



Séminaire ANFH

Présentation du dispositif d'évaluation des ESSMS

06/06/2024



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
- Les critères impératifs
- 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



5. Le bilan 2023 du dispositif d'évaluation

- L'accréditation des organismes évaluateurs
- Le volume d'évaluations réalisées
- Le niveau moyen des cotations
- L'accompagnement de la HAS

La qualité en ESSMS

L'évaluation des ESSMS repose désormais sur un référentiel national commun car les personnes en situation de vulnérabilité, où qu'elles se trouvent et quelle que soit la nature de l'accompagnement qui leur est proposé, doivent bénéficier de la **même qualité d'accompagnement**.

L'accompagnement proposé par un ESSMS peut être considéré comme « de qualité » s'il répond aux **valeurs** suivantes :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

La qualité en ESSMS

Le référentiel n'a pas pour finalité de standardiser les modalités d'accompagnement des personnes, mais **évalue le niveau de qualité des prestations proposées par les ESSMS.**

Les éléments d'évaluations sont formalisés sous forme d'affirmation, afin de permettre à l'évaluateur, selon les situations, de formuler les modalités de questionnement de la manière la plus adaptée.

Renforcer la qualité, c'est **améliorer la capacité de réponse à ces exigences, et aux attentes des personnes accompagnées, grâce à une organisation stabilisée et appropriée** par l'ensemble des professionnels

Les outils de la qualité permettent de s'assurer de cette maîtrise et de son réajustement permanent à travers **le plan d'action.**



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 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

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

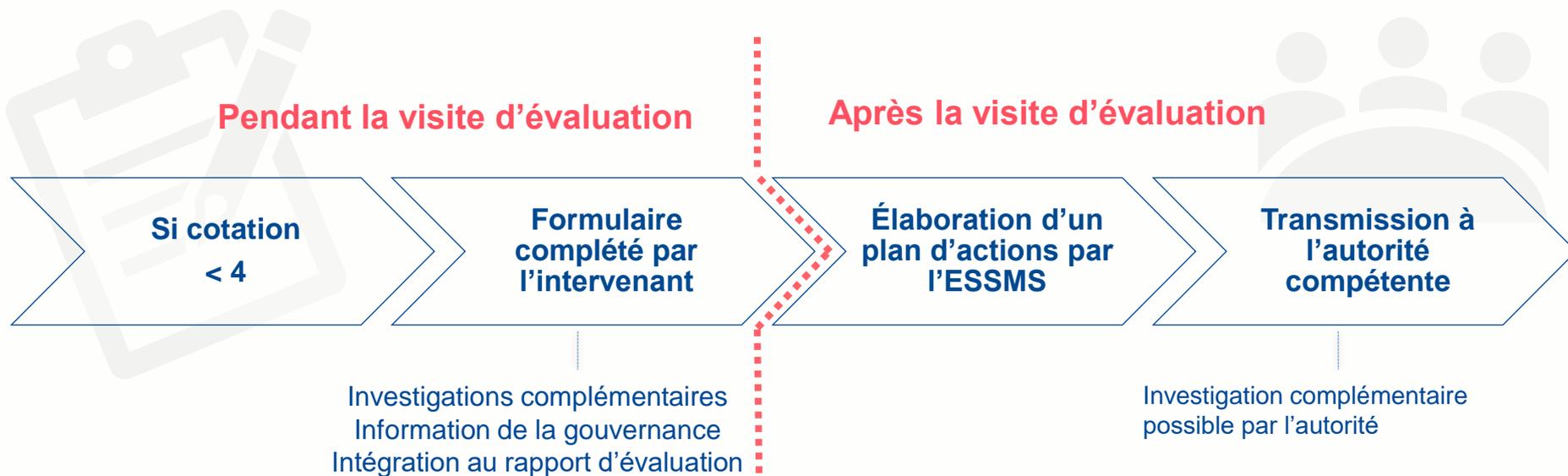
42
Objectifs

157
Critères

157 critères



Les critères impératifs



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

Fiche pratique N° 8

Action liée aux critères impératifs

Formulaire critère impératif
Critère XXX et cotation
Éléments de justification de la cotation par l'intervenant
Investigations complémentaires menées par l'intervenant
<ul style="list-style-type: none">- La gouvernance a-t-elle connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 1, 2 ou 3 ?- La gouvernance a-t-elle analysé les causes de cette situation ?- La gouvernance a-t-elle déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaire(s) ?- Un plan d'action a-t-il été défini avec la désignation d'un pilote et la fixation d'échéances ? Les échéances sont-elles cohérentes au regard du risque généré ?- Des évaluations et/ou un suivi sont-ils prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions ?

Le manuel d'évaluation

Fiches pratiques : sujets développés



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

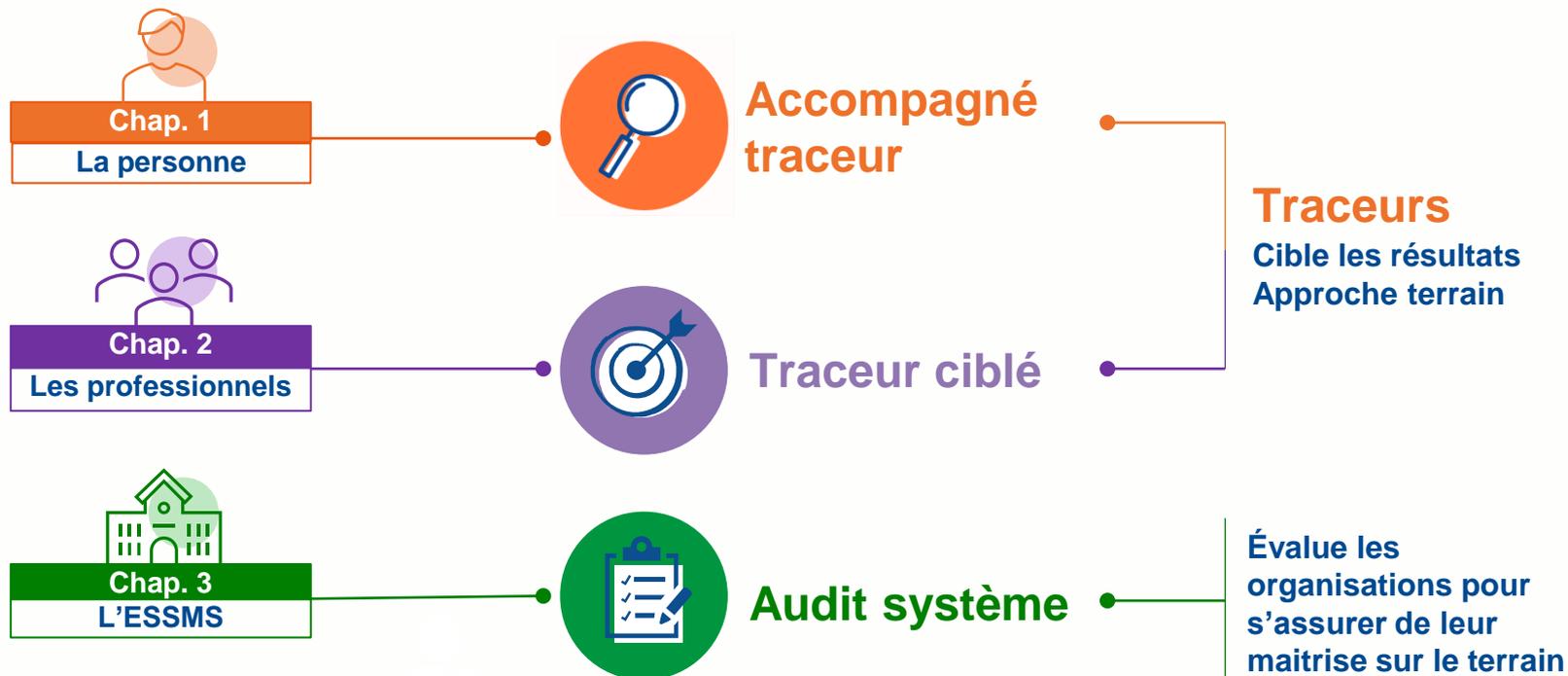
Cible concernée
en gras

Références

Éléments d'évaluation

Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



Récapitulatif du référentiel HAS



Méthodes	Objectifs	Personnes rencontrées			
		Personne	Professionnels	Gouvernance	CVS
Accompagné traceur	Croisement des regards	28 critères	40 critères		3 critères
Traceur ciblé	Du terrain vers les processus		35 critères	3 critères	
Audit système	Des processus vers le terrain		17 critères	34 critères	7 critères
Total critères	157	28	92	37	(10)

Focus sur la méthode de l'accompagné traceur

Quelques rappels

- La méthode de l'accompagné traceur permet à la personne accompagnée d'être associée pleinement à la démarche d'amélioration de la qualité. **Sa place est centrale.**
- Le nombre de séquences « accompagné traceur » doit être adapté aux différents profils existants dans l'ESSMS considéré (**minimum 3 pour les ESSMS de petite taille**).
- L'ESSMS identifie en amont de l'évaluation une liste de personnes accompagnées aux profils et aux parcours diversifiés, qui doit également permettre d'évaluer les différentes modalités d'intervention proposées par la structure. Le nombre de personnes doit être au moins égal au double du nombre d'accompagnés traceurs (AT) prévus et ne peut être inférieur à 3.

(fiche pratique n°3 « Comment conduire un accompagné traceur ? » - p. 181 du manuel d'évaluation de la qualité)

Focus sur la méthode de l'accompagné traceur

Conseils et bonnes pratiques

- Transmission de la liste des AT ayant donné leur consentement en amont (double) mais sélection des personnes lors de la visite sur site.
- Recherche par l'ESSMS et l'organisme évaluateur de personnes pouvant être présentes lors de l'entretien afin de soutenir la personne accompagnée et favoriser ainsi le recueil de sa parole

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 :

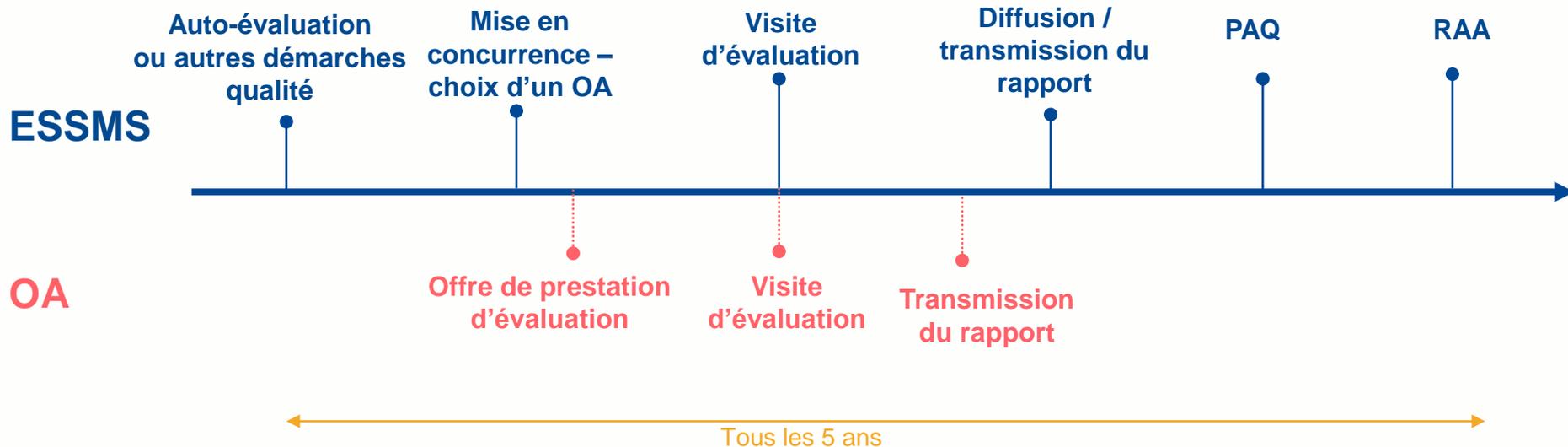
Arrêtés de programmation
pluriannuel

01/07/2023 – 31/12/2027

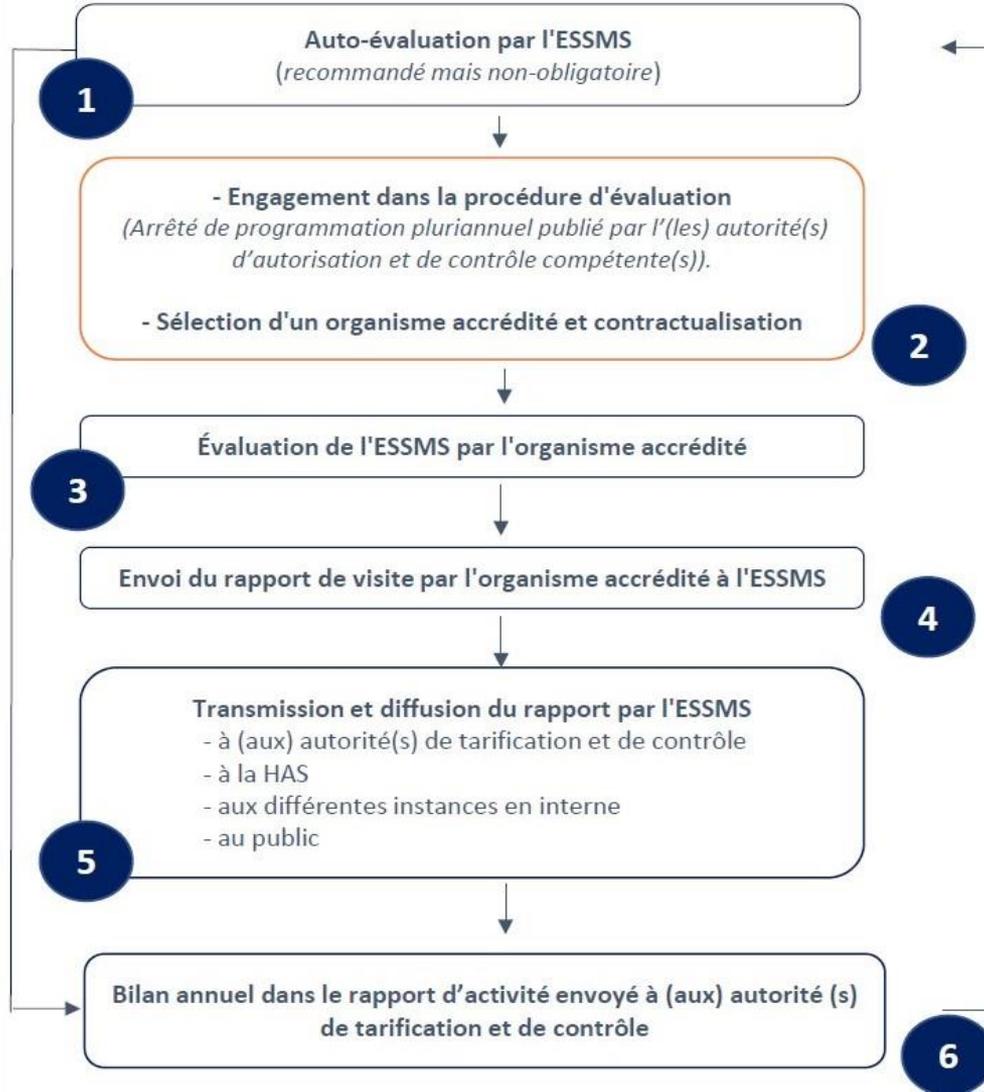


- Dans le cadre de la réforme en cours de l'offre des services d'aide domicile, les évaluations des SAAD / SPASAD / SSIAD / SAD sont gelées jusqu'en 2025 pour tenir compte de la mise en conformité avec le cahier des charges.

Démarche d'amélioration continue de la qualité



Les étapes de l'évaluation



Les évaluations multi-ESSMS

Conseils et bonnes pratiques

- Disposer d'une trace écrite de l'autorisation de l'ATC sur la conduite d'une évaluation regroupant plusieurs ESSMS
- Vérifier **que l'évaluation** multi-ESSMS s'inscrit dans une logique de démarche qualité et permet aux ESSMS d'élaborer un plan d'action individualisé
- Obligation de réaliser 3 AT minimum **par catégorie Finess d'ESSMS**

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

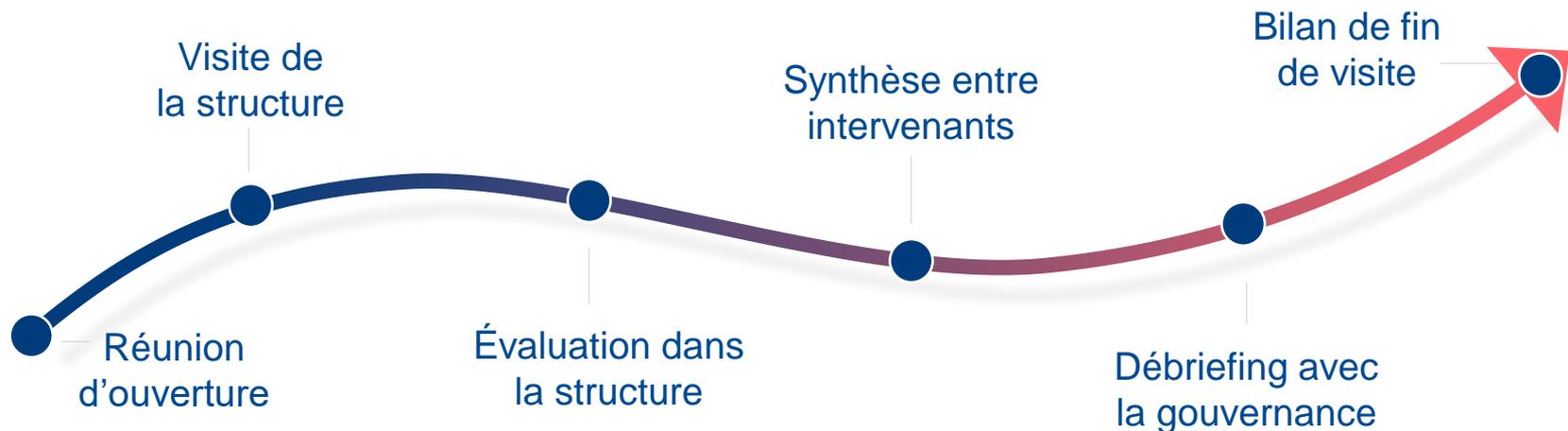
- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

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 :

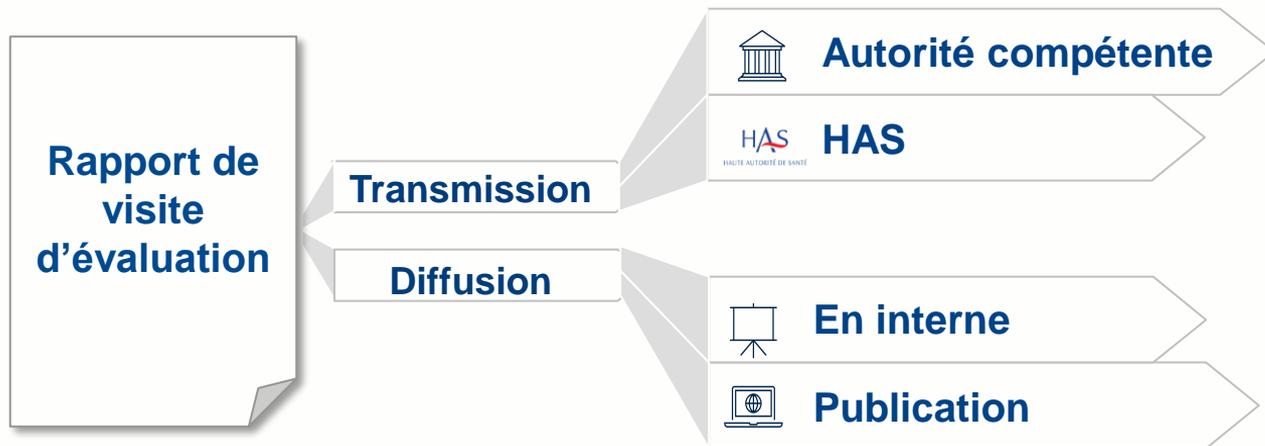


Le rapport de visite d'évaluation

- 1 La **présentation** de l'ESSMS évalué
- 2 Une **synthèse** par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
- 3 Un **focus** sur les critères impératifs
- 4 La **cotation** des différents critères et objectifs du référentiel
- 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



Le rapport annuel d'activité



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



5

Bilan 2023 du dispositif d'évaluation

Premier bilan - évaluations 2023

Elaboration par la HAS du premier bilan annuel, fondée sur l'analyse quantitative de 3028 évaluations réalisées sur Synaé, dans l'objectif de :

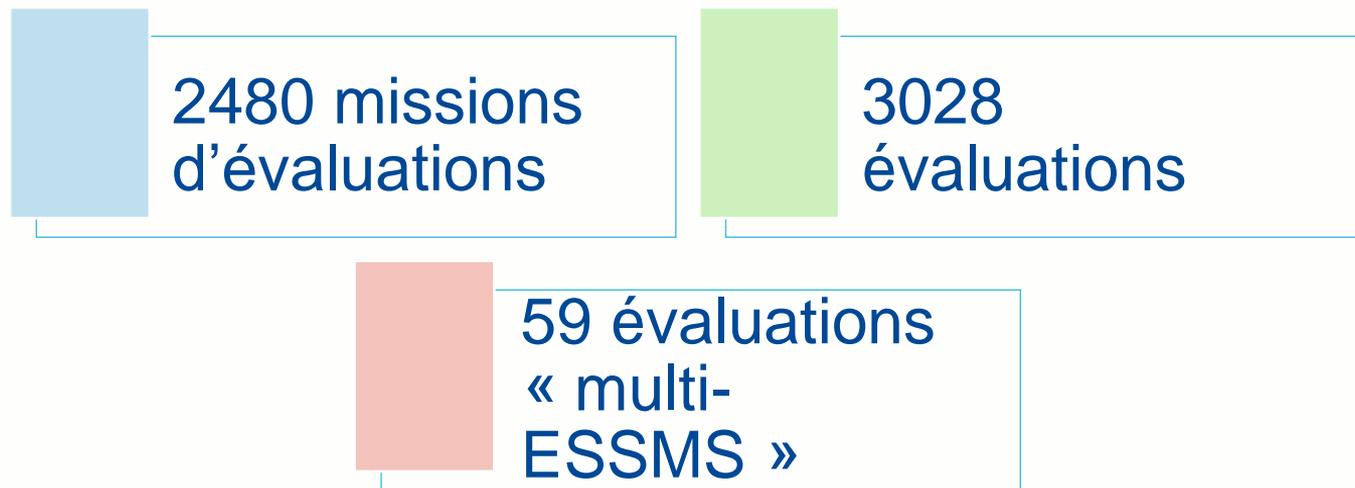
- Communiquer les premières tendances du niveau de qualité des ESSMS
- Consolider le déploiement et **identifier les axes d'amélioration du dispositif**

Accréditation des organismes évaluateurs

- **La HAS recense au 31 décembre 2023 :**
 - 120 courriers de recevabilité opérationnelle déposés sur Synaé et validés
 - 117 organismes évaluateurs autorisés à réaliser des évaluations
 - 10 organismes évaluateurs accrédités et disposant d'un numéro d'accréditation
 - 3 organismes évaluateurs ayant cessé leur activité en cours d'année
- Une couverture par les organismes évaluateurs de l'ensemble du territoire national

Volume d'évaluations réalisées

Janvier à décembre 2023



Le niveau moyen des cotations

- Des cotations moyennes encourageante attestant d'une dynamique d'appropriation
 - Chapitre 1 (la personne / accompagné traceur) coté en moyenne à **3,74**
 - Chapitre 2 (les professionnels / traceur ciblé) coté en moyenne à **3,68**
 - Chapitre 3 (la gouvernance / audit système) coté en moyenne à **3,61**
- Une fragilité globale sur **l'élaboration d'une politique de démarche qualité et de gestion des risques** qui constitue un axe de progrès pour l'ensemble des ESSMS.

Accompagnement de la HAS

Soutenir la maîtrise des enjeux de la démarche qualité pour l'ensemble des acteurs

Rédaction de fiche techniques :

- Nombre et choix des accompagnés traceurs (AT) proposées par les ESSMS
- Quand ouvrir une grille CVS ?

Réalisation de groupes de travail

- Rédaction d'une fiche technique relative au système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité.

Plus globalement accompagnement à l'appropriation du dispositif avec la mise en place d'un pôle d'appui à la qualité à disposition des ESSMS et des organismes évaluateurs

→ Une démarche co-construite avec les acteurs du secteur

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](#)
- [Bilan 2023 du dispositif d'évaluation de la qualité de l'accompagnement dans les ESSMS](#)

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

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr

