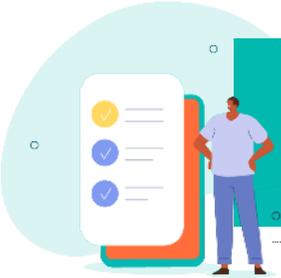


Déployer ensemble le dispositif d'évaluation qualité

des établissements et services sociaux
et médico-sociaux en **Occitanie**



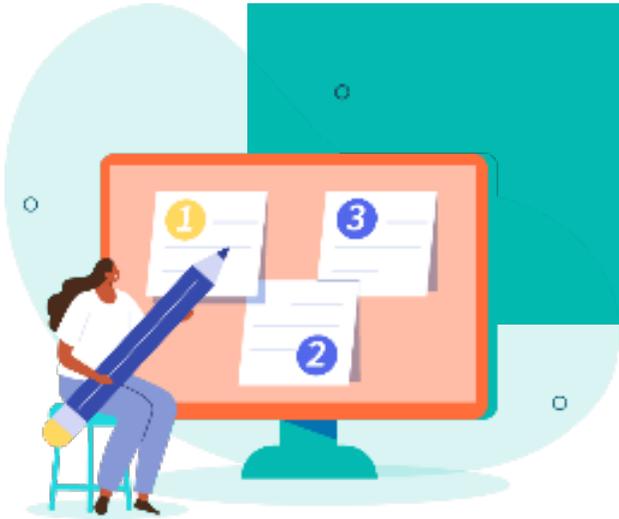
Webinaire Mercredi 8 Novembre 2023



Programme

- **9h30 > Introduction de la journée**, Didier JAFFRE, Directeur Général
Agence Régionale de Santé d'Occitanie
- **9h45 > Présentation du dispositif d'évaluation de la qualité** par la Haute Autorité de Santé
- **10 h 15 Questions / Réponses**
- **10h30 > Table ronde sur le point de vue des autorités de tarification et de contrôle**,
CD 81, DDETSPP 11, ARS DD 34, Commission spécialisée droits des usagers CRSA
- **11 h Questions / Réponses**
- **11h10 > Point sur la dynamique en région – CREAM / SRA**
- **11h25 > Table ronde retour d'expérience des démarches d'évaluation**
MAS Fontcolombe - Association ADAGES
CHRS Deltour (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) - Association ARPADE
- **11 h 55 Questions / Réponses**
- **12 h 15 Conclusion**

Présentation du dispositif d'évaluation de la qualité



- **Angélique KHALED,**
Directrice de la qualité de l'accompagnement social et médico-social
- **Noémie GUITTON,**
Cheffe de projet, direction de la qualité de l'accompagnement social et médico-social

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



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, **centré sur la personne**, 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

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.



2

Les outils pour l'évaluation

Le référentiel d'évaluation

La structure

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

Le référentiel d'évaluation

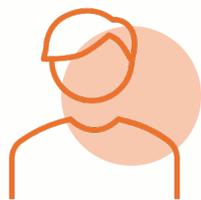
3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

3 chapitres



Chap. 1
La personne



Chap. 2
Les professionnels



Chap. 3
L'ESSMS

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

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

Le référentiel d'évaluation

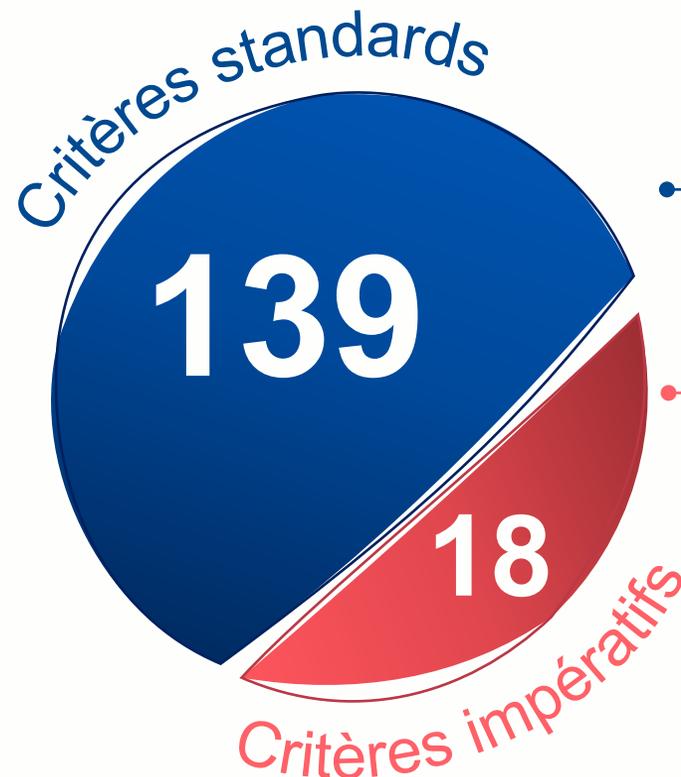
3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

157 critères



Le niveau attendu

Qui doivent être **totallement satisfaits !**

Les critères impératifs

Pendant la visite d'évaluation

Si cotation
< 4

Formulaire complété par
l'intervenant

Investigations complémentaires
Information de la gouvernance
Intégration au rapport d'évaluation

Après la visite d'évaluation

Élaboration d'un plan
d'actions par l'ESSMS

Transmission à l'autorité
compétente

Investigation complémentaire
possible par l'autorité

Point d'attention : la cotation NC n'est pas applicable (sauf critère 3.6.2).

Fiche pratique N° 8

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 / Établissement / 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

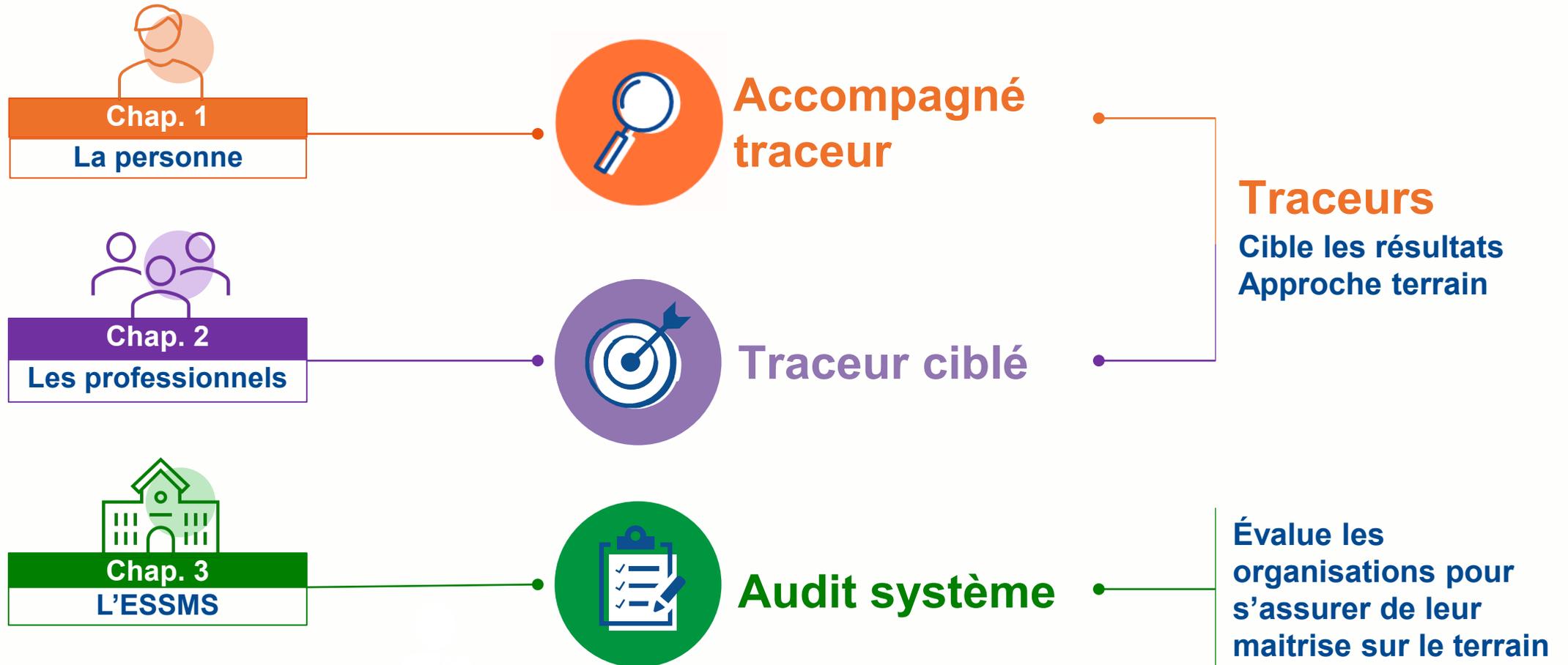
Le manuel d'évaluation

Fiches pratiques : sujets développés



Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



Entretien avec les membres du CVS

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

... 10 critères investigués
Chapitres 1 et 3

... 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**

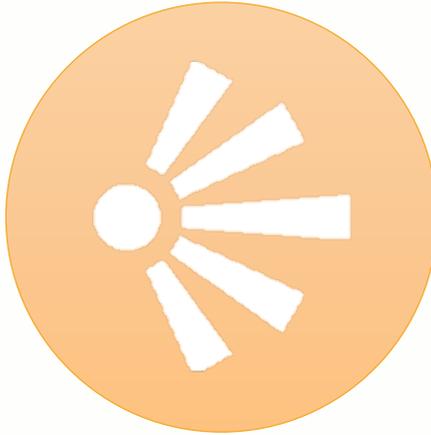
Les méthodes d'évaluation

Les moyens utilisés



Entretiens

- Personne accompagnée
- Professionnels
- Gouvernance
- Membres du CVS



Observations

- Structure, organisation, fonctionnement, affichages...



Consultation documentaire

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

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**



3

La procédure d'évaluation

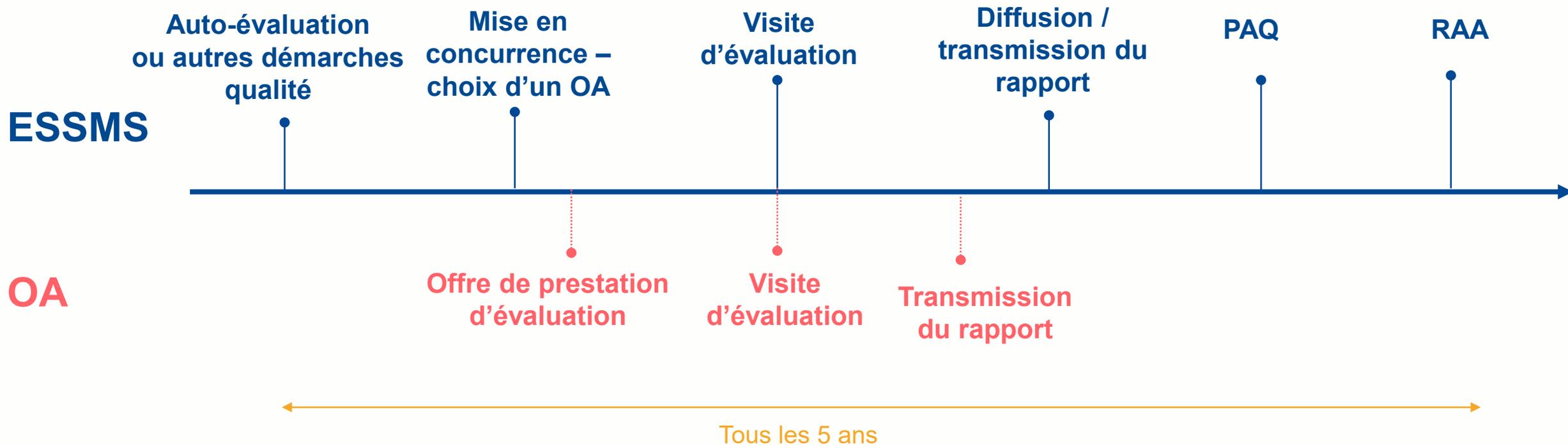
Le rythme et le calendrier de l'évaluation

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 :



Démarche d'amélioration continue de la qualité



L'auto-évaluation par les ESSMS

Une démarche volontaire

Chaque ESSMS est encouragé à réaliser une auto-évaluation.

Objectifs

- Impulser une démarche collective et participative
- Engager une dynamique d'amélioration continue de la qualité
- S'appropriier les exigences attendues
- Définir des actions d'amélioration de la qualité des accompagnements

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

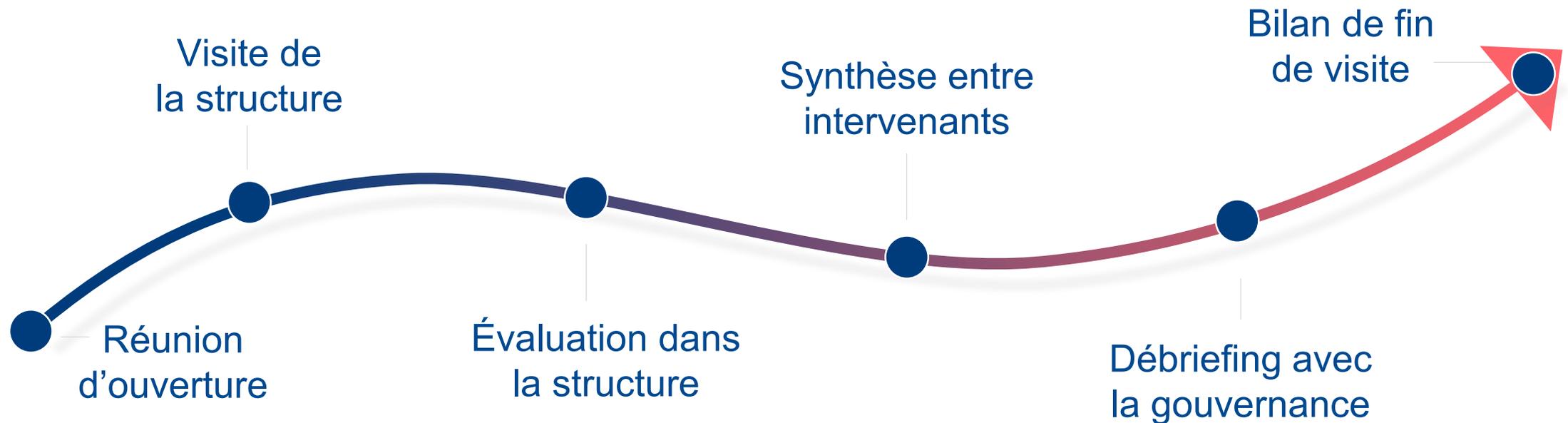
- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

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

La visite d'évaluation

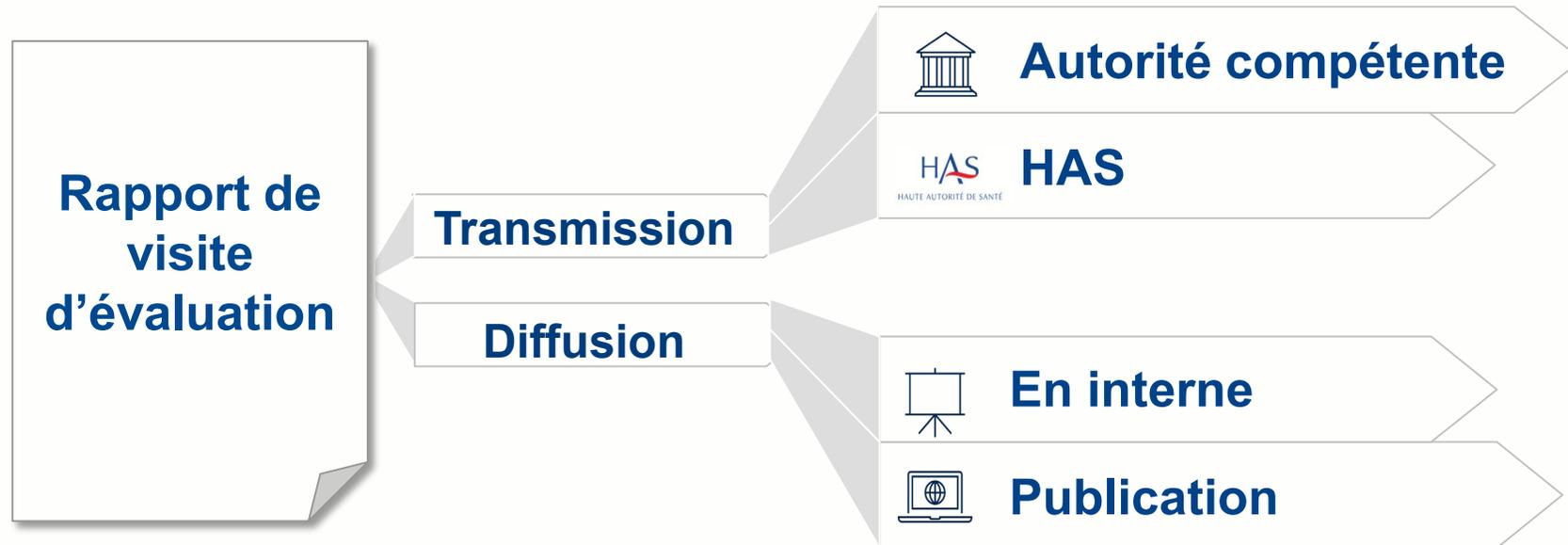
Les étapes clés

- 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

Publication et diffusion du rapport d'évaluation



Le rapport d'activité annuel



Suivi du plan d'actions
issu des résultats de
l'évaluation (article D312-203 du
CASF)



**Valorisation des actions
engagées** dans le cadre de la
démarche d'amélioration
continue de la qualité



**Envoi annuel à votre
(vos) autorité(s)** de
tarification et de contrôle



4

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

Les exigences du cahier des charges



Liste des organismes évaluateurs

- Inscription sur la liste des organismes autorisés après dépôt 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 sur le site internet HAS et la plateforme Synaé.
- Mise à jour quotidienne de la liste par ajouts ou retraits d'organismes

Quelques liens utiles

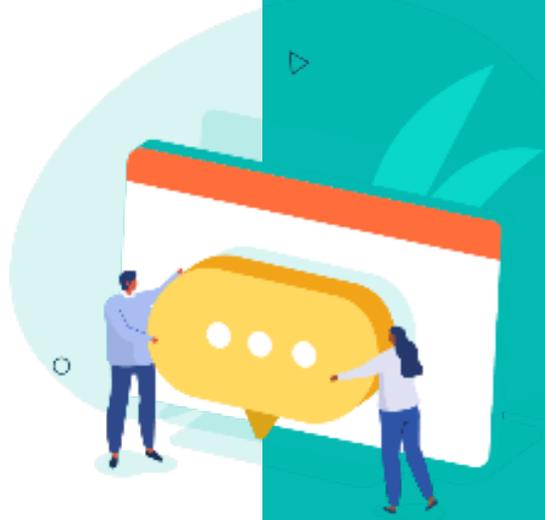
- [Foire aux questions](#)
- [Référentiel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Manuel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Procédure d'évaluation des ESSMS](#)
- [SYNAE - Guide d'utilisation](#)
- [Cahier des charges accréditation](#)
- [Liste des organismes autorisés pour l'évaluation des ESSMS](#)

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

Retrouvez nos travaux sur

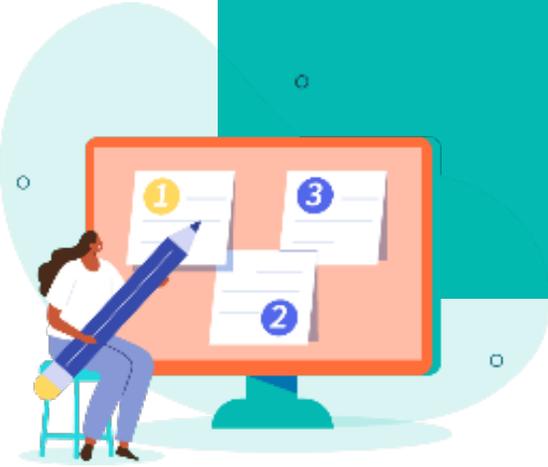
www.has-sante.fr



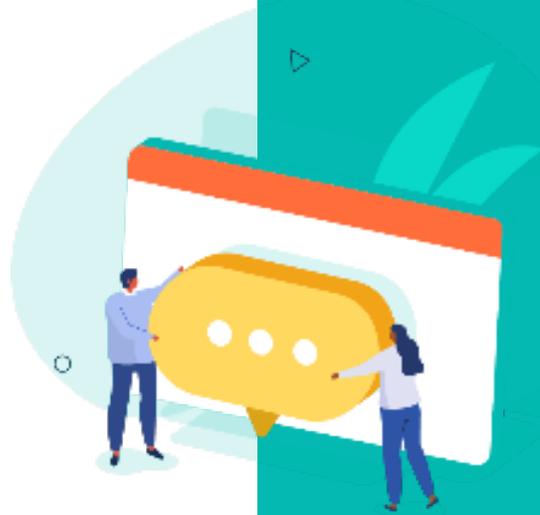


Questions / Réponses

Le point de vue des autorités de tarification et de contrôle



- **Emilie BARROMES**, Directrice Générale Adjointe en charge de la Solidarité
Conseil Départemental du Tarn
- **Mathieu ARFEUILLERE**, Directeur adjoint, *Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations de l'Aude*
- **Mathieu PARDELL**, Directeur départemental de l'Hérault,
Agence Régionale de Santé Occitanie
- **Bertrand VERINE**, *représentant des usagers à la commission spécialisée droit des usagers, Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)*



Questions / Réponses

Quelle dynamique en Occitanie ?



- **Christine SAGNES-RAFFY**, Directrice de la SRA (*Structure Régionale d'Appui*)



- **Agnès KABANTCHENKO**, Directrice du CREAi-ORS Occitanie
(*Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Information – Observatoire Régional de Santé*)

Calendrier 2024

Pour aller plus loin, 4 webinaires :

Adapter le questionnement aux personnes sur le domaine des droits de la personne accompagnée

- 8 février 2024 – 13h30/15h00

Management de la qualité et de la sécurité : les événements indésirables

- 23 avril 2024 – 13h30/15h00

Stratégie de prévention et maîtrise du risque infectieux avec le CPIAS Occitanie

- 17 septembre 2024 – 13h30/15h00

Appréhender la bientraitance et l'éthique dans la démarche d'évaluation

- 26 novembre 2024 – 13h30/15h00

Retrouvez toutes les informations début 2024 sur les sites du Creai-ORS Occitanie et de la Structure régionale d'appui (SRA)



Retours d'expérience sur la démarche d'évaluation

MAS (Maison d'accueil spécialisée) **Fontcolombe - Association ADAGES**



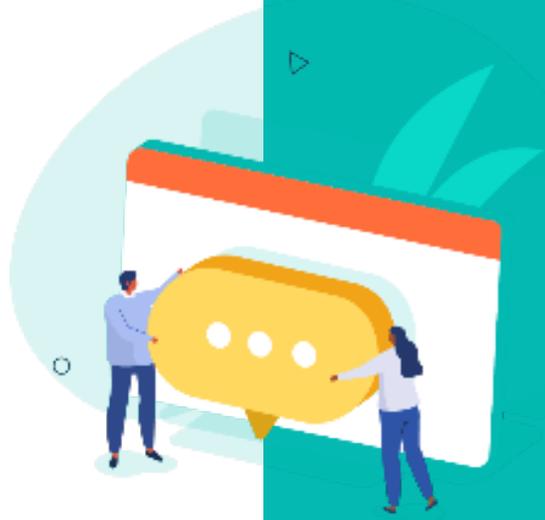
- **Yasmina PECQUEUR**, Cheffe de service
- **Emilie GUEGUINOU**, Directrice du Pôle Qualité, Développement et RSO
- **Isabelle SOREL**, représentante du Conseil de la vie sociale

CHRS Deltour (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

Association ARPADÉ



- **Graziella VILLALTA**, Directrice Adjointe / ARPADÉ / Pôle A.H.I. (Accueil, Hébergement, Insertion)



Questions / Réponses

Conclusion

- **Véronique GHADI**, Directrice adjointe en charge de la qualité des soins et des accompagnements *Agence Régionale de Santé Occitanie*

Retrouvez **les supports et le replay** de ce webinaire sur nos sites internet

ARS Occitanie : www.occitanie.ars.sante.fr

SRA : www.sra-occitanie.fr

CREAI-ORS : creaiors-occitanie.fr

Merci à tous pour votre participation

