



**DECLINER LE REFERENTIEL HAS –  
CONDUIRE UNE VISITE  
D’EVALUATION SUR SITE**

**Carole BOURGUIGNON –  
Référente SMS**

**MODULE DE QUALIFICATION  
/ webinaire 13/01  
EVALUATION ISY CONSEIL**



**CE WEBINAIRE VISE A REPENDRE LES CONNAISSANCES DE BASES DU REFERENTIEL**

**Le travail de cotation / de saisie / de conduite d'entretien feront l'objet de mises en situation en module 2**



Yves Larrieu veillera a reprendre vos questions via le CHAT .  
**Un temps de questions réponses est prévu à chaque fin de session**



Un dernier QCM viendra valider les prérequis. Vous pourrez le recommencer après le webinaire si vous pensez être en dessous du niveau attendu



Donner du sens à l'évaluation afin d'en faire un véritable levier d'amélioration de la qualité

**TEMPS 1:**

 **RAPPEL ET REMISE A NIVEAU MANUEL ET REFERENTIEL HAS**  
**Manuel d'évaluation HAS du 8/03/2022 + Référentiel**

**Webinaires HAS 8/04/2022 et 13/05/2022 + Décret 2022-742 du 28/04/2022**

QCM  
Debriefing  
PPT

**TEMPS 2:**

 **Les méthodes + articulation sur un plan d'évaluation**  
**ZOOM sur les critères impératifs**

Questions  
réponses

**TEMPS 3:**

 **SYNAE EN BREF**  
**Reponse au qcm**

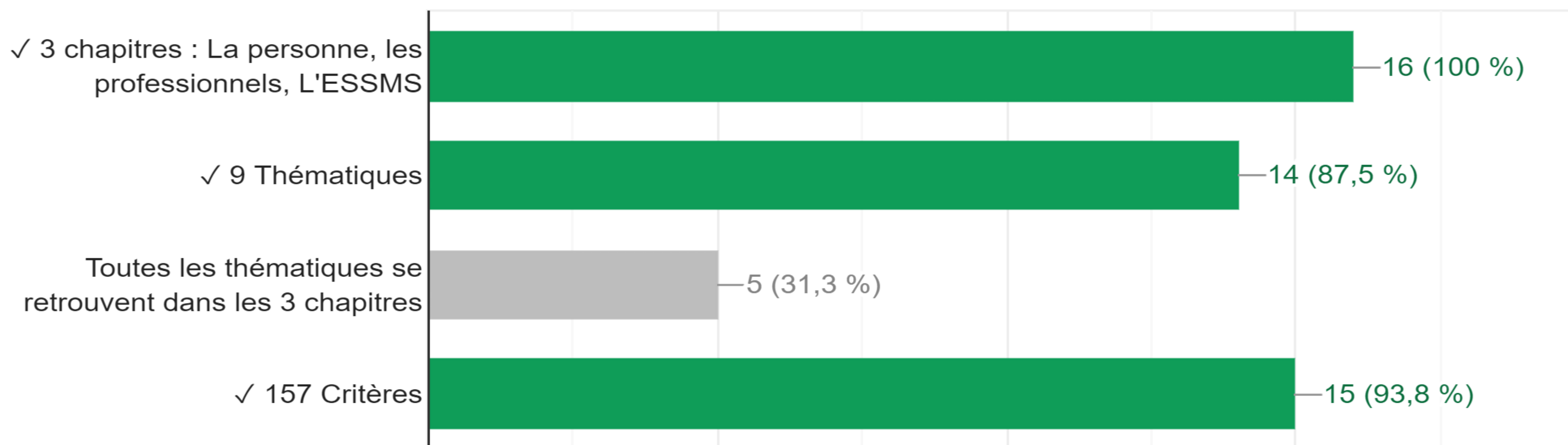
QCM de  
validation  
Questions  
réponses



**LA STRUCTURE DU  
MANUEL**

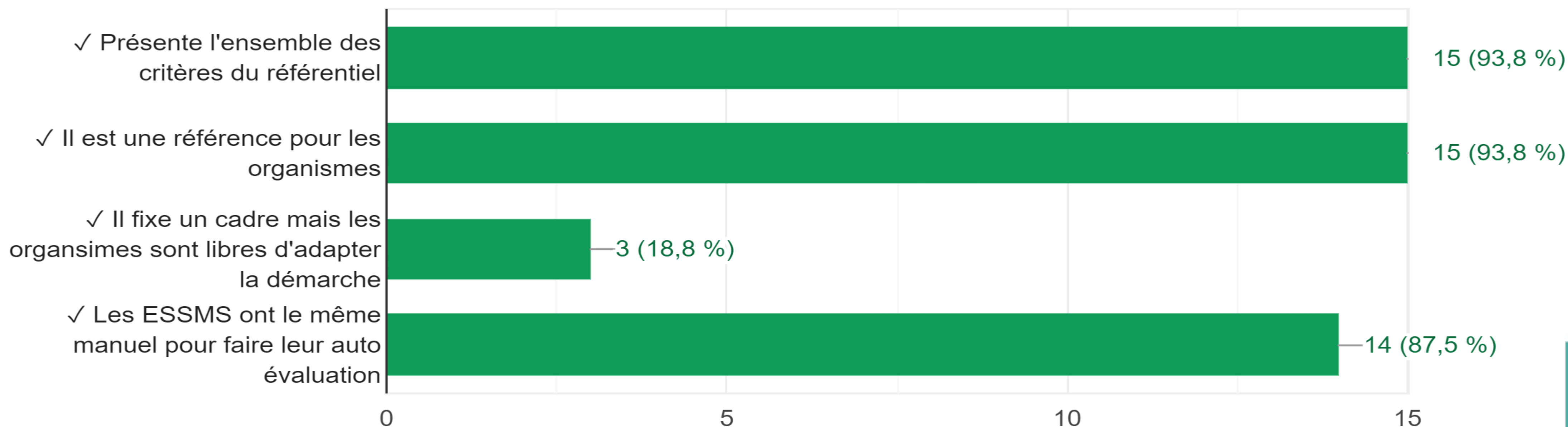
## Le référentiel est décliné :

9 réponses correctes sur 16



## Le manuel :

3 réponses correctes sur 16



## LE RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION



- 129 critères génériques
  - Tous ESSMS
  - Toutes structures
  - Tous publics
- 28 critères spécifiques
  - Secteur : Social / Médico-social
  - Structure : Établissement / Service
  - Public : PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

- 
- 139 critères standards
  - **18 critères impératifs**

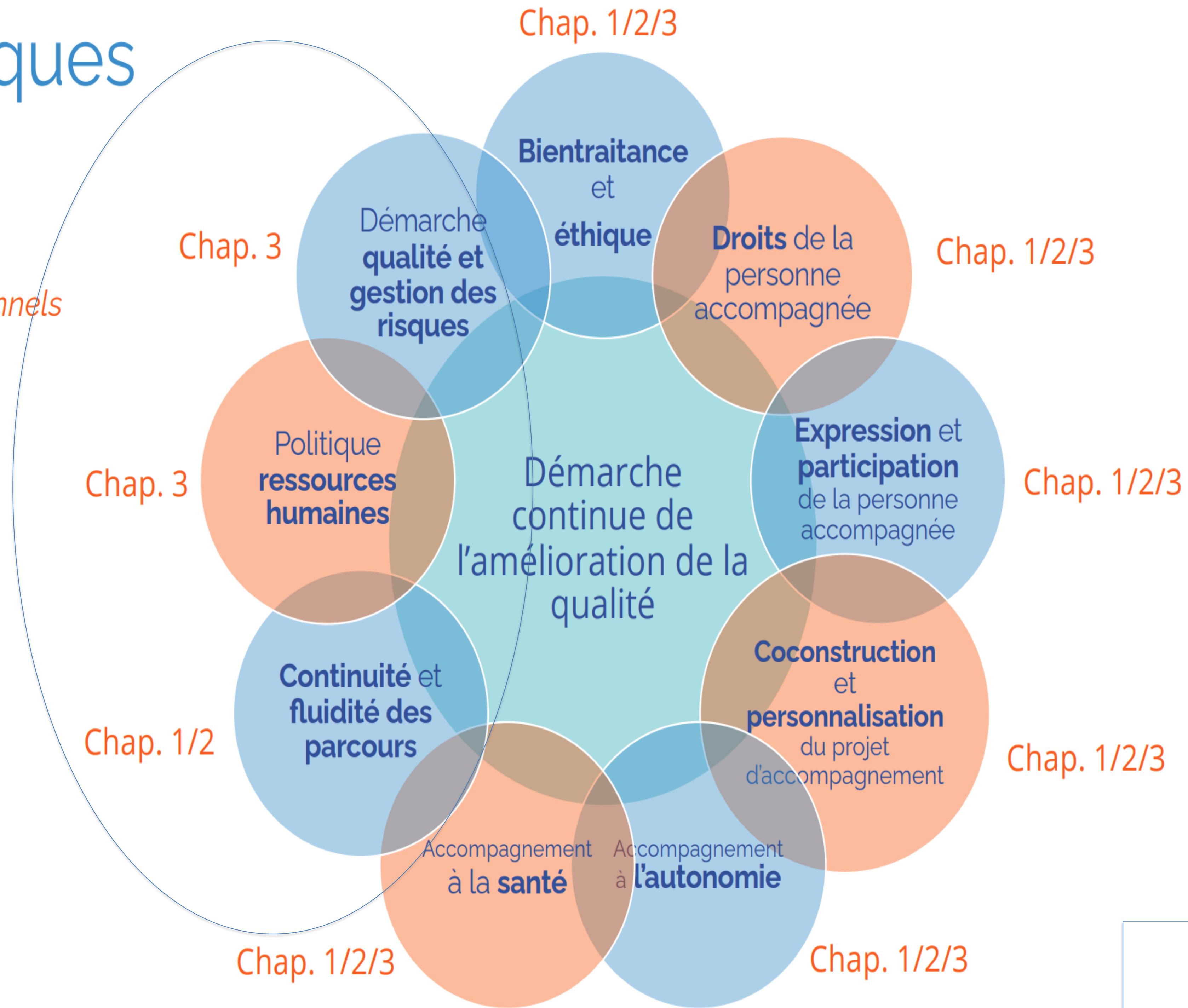
**Exigences renforcées**

# 9 thématiques

Chap. 1 : la personne

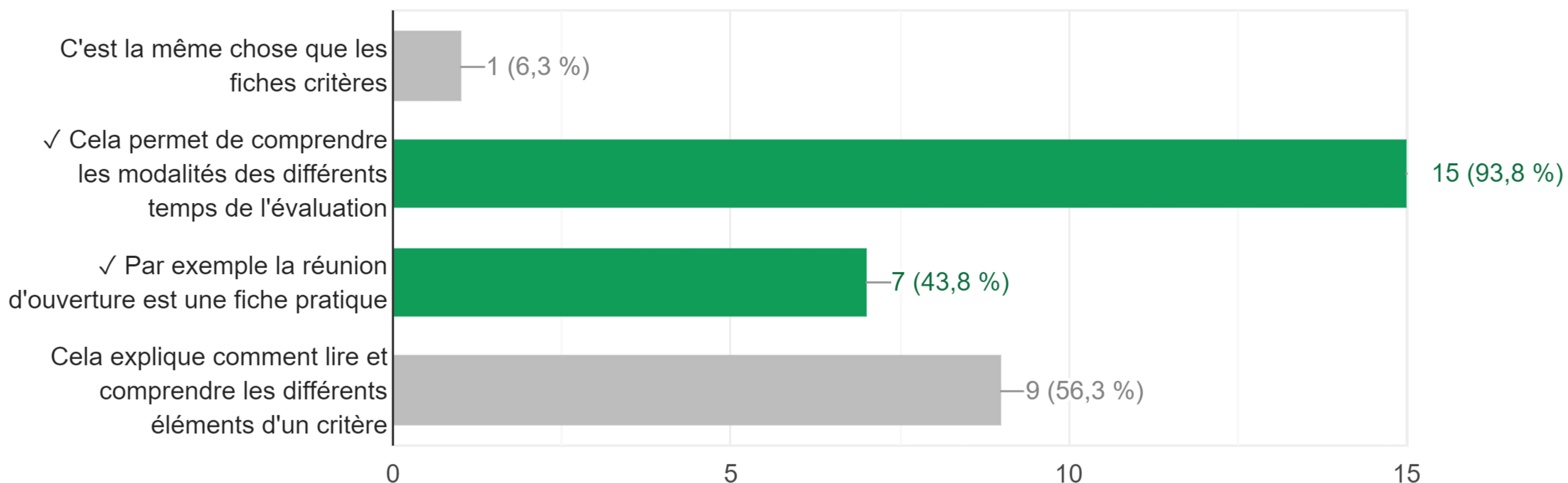
Chap. 2 : les professionnels

Chap. : l'ESSMS



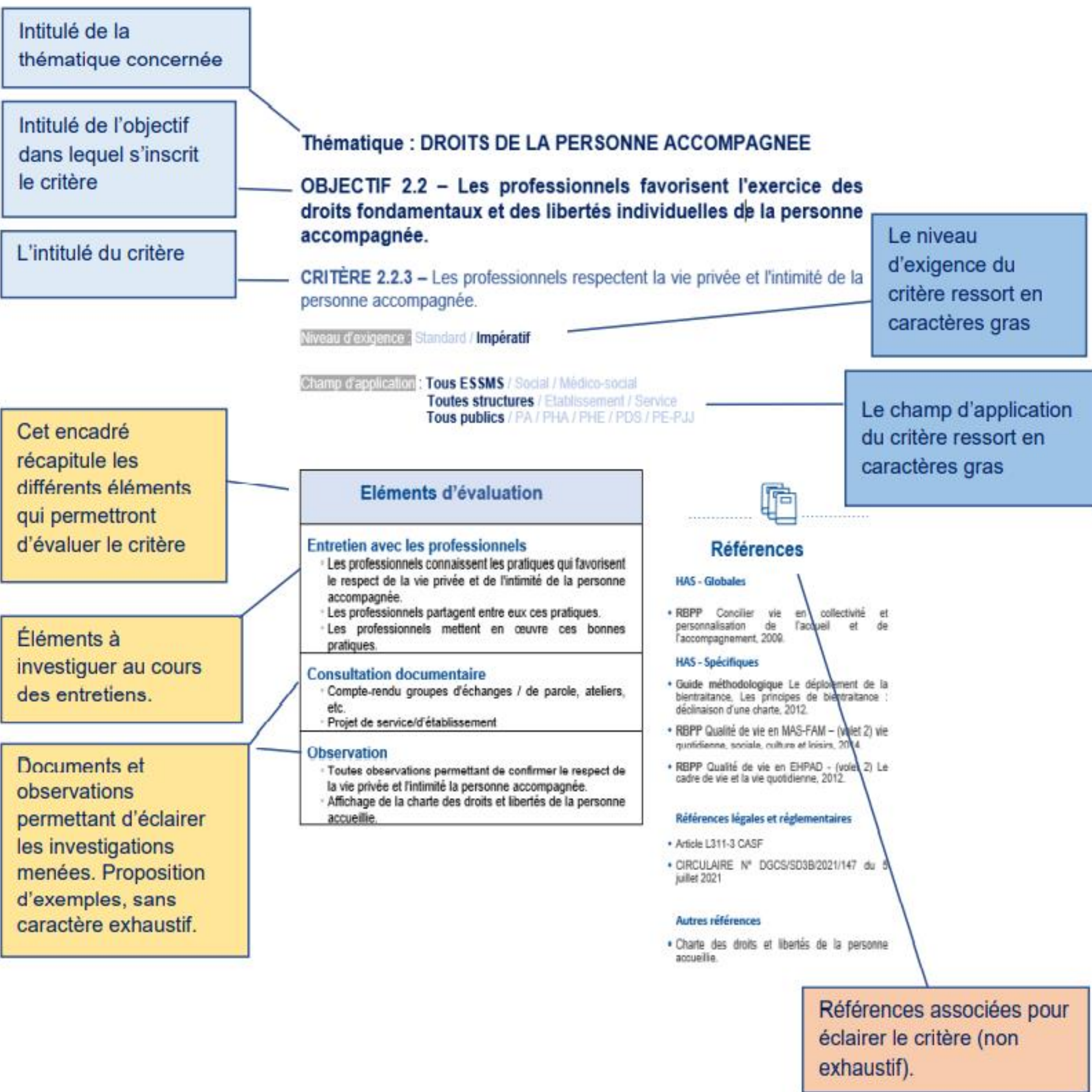
## Une fiche pratique :

4 réponses correctes sur 16





# LES FICHES CRITERES



## 1- Comment s'organise la visite d'évaluation ?

Cibles **ORGANISME – ESSMS**

### Objectifs de la fiche

Cette fiche présente les différentes grandes étapes déployées lors d'une visite d'évaluation par les intervenants de l'organisme et leurs modalités d'organisation.

### Clés de compréhension

L'organisme et l'ESSMS définissent conjointement un planning détaillé de la visite d'évaluation (enchaînement et répartition des séquences, personnes à rencontrer, intervenants de l'organisme mobilisé, lieux, etc.).

Les séquences à prévoir au planning sont de deux ordres :

- **des séquences organisationnelles** : séquences communes à toutes les visites d'évaluation (réunion d'ouverture, visite de la structure, débriefing journalier, bilan de fin de visite) ;
- **des séquences d'investigations** : entretiens à réaliser sur la base des critères d'évaluation applicables à l'ESSMS évalué et des méthodes d'évaluation définies, consultation documentaire et observations.

### En pratique

La durée des différentes séquences identifiées est donnée à titre indicatif et peut faire l'objet d'un ajustement dans le cadre du contrat signé entre l'organisme et l'ESSMS.

RÉUNION D'OUVERTURE	
<b>Objectifs</b>	<p><b>Pour l'organisme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rappel des enjeux et des objectifs de la visite ;</li> <li>- confirmation du planning de visite défini avec la structure et ajustements de dernière minute nécessaires ;</li> <li>- organisation de la visite et questions logistiques afférentes (lieux des entretiens, matériels nécessaires).</li> </ul> <p><b>Pour l'ESSMS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation de la structure ;</li> <li>- présentation des modalités d'accès à la consultation documentaire.</li> </ul>
<b>Acteurs</b>	<p><b>Pour l'organisme :</b> les intervenants de l'organisme mobilisés.</p> <p><b>Pour l'ESSMS :</b> le(s) membre(s) de la gouvernance, l'encadrement (cadre, responsable de service, etc.) et toute autre personne que l'ESSMS souhaite associer.</p>
<b>Quand</b>	Au début du 1 <sup>er</sup> jour de la visite
<b>Durée</b>	1 heure
<b>Lieu</b>	Salle de réunion/salle dédiée

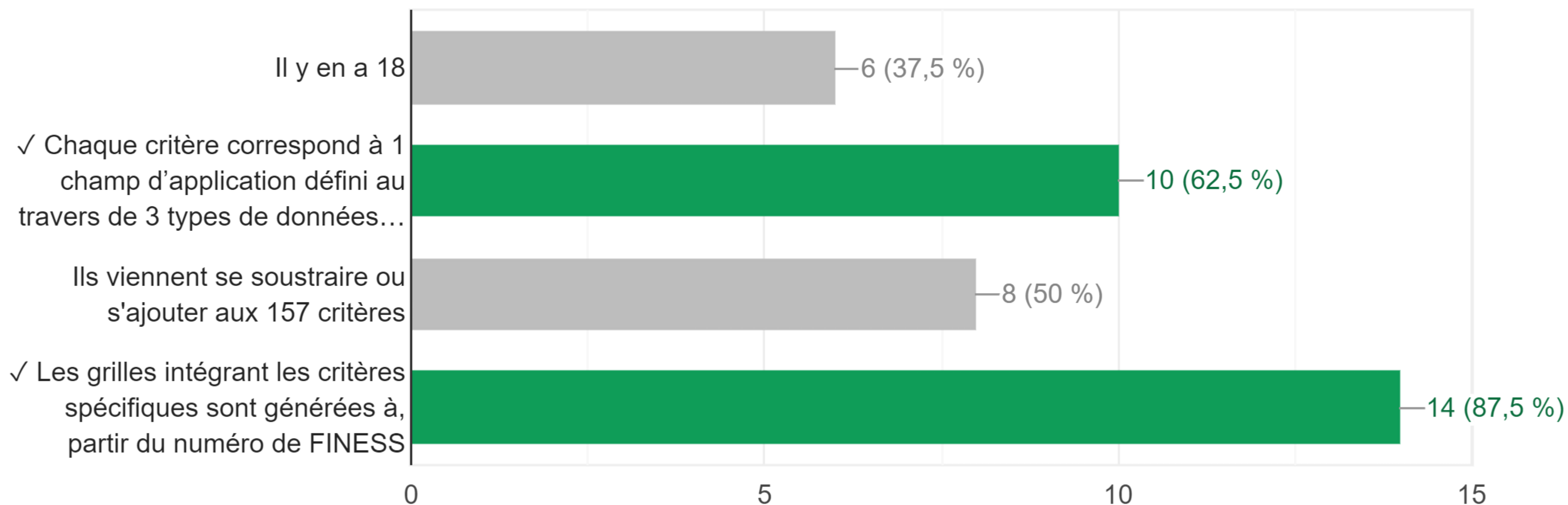
**LES CRITERES**



# LES CRITERES SPECIFIQUES /STANDARDS


## Les critères spécifiques :

3 réponses correctes sur 16



## LES CRITERES SPECIFIQUES /STANDARDS

- **129 critères génériques** applicables à tous.
- **28 critères spécifiques**

 Chaque critère correspond à 1 champ d'application défini au travers de **3 types de données**.

### Secteur d'intervention

- Tous ESSMS
- Social : *sans financement assurance maladie*
- Médico-social : *avec financement assurance maladie*

### Type de structure

- Toutes structures
- Etablissement : *avec hébergement*
- Service : *sans hébergement*

### Type de public

- **Tous publics**
- **PA** : personne âgée
- **PHA** : personne en situation de handicap adulte
- **PHE** : personne en situation de handicap enfant
- **PDS** : personne en difficultés spécifiques
- **PE** : protection de l'enfance
- **PJJ** : protection judiciaire de la jeunesse

**CRITÈRE 2.2.3** – Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

**Champ d'application** : Tous ESSMS / Social / Médico-social

Toutes structures / Établissement / Service

Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ



**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.

**Champ d'application** : Tous ESSMS / Social / Médico-social

Toutes structures / Établissement / Service

Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE - PJJ



**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.

**Champ d'application** : Tous ESSMS / Social / Médico-social

Toutes structures / Établissement / Service

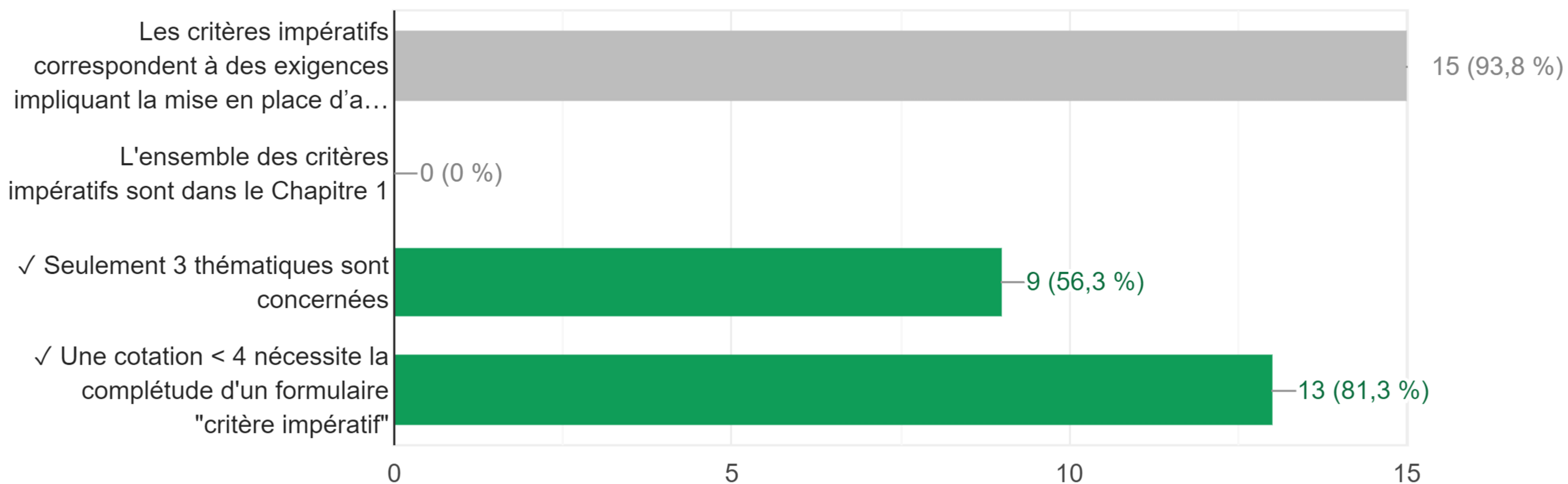
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ



•Quels critères seront visualisés par un ESAT ?

## Les critères impératifs :

1 réponses correctes sur 16



# LES CRITERES IMPERATIFS

Les critères impératifs correspondent à des exigences impliquant la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation, si elles ne sont pas satisfaites.

## critères

**18 Critères  
impératifs**

## Objectifs

**2.2 l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la PA.(7 crit)**

**3.11 prévention des risques de maltraitance et de violence.(2 crit)**

**3.12 prévention des risques de maltraitance et de violence (3 crit).**

**3.13 EI (3 crit)**

**3.14 L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. (2 Crit)**

**3.6 L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux. (1crit)**

## Thématiques

**DROITS DE LA PA**

**ACCOMPAGNEMENT  
A LA SANTE**

**QLITE ET GDR**

## Chapitres

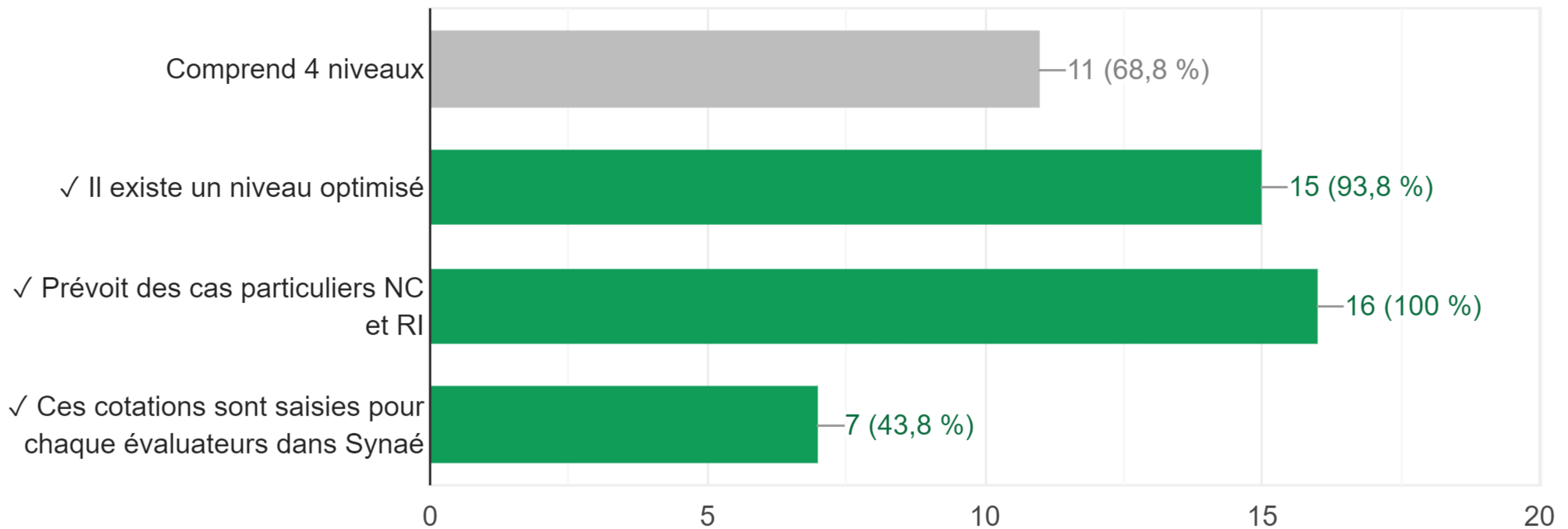
**CHAPITRE 2 LES  
PROFESSIONNELS**

**CHAPITRE 3  
L'ESSMS**



## La cotation :

1 réponses correctes sur 16



# La cotation de l'évaluation

Une grille d'évaluation a été déterminée pour permettre de coter chaque élément d'évaluation d'un critère.

➔ Pour l'obtention d'**1 note globale par chapitre**.

Le système donne une note de 1 à \* et prévoit des cas particuliers.

**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 est **optimisé**

**NC** : l'ESSMS est non concerné par l'élément d'évaluation du critère.

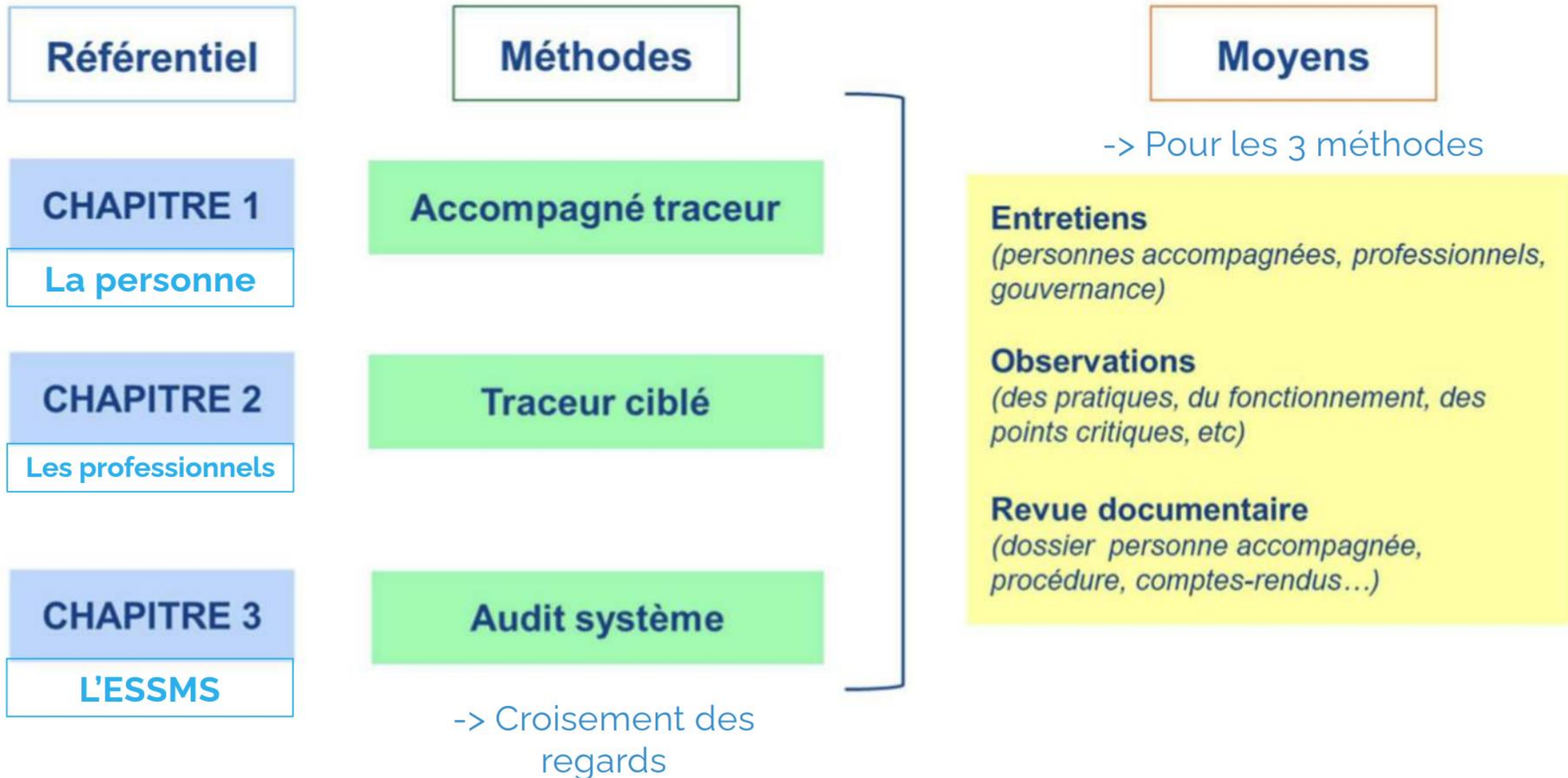
**RI** : la personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'intervenant (uniquement pour le chapitre 1).



Notation à minima **niveau 4** pour les **critères impératifs**.



## 1 méthode d'évaluation par chapitre



## ACCOMPAGNE TRACEUR



**Chapitre 1**  
**Sur tous les**  
**critères**

*L'accompagnement d'une personne de son point de vue et de celui des professionnels*

## TRACEUR CIBLE



**Chapitre 2**  
**Critères d'un**  
**thème**

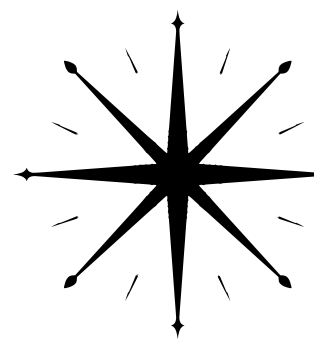
*La mise en place réelle des bonnes pratiques sur le terrain*

## AUDIT SYSTEME



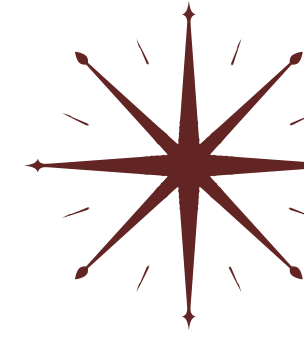
**Chapitre 3**  
**Critères**  
**d'un**  
**thème**

*Les politiques, organisations, moyens déployés et leur déclinaison*



**Réaliser plusieurs accompagnés traceur (publics et parcours différents)**

*Les thématiques transversales aux 3 Chapitres sont évaluées à travers toutes les méthodes*



**Réaliser autant de traceurs ciblés et d'audits systèmes que de thématiques**

*Evaluer la stratégie jusqu'à sa déclinaison sur le terrain*

*Croiser les regards*

*Intégrer la perception de la personne accompagnée*

**METHODE CROISEE**

**AUDIT SYSTEME**

**ACCOMPAGNE TRACEUR**

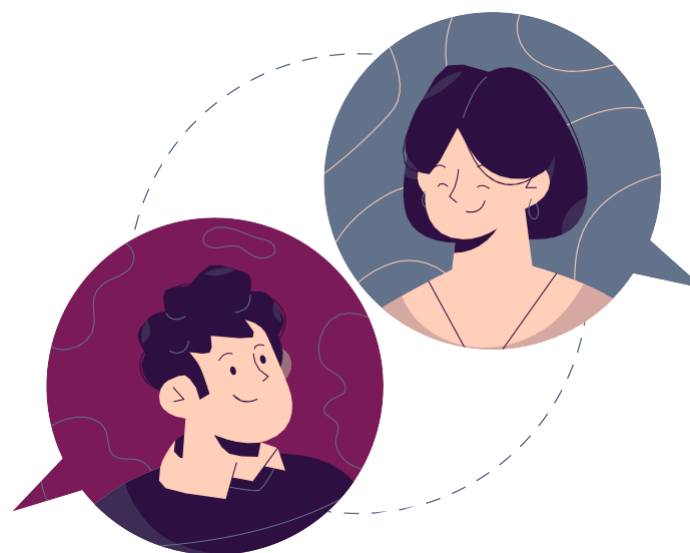
**TRACEUR CIBLE**

# LES METHODES D'EVALUATION DE LA QUALITE DES ESSMS (2/2)

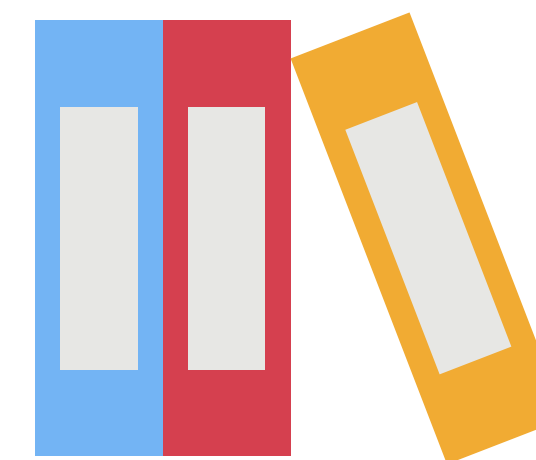
## LES OUTILS UTILISES



**OBSERVATIONS**



**ENTRETIENS**



**CONSULTATION DOCUMENTAIRE**

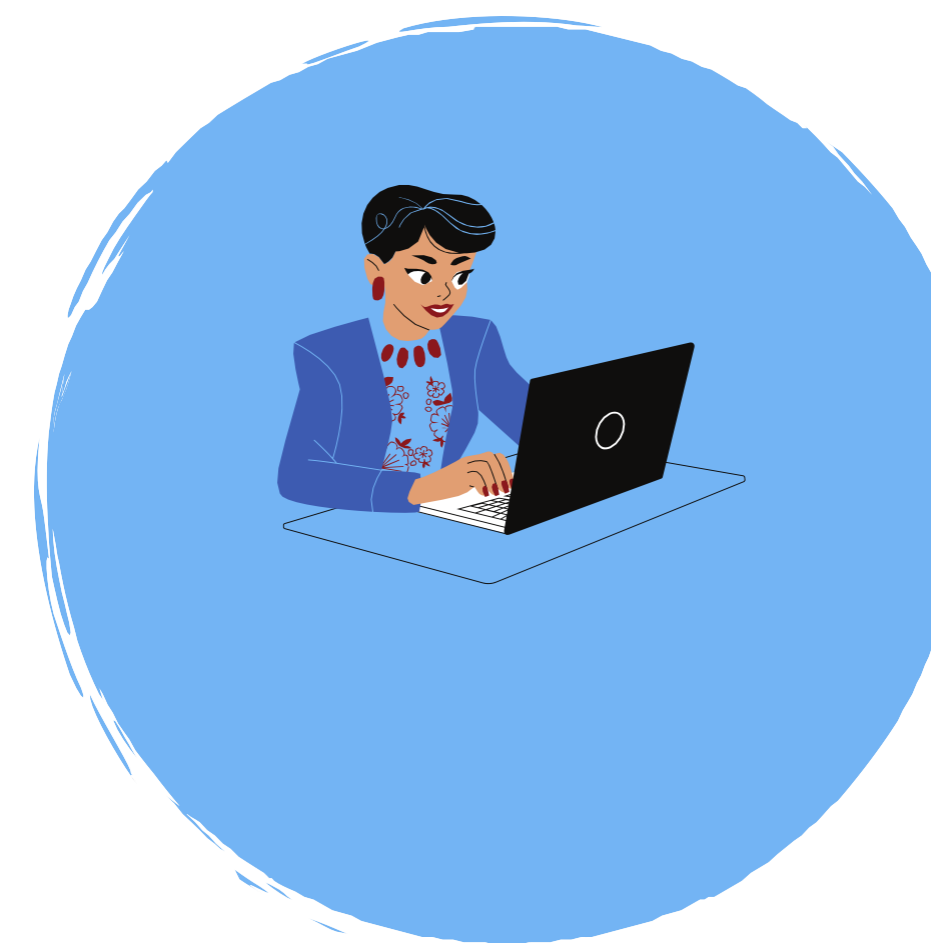
## UNE IMPLICATION PARTAGEE



**ACCOMPAGNE TRACEUR**



**TRACEUR CIBLE**



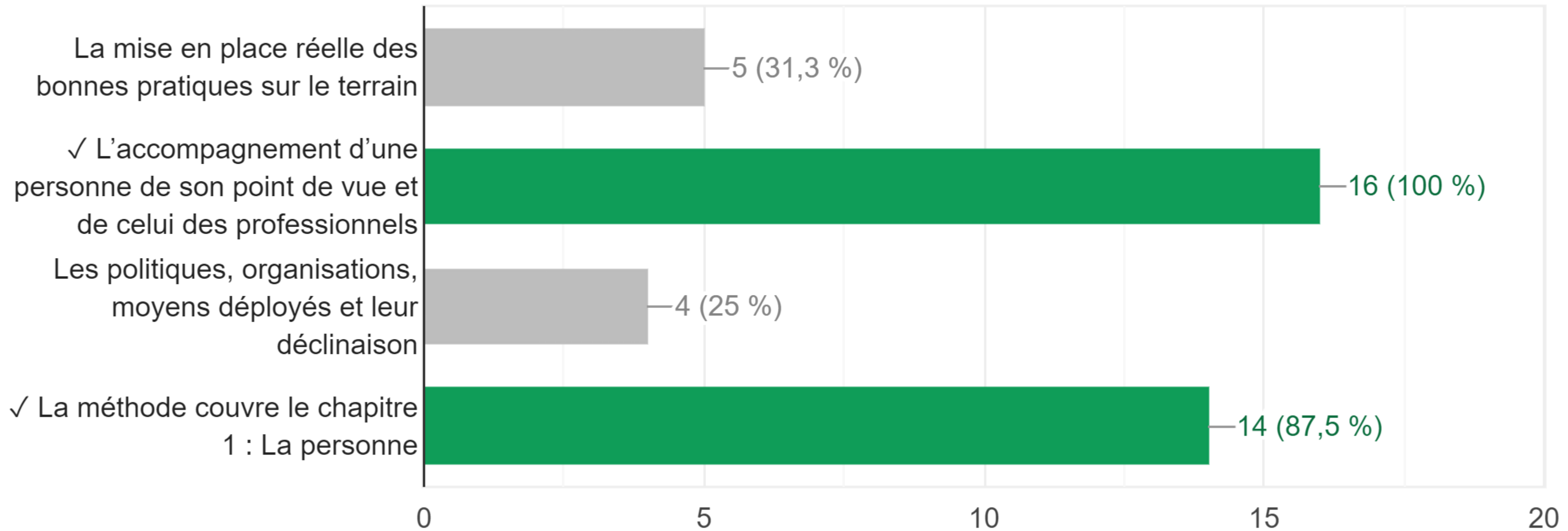
**AUDIT SYSTEME**

**LES INVESTIGATIONS REPOSENT ESSENTIELLEMENT SUR DES ENTRETIENS COMPLETES PAR DES OBSERVATIONS ET CONSULTATIONS DOCUMENTAIRES POUR COMPLETUDES SUR LES GRILLES SYNAE**

**POUR CHAQUE METHODE LES ENTRETIENS SONT CIBLES ET REALISES DANS UN ORDRE PRECIS (cf plan d'évaluation sur site)**

La méthode de l'accompagné traceur c'est :

9 réponses correctes sur 16



## L'ACCOMPAGNÉ TRACEUR

p179

- Selon les profils de personnes accompagnées (déterminés par l'ESSMS)
- 2 types d'entretiens à mener :
  - Avec la personne accompagnée
  - Avec les professionnels
- 7 thématiques d'évaluation
  - Bientraitance et éthique
  - Droits de la personne accompagnée
  - Expression et participation de la personne accompagnée
  - Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement
  - Accompagnement à l'autonomie
  - Accompagnement à la santé
  - Continuité et fluidité des parcours





- Critère 1.1.1 : La personne accompagnée exprime sa perception de la **bienveillance**.

EXEMPLE : JE ME SENS ECOUTE ET RESPECTE AU QUOTIDIEN

EXEMPLE : les personnes me demandent l'autorisation avant  
d'entrer dans ma chambre ..etc /

observations effectuées lors de la visite

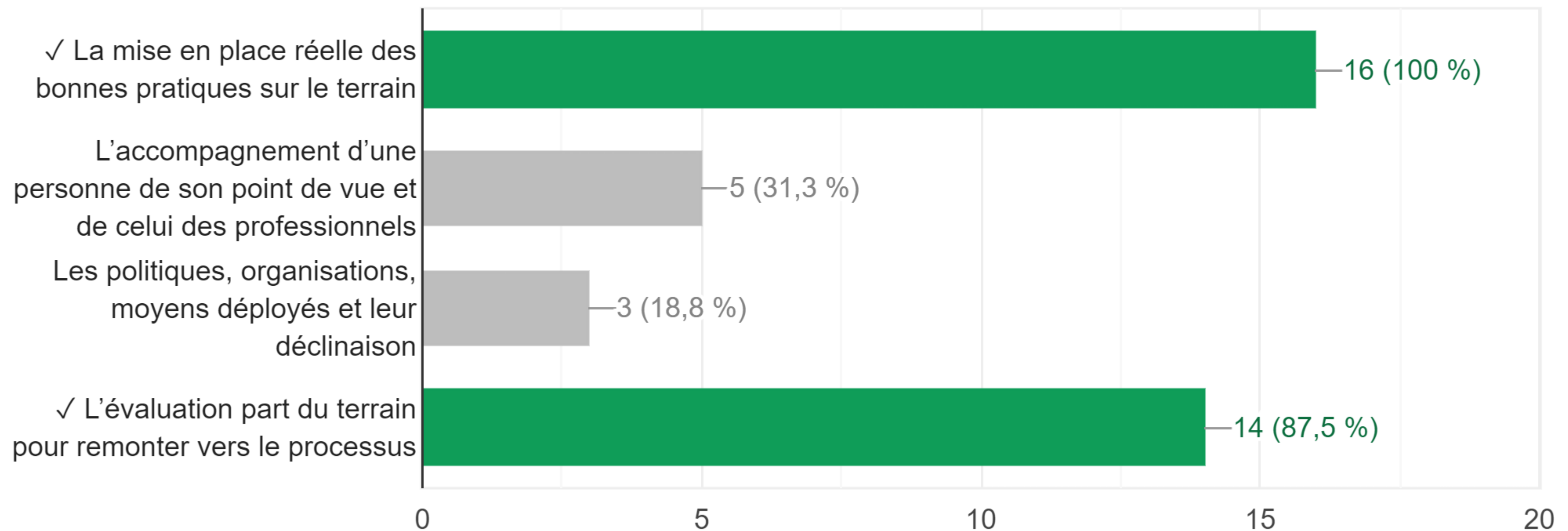
CRITERE 1.2.6 Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.

ENTRETIEN : NOUS INFORMONS SYSTEMATIQUEMENT LES PERSONNES DE LEURS DROITS DES LEUR ENTREE DANS LA STRUCTURE

PREUVES : LIVRET D'ACCUEIL ACCESSIBLE / PLAQUETTE D'INFORMATION.....

## La méthode du traceur ciblé :

9 réponses correctes sur 16



## LE TRACEUR CIBLÉ

p186

- **Identification de la cible** (choix des thématiques à investiguer)
- **2 types d'entretiens à mener :**
  - Avec les professionnels
  - Avec la gouvernance
- **7 thématiques d'évaluation :**
  - Bientraitance et éthique
  - Droits de la personne accompagnée
  - Expression et participation de la personne accompagnée
  - Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement
  - Accompagnement à l'autonomie
  - Accompagnement à la santé
  - Continuité et fluidité des parcours

### MÉTHODE DU TRACEUR CIBLÉ

Évaluation de la mise en œuvre  
d'un processus ciblé.



1



#### IDENTIFICATION DE LA CIBLE

Les intervenants de l'organisme choisissent la cible au regard de la(les) thématique(s) visée(s) par le résident.

2



#### SUIVI DU CIRCUIT DU TRACEUR CIBLÉ

Les intervenants de l'organisme reconstruisent le circuit et à chaque phase :  
- s'entretiennent avec les professionnels impliqués ;  
- observent les pratiques ;  
- consultent la documentation.



3



#### RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE

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

2.1.1 Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée..

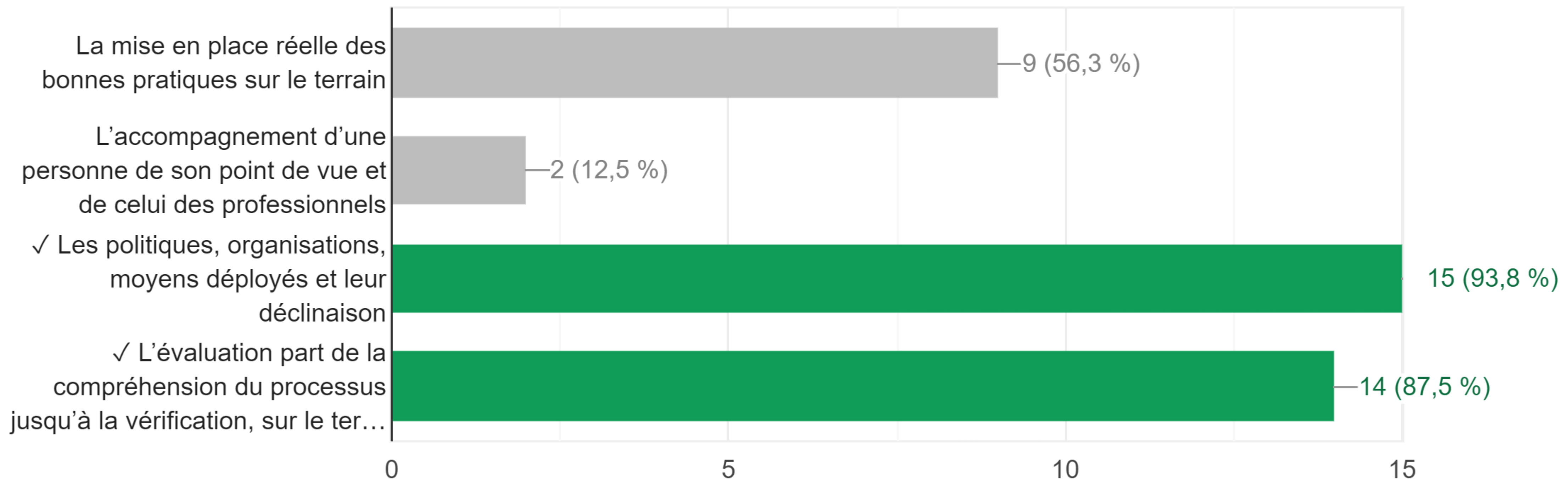
Exemple « Lors de la mise en place des projets personnalisés et du recueil de ses attentes et besoins nous identifions les éléments spécifiques lui concernant (exemple ce qu'elle souhaite partager avec sa famille sur sa situation amoureuse / maladie ...)

Preuve : dossier de l'utilisateur / projet personnalisé

2.1.4 L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.

## La méthode de l'audit système :

6 réponses correctes sur 16



## L'AUDIT SYSTEME

p189

- **Identification de la cible** (choix des thématiques à investiguer)
- **2 types d'entretiens à mener :**
  - Avec la gouvernance
  - Avec les professionnels
- **8 thématiques d'évaluation :**
  - Bientraitance et éthique
  - Droit 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
  - Politique ressources humaines
  - Démarche qualité et gestion des risques





3.1.1 L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.

Exemple PLAN DE FORMATIONS /PE ....

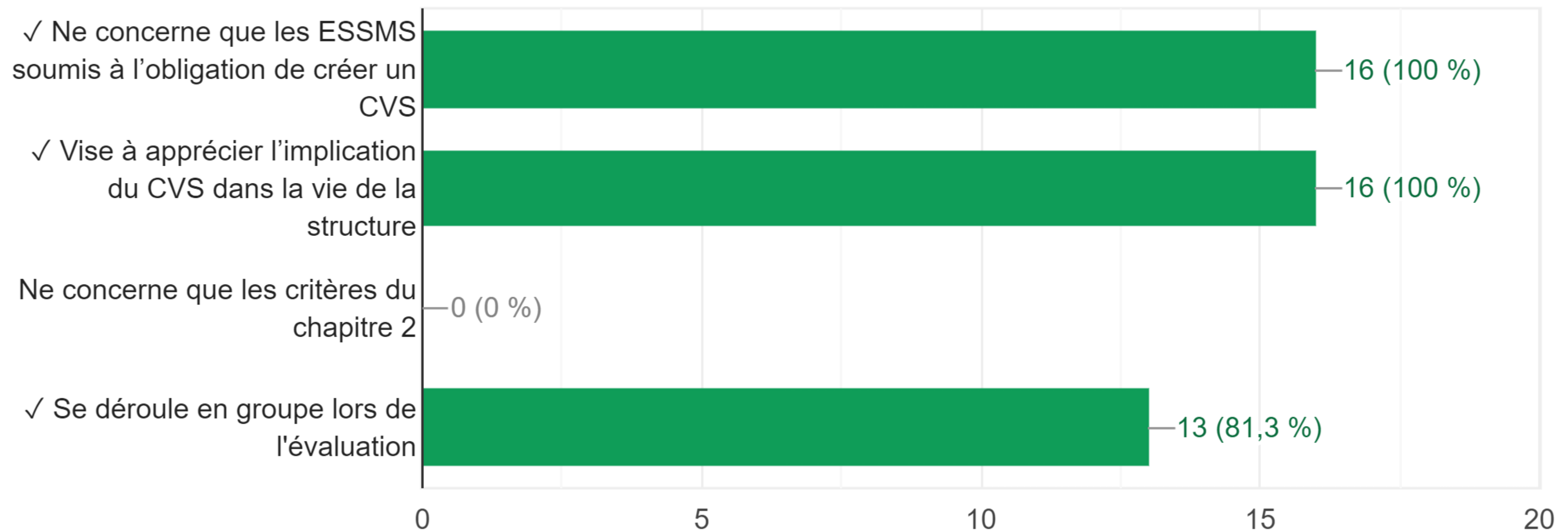
3.1.4 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

Exemple EMARGEMENT FORMATION/COMPTE RENDU REUNION

....

## L'entretien avec le CVS :

13 réponses correctes sur 16



## L'INTÉGRATION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

- Guide d'entretien HAS. avec les membres du C.V.S. p194
- 1 grille spécifique p195 + dans Synaé

*La cotation retenue est reportée dans la cotation du critère correspondant au titre de l'élément d'évaluation : « Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale » et comptabilisée dans la cotation finale du critère.*

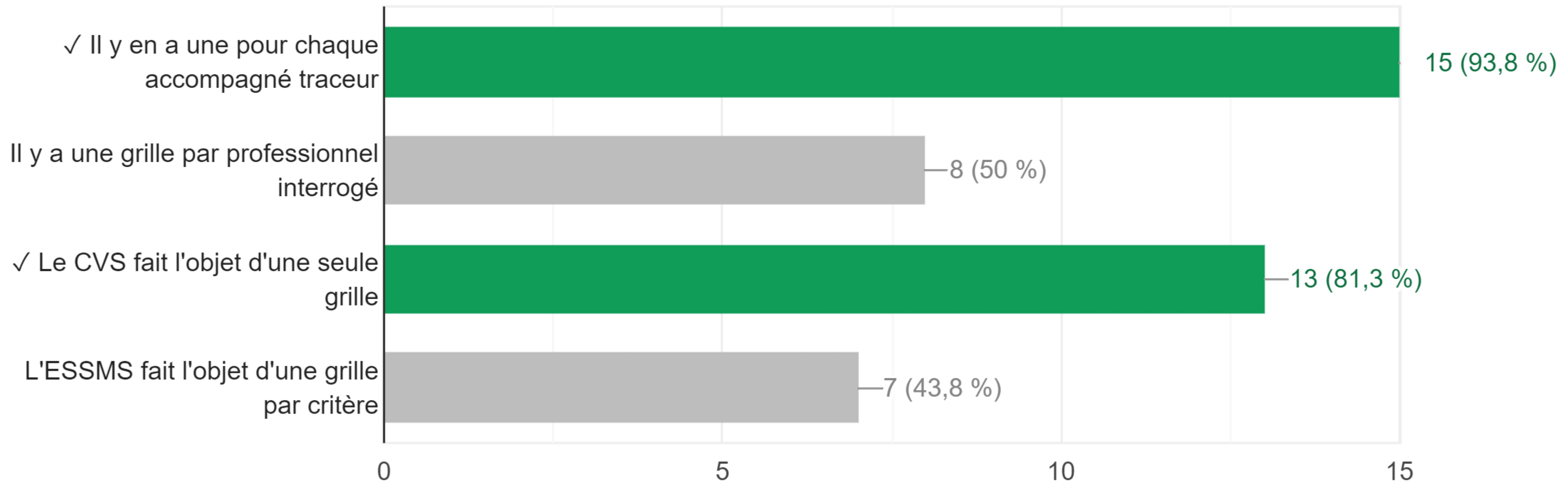
- Critères concernés :
  - Chapitre 1 (1.3.1 / 1.5.1 / 1.5.2)
  - Chapitre 3 (3.1.1 / 3.2.2 / 3.10.1 / 3.10.2 / 3.12.2 / 3.13.2 / 3.14.1)

• **Décret n°2022-688 du 25 avril 2022** portant modification du Conseil de la Vie Sociale et autre forme de participation renforce la place du CSV dans la démarche qualité des ESSMS

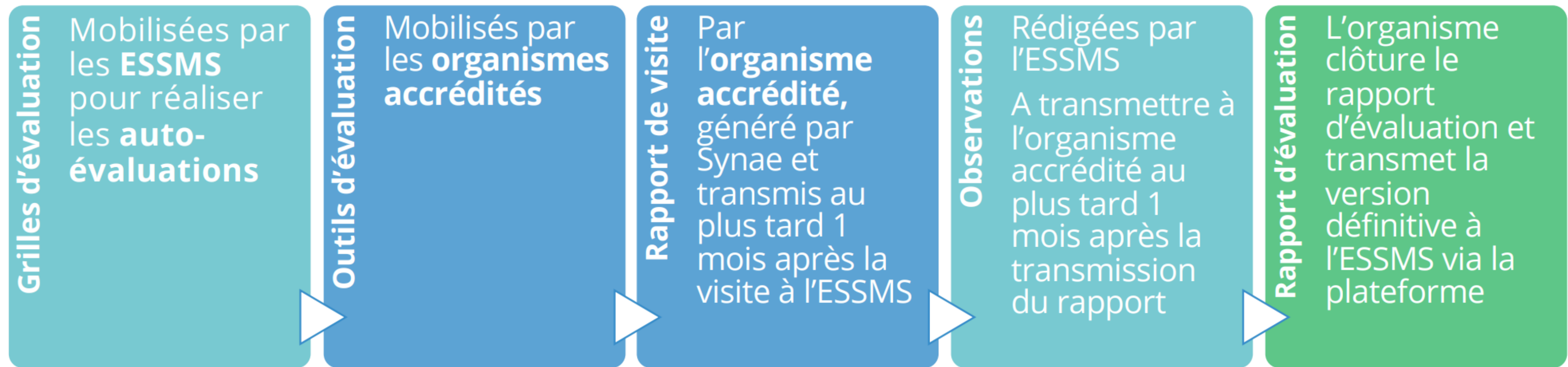


## Les grilles Synae :

6 réponses correctes sur 16



## Plateforme **Synaé**, système dédié d'information sécurisé



➡ L'ESSMS **transmet** son rapport d'évaluation :

-à la **HAS** via **Synaé**

-et à **l'autorité de contrôle** selon les **modalités convenues** avec elle.

*L'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme, **tout manquement** de l'organisme, ou de ses intervenants.*

CHAPITRE	METHODE	RESULTAT
<b>CHAPITRE 1</b> « entretiens avec les personnes »	Chaque évaluateur interroge ici <b>X personne (30 à 45 mn par entretien)</b>	<b>1 GRILLE PAR PERSONNE</b>
<b>CHAPITRE 1</b> « entretiens avec les professionnels »	Les évaluateurs échangent avec les professionnels qui accompagnent les personnes interrogées avec un accès à leur dossier (sauf éléments liés au secret médical)	<b>1 GRILLE PAR ACCOMPAGNANT</b>
<b>CHAPITRE 2</b> « entretiens avec les professionnels »	Les évaluateurs conduisent en parallèle ou en binôme les entretiens avec les groupes de professionnels impliqués dans la thématique	<b>1 GRILLE POUR LE BINOME</b>
<b>CHAPITRE 2</b> « entretiens avec La gouvernance »	Les évaluateurs échangent avec les <i>Membres de la gouvernance impliqués dans l'accompagnement par les professionnels du chapitre 2</i>	<b>1 GRILLE POUR LE BINOME</b>
<b>CHAPITRE 3</b> « entretiens avec La gouvernance »	Evaluateurs en binôme conduisent les entretiens avec la gouvernance impliquée dans la thématique	<b>1 GRILLE POUR LE BINOME</b>
<b>CHAPITRE 3</b> « entretiens avec Les professionnels »	Les évaluateurs échangent avec les <i>professionnels au regard de l'ESSMS</i>	<b>1 GRILLE POUR LE BINOME</b>
<b>CVS</b>	Evaluateurs en binôme conduisent les entretiens avec les membres du CVS	<b>1 GRILLE POUR LE BINOME</b>



# Remplissage des grilles

## Cotation

Renseignez les informations complémentaires à la cotation



Objectif 2.4 : Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.

Critère 2.4.1 : Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.

E.E. : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.

- 1 - Pas du tout satisfaisant
- 2 - Plutôt pas satisfaisant
- 3 - Plutôt satisfaisant
- 4 - Tout à fait satisfaisant
- ★ - Optimisé
- Non concerné

**Éléments de preuve consultés ★**

Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne qui perr  
**Éléments de preuve consultés**  
 Procédure en cas de fugue ou de disparition, y compris disparition ir

**Commentaires (axes forts, axes de progrès)**

Merci d'indiquer les axes forts ou les axes de progrès identifiés pour  
**Axes forts ou de progrès identifiés**

**Éléments de justification ★**

Merci de justifier le choix de la cotation « Non concerné »

## TEMPS 3 : LA VISITE SUR SITE

### Réunion d'ouverture

- Pour l'organisme :
- Rappel des enjeux et des objectifs de la visite
- Confirmation du planning de visite défini avec la structure et ajustements de dernière minute nécessaires
- Organisation de la visite et questions logistiques afférentes (lieux des entretiens, matériels nécessaires)
- Pour la structure :
- Présentation de la structure
- Présentation des modalités d'accès à la consultation documentaire

### Les entretiens et rencontres

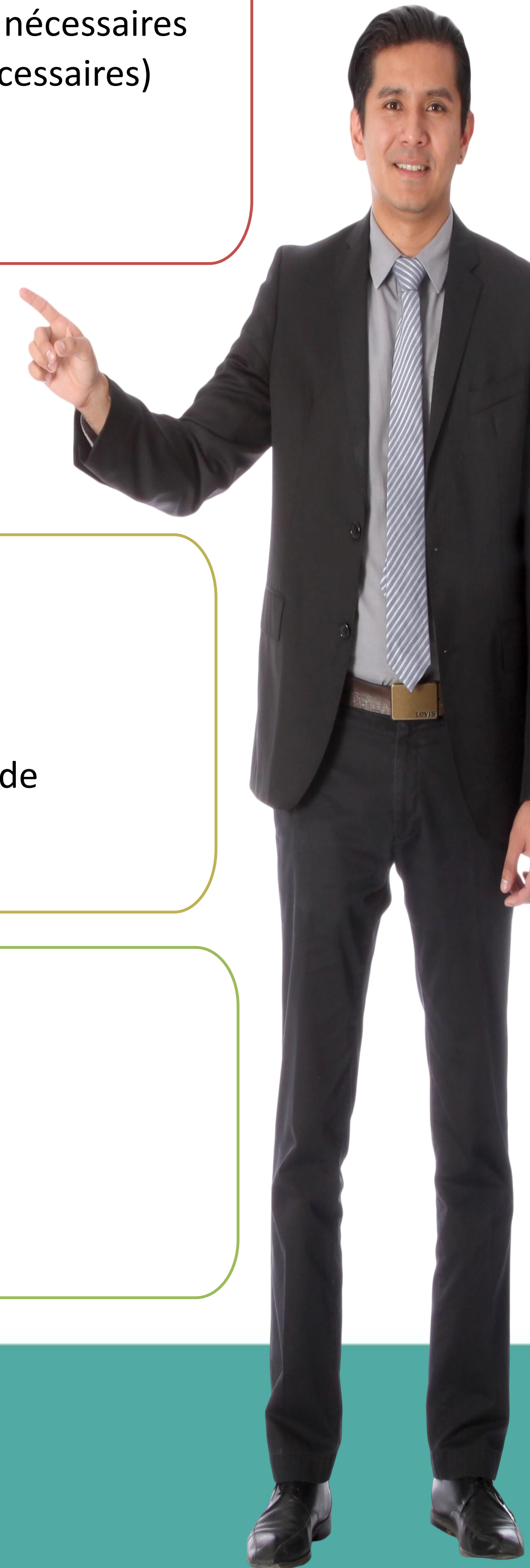
- CHAPITRE 1/2/3 selon modalités

### Les temps de synthèse

- Analyse des données récoltées lors des investigations menées,
- Recueil des éléments de preuves complémentaires
- Vérification de la formalisation des éléments de justification attendus,
- Echanges sur les points forts et axes de progrès identifiés,
- Echanges sur la nécessité de produire un/des formulaire(s) « critère impératif », formalisation de l'argumentaire et identification des investigations complémentaires éventuelles à mener,
- Préparation du briefing du lendemain matin

### Le bilan de fin de visite

- Présentation des principaux résultats de la visite d'évaluation
- Focus sur les points forts et les axes de progrès identifiés,
- Présentation des prochaines échéances.



QCM