'évaluation
- L'auto-évaluation par les ESSMS
- La visite d'évaluation
- Le rapport de visite d'évaluation
- La publication et la diffusion des résultats de l'évaluation



4. Le cahier des charges

- Les exigences du cahier des charges
- Inscription et obligation d'information
- Engagements de l'intervenant

Présentation HAS





1

Les fondements de l'évaluation

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :

- est prévue par l'article L312-8 du CASF
- a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées
- vise l'ensemble des ESSMS mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogations prévues par le même code
- est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de l'ESSMS

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

Finalité : apporter une réponse pertinente et adaptée aux attentes



- **Des personnes accompagnées :**
connaissance du niveau de qualité d'un ESSMS



- **Des professionnels :**
outil de management interne et amélioration des pratiques



- **Des autorités :**
outil du dialogue régulier entre la structure et l'autorité, et lors du renouvellement des autorisations d'activité

Les orientations stratégiques

Les enjeux de la démarche d'évaluation

1

Permettre à la personne d'être actrice de son parcours

2

Renforcer la dynamique qualité dans les ESSMS

3

Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels

Les orientations stratégiques

Les valeurs portées par le référentiel d'évaluation

Le référentiel d'évaluation est construit autour de 4 valeurs prioritaires :

1 Le pouvoir d'agir
de la personne

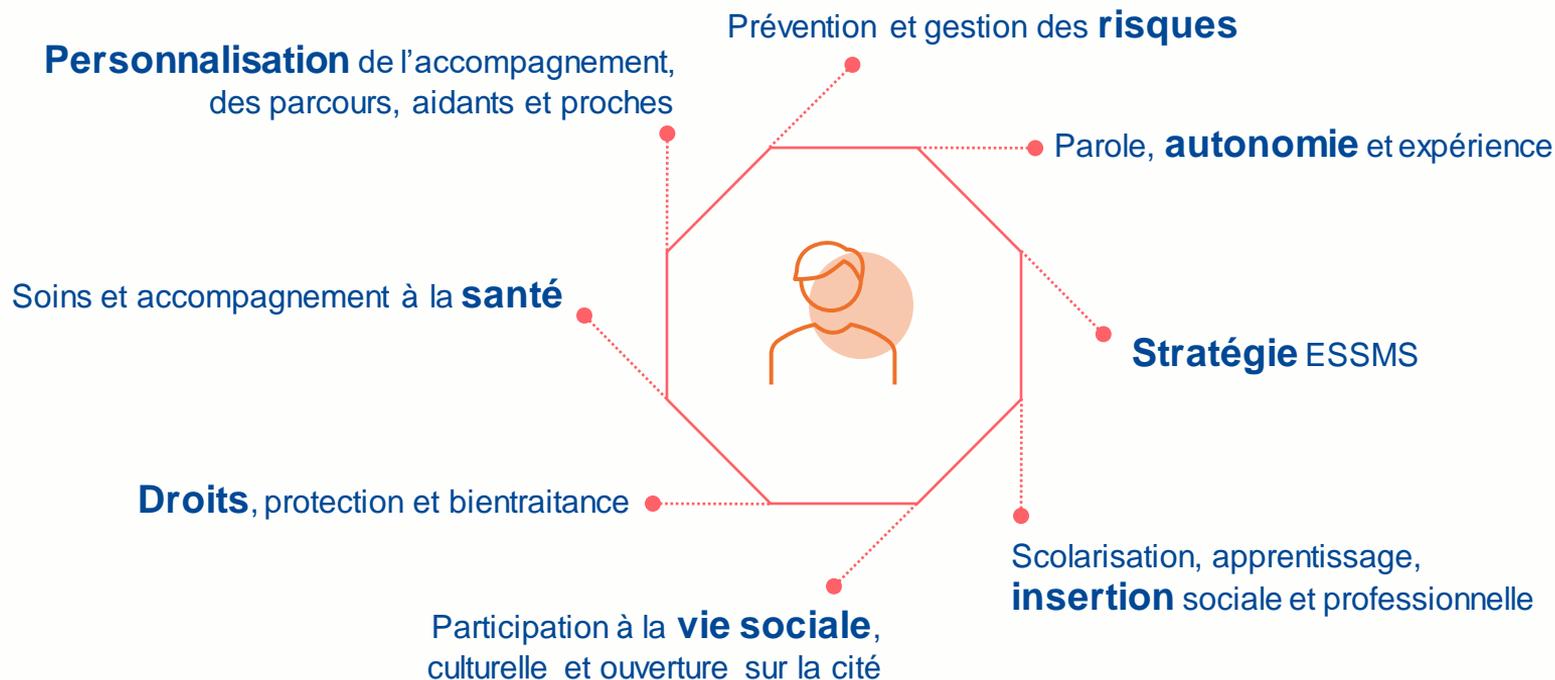
2 Le respect des droits
fondamentaux

3 L'approche inclusive
des accompagnements

4 La réflexion éthique
des professionnels

Les orientations stratégiques

Un référentiel centré sur la personne



Les orientations stratégiques

Démarche d'évaluation à 3 niveaux



Les dispositifs complémentaires

Qui ne relèvent pas de la HAS

Les missions d'inspection - contrôle

- Visent à veiller au bon fonctionnement des ESSMS, en termes d'effectifs, de qualification du personnel, etc. et à repérer et prévenir les risques de maltraitance
- Relèvent des autorités de tarification et de contrôle
- Sont programmées ou non programmées

Les contrôles de conformité aux normes

- Sont ajustés aux activités de l'ESSMS
Exemples : visite de la commission de sécurité pour des ERP, contrôle de l'hygiène (norme HACCP), conformité des locaux avant ouverture, etc.
- Relèvent de différents organismes ou autorités.



Questions / Réponses



2

Les outils pour l'évaluation

Le référentiel d'évaluation

La structure

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

3 chapitres



Chap. 1
La personne



Chap. 2
Les professionnels



Chap. 3
L'ESSMS

9 thématiques

- Bientraitance et éthique
 - Droits de la personne accompagnée
 - Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
 - Accompagnement à l'autonomie
 - Accompagnement à la santé

Communes aux 3 chapitres

- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)
- Chap. 3 (L'ESSMS)

- Continuité et fluidité des parcours

Commune aux 2 chapitres

- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)

- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Spécifiques au chapitre 3 (L'ESSMS)

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

157 critères



Applicables à :

- Tous ESSMS
- Toutes structures
- Tous publics

Applicables selon :

- Secteur : Social / Médico-social
- Structure : Établissement / Service
- Public : PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Critères génériques

Points d'attention

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

- **Critère 1.1.1** : La personne accompagnée exprime sa perception de la **bienveillance**.
- **Critère 1.4.1** : La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son **cadre de vie ou d'accompagnement** sont pris en compte.
- **Critère 1.12.1** : La personne accompagnée exprime **régulièrement** ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son **autonomie**.
- **Critère 1.15.6** : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et **alertent les personnes-ressources**.

Critères génériques

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Points d'attention

- **Critère 1.17.4** : Les professionnels participent aux réunions de **coordinations (médico-psycho-sociales)** nécessaires à l'accompagnement de la personne.
- **Critère 2.7.3** : Les professionnels échangent en équipe pour adapter **l'accompagnement au deuil vécu par la personne**.
- **Critère 2.9.3** : Les professionnels **transmettent** toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.
- **Critère 2.10.1** : Les professionnels **partagent** entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.
- **Critère 3.4.2** : L'ESSMS s'inscrit dans des **partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement** au bénéfice des personnes.

Critères génériques

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Points d'attention

Comment prendre en compte la formule « **et/ou** » ?

- **Critère 1.2.7** : Les professionnels sont régulièrement **sensibilisés et/ou formés** à la connaissance des droits de la personne accompagnée.
- **Critère 1.14.3** : Les professionnels **orientent vers et/ou mettent en œuvre** un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.
- **Critère 1.16.5** : Les professionnels **alertent et/ou mobilisent** tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.

Critères spécifiques

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

Points d'attention : médico-social

- **Critère 1.15.8** : Les professionnels s'appuient sur des **activités et des approches non médicamenteuses** dans l'accompagnement de la personne.
- **Critère 2.7.1** : Les professionnels recueillent et tracent les **volontés** de la personne sur son accompagnement de **fin de vie** et ses **directives anticipées**, selon des modalités adaptées.

Critères spécifiques

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Points d'attention : établissement / service

Établissement

- **Critère 3.2.2** : L'ESSMS **garantit** un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.
- **Critère 1.4.2** : La personne accompagnée bénéficie d'un **espace de vie privé**, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à **personnaliser**.
- **Critère 2.2.1** : Les professionnels soutiennent la **liberté d'aller et venir** de la personne accompagnée.

Service

- **Critère 3.2.1** : L'ESSMS **accompagne** les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.

Critères spécifiques

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Points d'attention : type de public

... o Adulte

- **Critère 1.7.1** : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son **consentement éclairé**, grâce à une information claire et des moyens adaptés.
- **Critère 1.2.3** : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une **personne de confiance** pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.

... o Enfant

- **Critère 1.7.2** : Les professionnels recherchent **l'adhésion** de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

157 critères



Le niveau attendu

Qui doivent être **totale**ment satisfaits !

Le référentiel d'évaluation

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

Domaines couverts par les critères impératifs

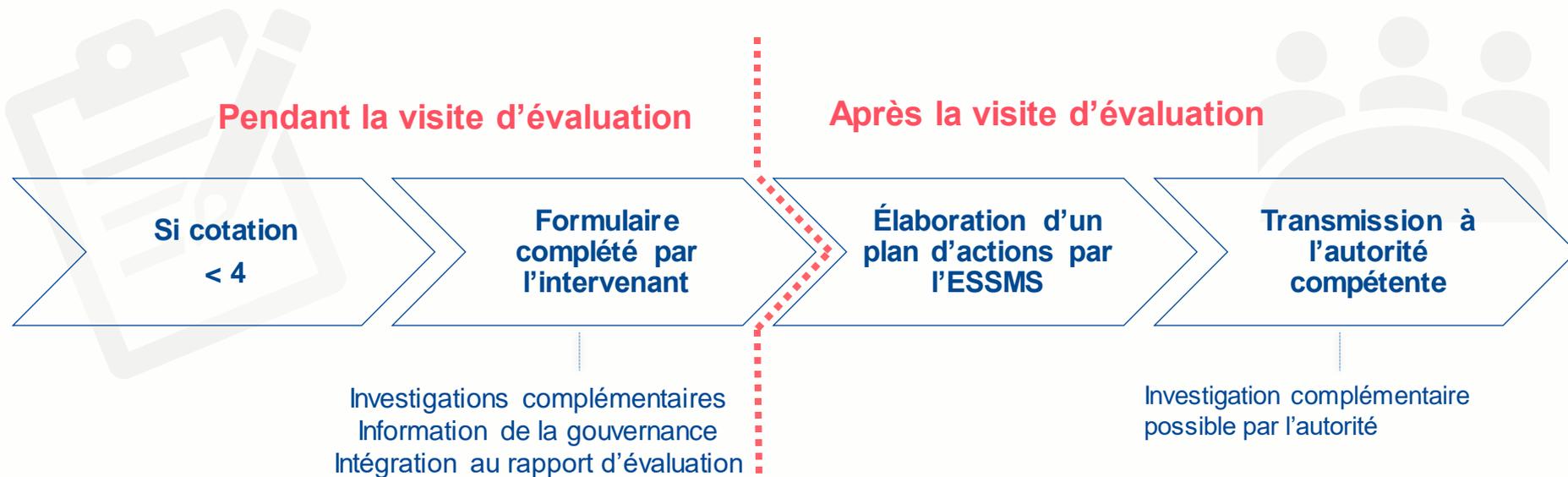
... ◦ Les professionnels

- Respect des droits et libertés
- Liberté d'aller et venir
- Respect de la dignité et l'intégrité
- Respect de la vie privée et l'intimité
- Respect de la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle
- Droit à l'image
- Confidentialité et protection des informations

... ◦ L'ESSMS

- Gestion des risques de maltraitance et de violence
- Plaintes et réclamations
- Évènements indésirables
- Gestion de crise et continuité de l'activité
- Sécurisation du circuit du médicament

Les critères impératifs



Point d'attention : la cotation NC n'est pas applicable.

Fiche pratique N° 8



Questions / Réponses



PAUSE

Le manuel d'évaluation

Description de la fiche critère

Thématique

Objectif

Critère

● **Thématique : Accompagnement à la santé**

● **OBJECTIF 1.14 – La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.**

● **CRITÈRE 1.14.4 – Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.**

Niveau d'exigence : Standard / Impératif

Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social
Toutes structures / Etablissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

●

.....

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.
- Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.

Consultation documentaire

- Tous supports et outils d'information et de communication utilisés par les professionnels pour faciliter la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé par la personne accompagnée.

Observation

- Tous affichages permettant d'informer la personne

Références

HAS – Spécifiques

- RBPP Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives, 2015.
- RBPP Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages par les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), 2020.

Références légales et réglementaires

- Article L214-1-1 CASF
- Arrêté du 23 septembre 2021 portant création d'une charte nationale pour l'accueil du jeune enfant

Cible concernée
en gras

Références

Éléments d'évaluation

Le manuel d'évaluation

Fiches pratiques : sujets développés





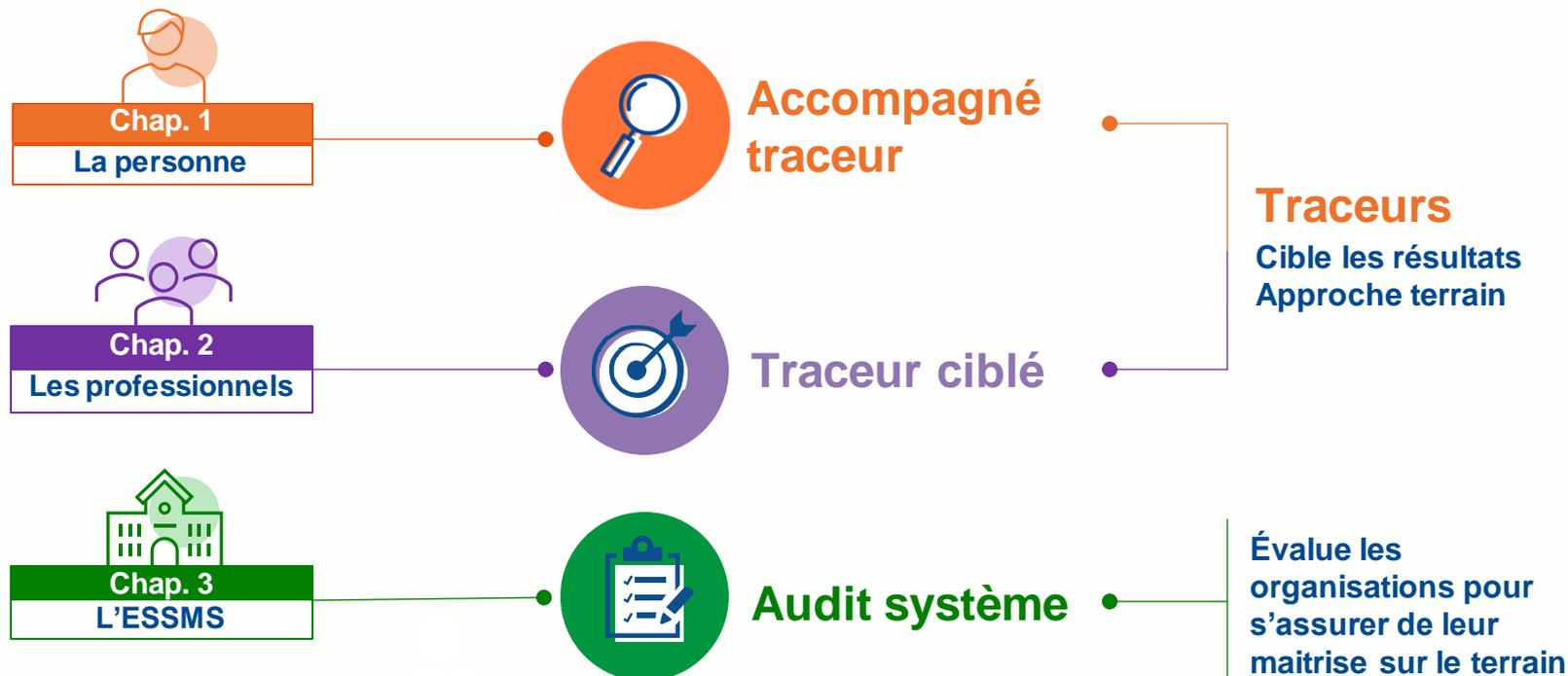
1^{ère} démo SYNAE



Questions / Réponses

Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



Les méthodes d'évaluation

Chapitre 1 – L'accompagné traceur



Identification de la personne accompagnée

Les intervenants de l'organisme choisissent, en lien avec l'ESSMS, les personnes accompagnées avec lesquelles ils vont mener l'entretien.



Rencontre avec la personne accompagnée

L'intervenant s'entretient avec la personne sur son accompagnement et son expérience.



Entretien avec les professionnels

L'intervenant s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours.

Objectifs

- Méthode centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement
- Vise à renforcer l'engagement de la personne comme actrice de son accompagnement.
- Permet aux personnes accompagnées d'être de véritables partenaires de l'ESSMS dans l'amélioration des pratiques

Fiche pratique N° 3

Les méthodes d'évaluation

Chapitre 2 – Le traceur ciblé



Identification de la cible

Les intervenants de l'organisme organisent les différentes séquences pour chacune des thématiques du chapitre 2.



Suivi du circuit du traceur

Les intervenants s'entretiennent avec les professionnels impliqués, observent les pratiques et consultent la documentation.



Rencontre avec la gouvernance

Les intervenants rencontrent la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés. Ils peuvent compléter leurs investigations en cas d'écart entre le processus et sa mise en œuvre.

Objectifs

- Méthode centrée sur la mise en œuvre réelle d'un processus ciblé
- Vise à valoriser les bonnes pratiques des professionnels.
- Permet aux professionnels de rentrer dans un processus d'amélioration continue de leurs pratiques

Fiche pratique N° 4

Les méthodes d'évaluation

Chapitre 3 – L'audit système

1



Identification de la cible

Les intervenants de l'organisme organisent les différentes séquences pour chacune des thématiques du chapitre 3 et consultent les documents associés.

2



Rencontre avec la gouvernance

Sur chacune des thématiques données, les intervenants analysent la stratégie, l'organisation et les actions mises en place par la gouvernance pour s'assurer de la capacité de l'ESSMS à maîtriser et à atteindre ses objectifs.

3



Rencontre avec les professionnels

Les intervenants vérifient la bonne diffusion de la stratégie, de l'organisation et des actions de l'ESSMS sur la thématique considérée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.

Objectifs

- Méthode centrée dans un premier temps sur l'évaluation des organisations.
- Puis de leur maîtrise sur le terrain

Fiche pratique N° 5

Entretien avec les membres du CVS

Pour les ESSMS soumis à l'obligation de création d'un CVS

... o 10 critères investigués
Chapitres 1 et 3

... o Guide d'entretien
Fiche pratique n°6

Éléments d'évaluation
Entretien avec la personne <ul style="list-style-type: none">- La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.- La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.
Entretien avec les membres du CVS <ul style="list-style-type: none">- Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».



L'entretien vise à apprécier l'implication du CVS dans :

- Le développement de la **qualité** de l'accompagnement des personnes
- La promotion de **l'expression** et la dynamique de **participation** des personnes accompagnées
- Les évolutions du **fonctionnement et de l'organisation** de l'ESSMS
- La bonne circulation des **informations**

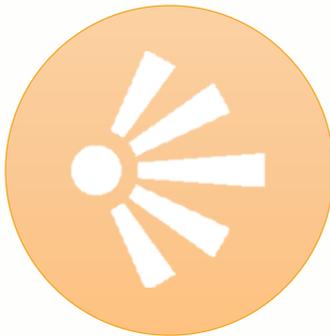
Les méthodes d'évaluation

Les moyens utilisés



Entretiens

- Personne accompagnée
- Professionnels
- Gouvernance
- Membres du CVS



Observations

- Structure, organisation, fonctionnement, affichages...



Consultation documentaire

- Dossier type, procédures, comptes-rendus...



Questions / Réponses



PAUSE DEJEUNER

Le système de cotation

Les 5 niveaux de cotation

Chaque élément d'évaluation d'un critère fait l'objet d'une cotation à partir des réponses apportées.

5 niveaux de cotation sont possibles : 1 étant le niveau le plus faible et * le plus élevé.

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
*	Le niveau atteint est optimisé

Le système de cotation

Cas particuliers

Cotation	Légende
NC	L'ESSMS est non-concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'intervenant



L'élément d'évaluation ne s'applique pas à la situation :

- Cotation « non concerné » : NC
- Justification du choix

> **Non applicable pour les critères impératifs (sauf critère 3.6.2).**



La réponse apportée par la personne accompagnée ne permet pas la cotation de l'élément d'évaluation :

- Cotation « Réponse Inadaptée » : RI
- Cotation neutralisée sans impact sur le résultat

> **Applicable uniquement dans le cadre de l'entretien avec la personne accompagnée du chap. 1**



2^{ème} démo SYNAE



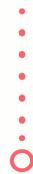
Questions / Réponses



3^{ème} démo SYNAE



Questions / Réponses



3

La procédure d'évaluation

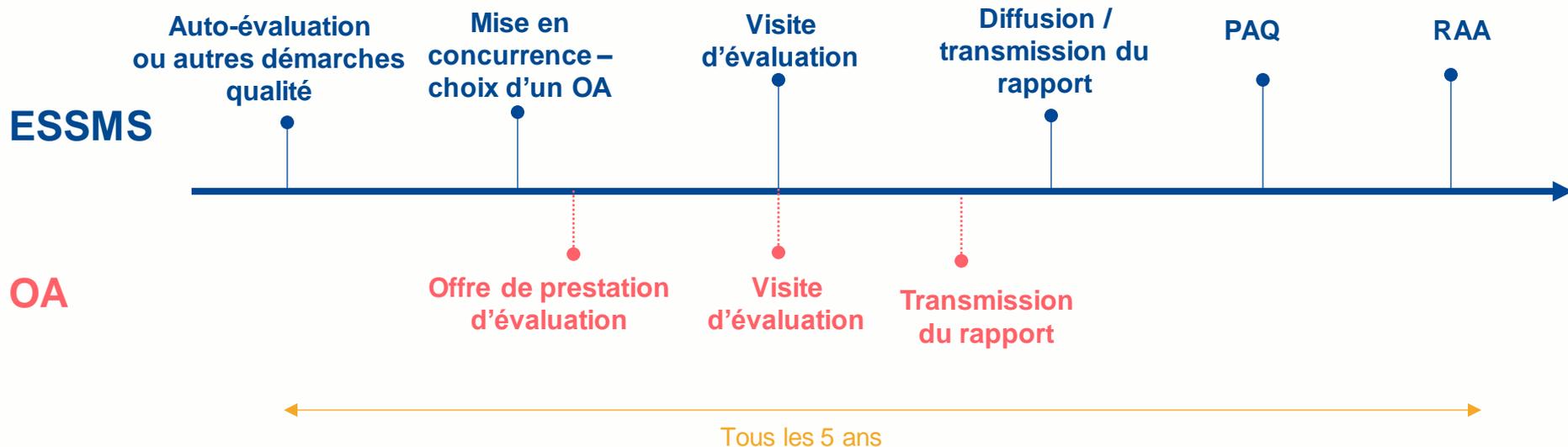
Le rythme et le calendrier de l'évaluation

Décret du 26/04/2022 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS

- Une évaluation tous les 5 ans
- Une programmation pluriannuelle arrêtée par les autorités de tarification et de contrôle
- Le 1er cycle d'évaluation :



Dispositif d'évaluation



L'auto-évaluation par les ESSMS

Lien auto-évaluation / visite d'évaluation

Une démarche volontaire à la main de l'ESSMS, qu'il pourra valoriser lors de la visite d'évaluation, via :

- Les actions d'amélioration mises en œuvre après auto-évaluation,
- Et toutes autres actions spécifiques engagées en lien avec l'activité de la structure et le public accueilli.

Objectif 3.10 – L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

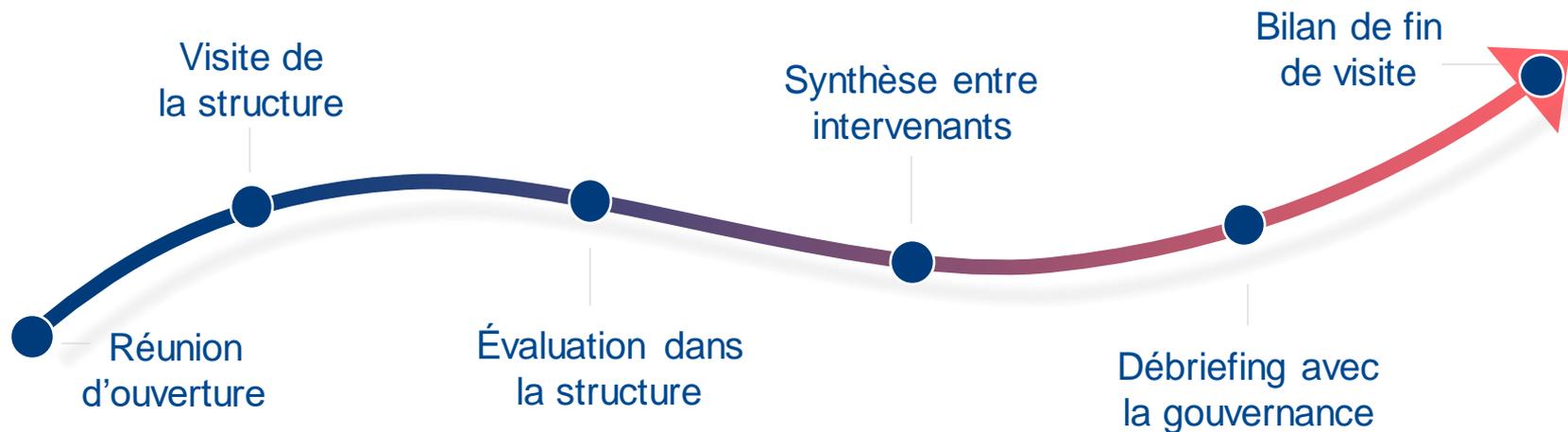
- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

Toutes ces actions sont complémentaires et visent à élever le niveau de qualité.

La visite d'évaluation

Les étapes clés

- Le planning détaillé du déroulé de la visite d'évaluation (séquences et durée) est défini conjointement par l'organisme et l'ESSMS.
- 6 grandes étapes sont identifiées :

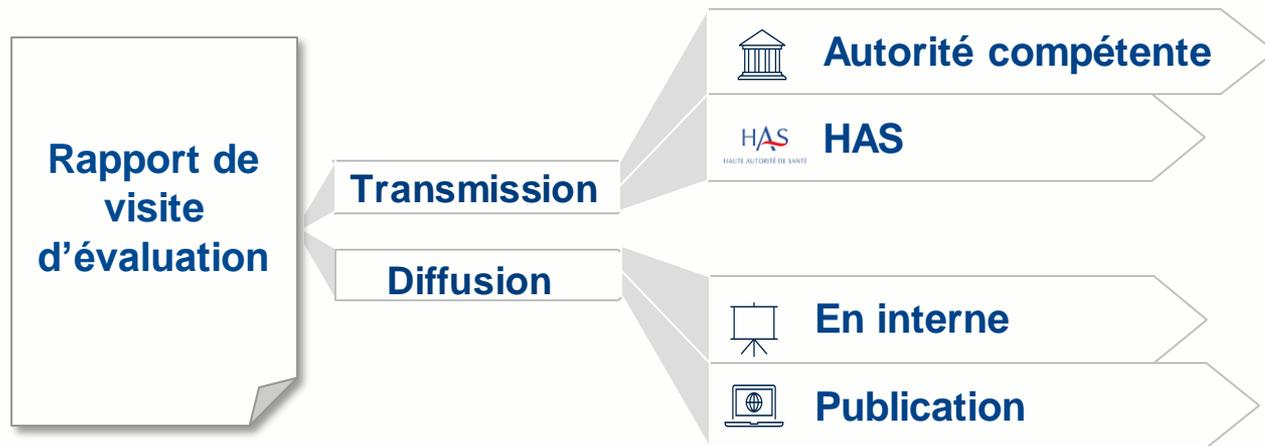


Le rapport de visite d'évaluation

- 1 La **présentation** de l'ESSMS évalué
- 2 La **cotation** des différents critères et objectifs du référentiel
- 3 Un **focus** sur les critères impératifs
- 4 Une **synthèse** par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
- 5 Le **niveau global** atteint par l'ESSMS
- 6 Les **observations** émises par l'ESSMS
- 7 Les **annexes**

Le rapport de visite d'évaluation

Publication et diffusion du rapport d'évaluation





4^{ème} démo SYNAE



Questions/réponses



PAUSE



4

Points d'attention sur les exigences du cahier des charges HAS

Les exigences du cahier des charges



Inscription et obligation d'information

... ○ Inscription des organismes sur la liste des organismes autorisés

- Dépôt sans délai par l'organisme sur la plateforme Synaé :
 - du courrier de recevabilité ;
 - de l'attestation d'accréditation
- Publication de la liste des organismes autorisés à procéder aux évaluations en ESSMS (article 1^{er} du décret du 28/04/2022) : site internet HAS et plateforme Synaé.

... ○ Obligation d'information

- Obligation d'information de la HAS par l'organisme en cas de changement dans son statut (suspension ou retrait d'accréditation)
- Retrait de l'organisme de la liste publiée par la HAS

Engagements de l'intervenant

Allier expérience, connaissances, méthode et posture :

Maîtrise du **référentiel**

Maîtrise des **méthodes**
d'évaluation

Posture de l'évaluateur
adaptée au public

Connaissance des **secteurs**
du SMS



Questions / Réponses

Merci de votre participation

N'hésitez pas à consulter notre [foire aux questions](#)

Pour nous joindre : contact.evaluation-sms@has-sante.fr

On compte sur vous !

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr

