



# ESSMS

## Le point sur le nouveau dispositif d'évaluation

Conférence HAS



09/05/22



# 1

## Les fondements de l'évaluation

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

Les orientations stratégiques

La co-construction

# 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

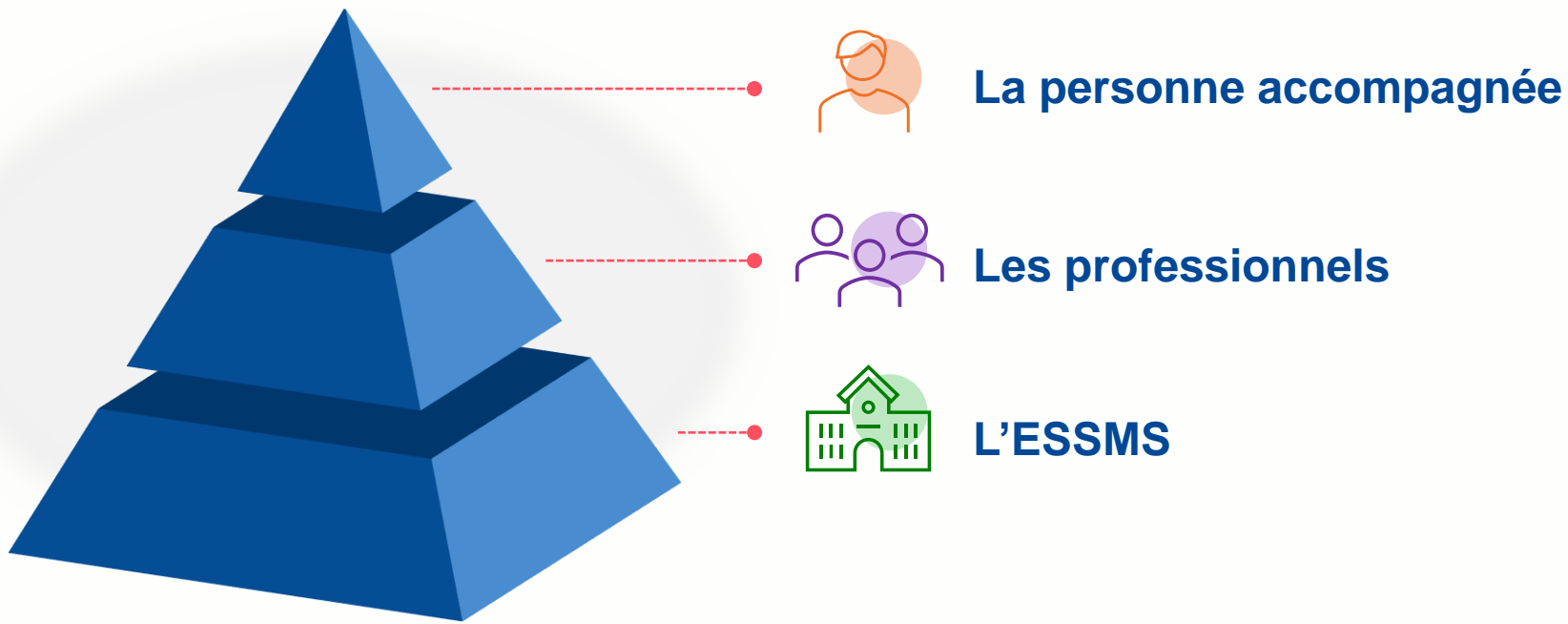
# Les orientations stratégiques

## Un référentiel centré sur la personne



# Les orientations stratégiques

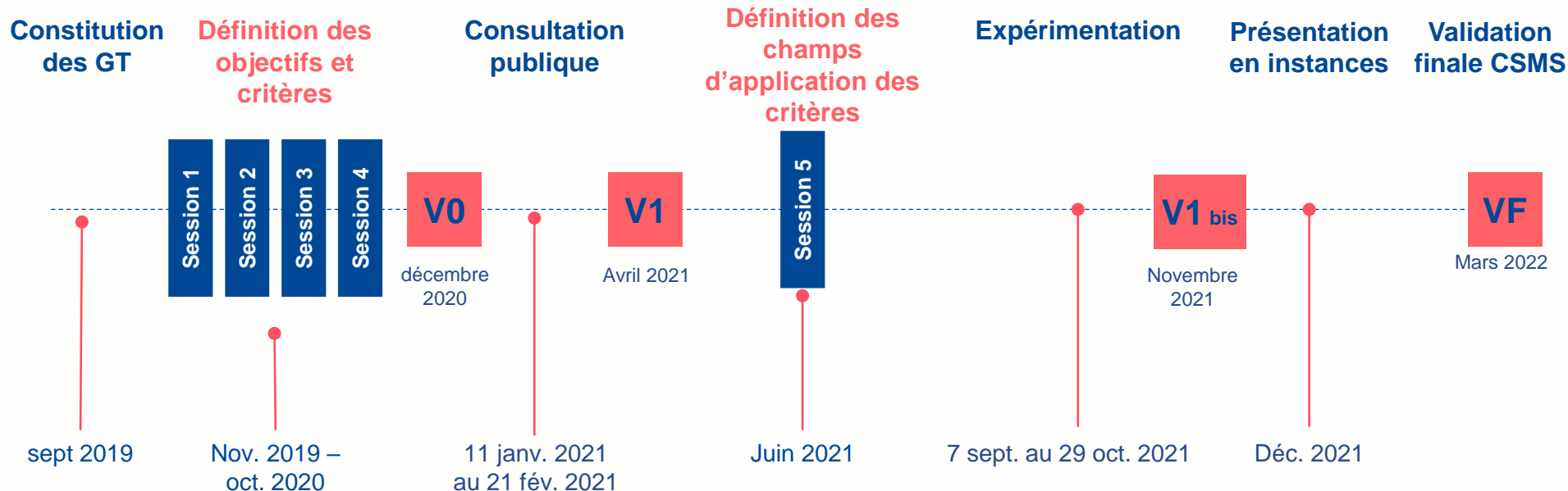
## Démarche d'évaluation à 3 niveaux





# La co-construction du référentiel

## Les étapes





## 2

# Les outils pour l'évaluation

**Le référentiel d'évaluation**

**Le manuel d'évaluation**

**Les méthodes d'évaluation**

**Le système de cotation**

# 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

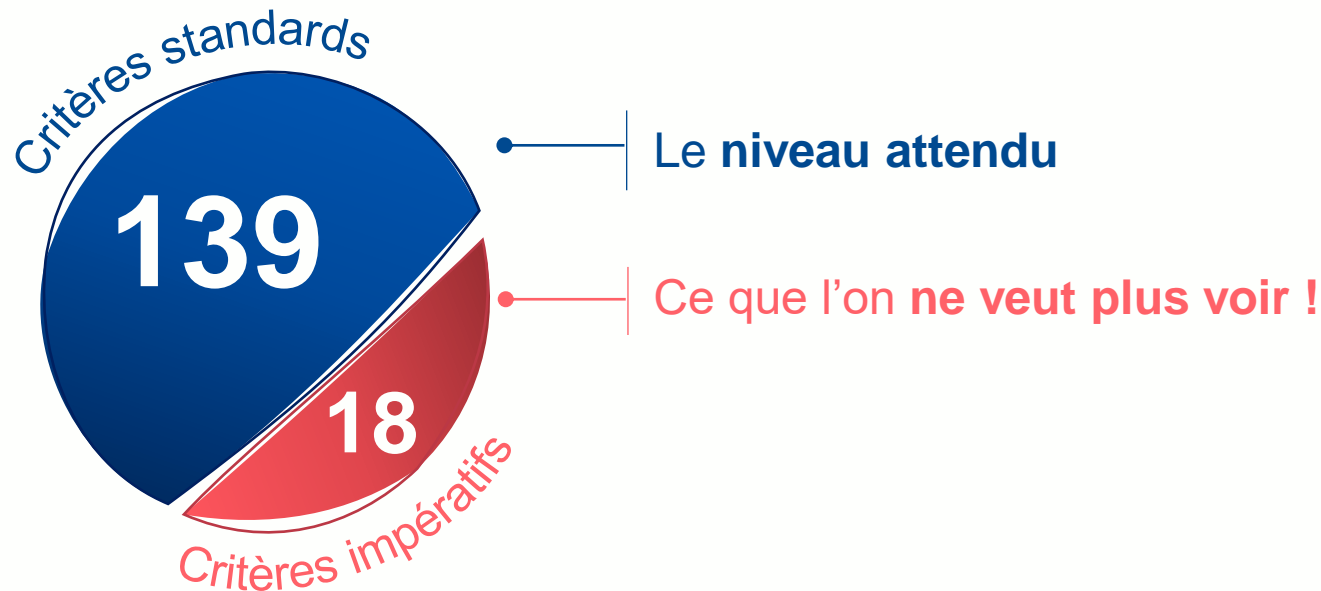
3  
Chapitres

9  
Thématiques

42  
Objectifs

157  
Critères

157 critères



## 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



# 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**

Cible concernée  
en gras



### Références

Références

#### HAS – Spécifiques

- RBPP Prendra 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 (CBAPA), 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

Éléments d'évaluation

### 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

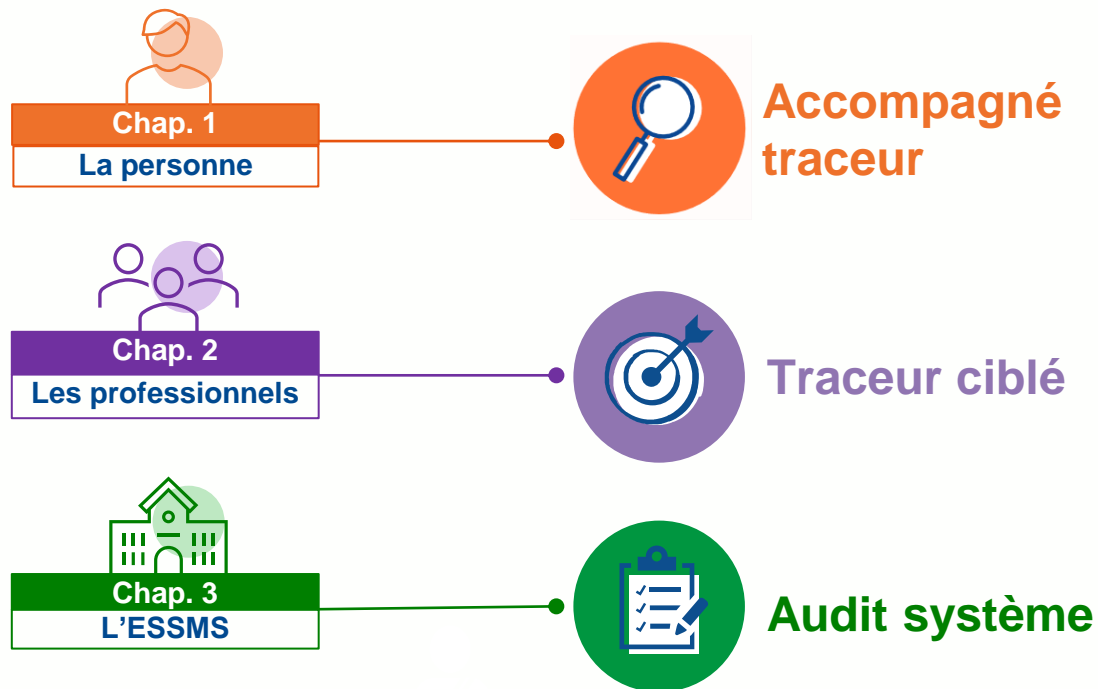
# Le manuel d'évaluation

## Fiches pratiques : sujets développés



# 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.

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.

Fiche pratique N° 4

# Les méthodes d'évaluation

## Chapitre 3 – L'audit système



### 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.



### 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.



### 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.

Fiche pratique N° 5

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



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**

# 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 <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
*	Le niveau atteint est <b>optimisé</b>

Fiche pratique N° 7



# Le système de cotation

## L'intervenant cote chaque élément d'évaluation (EE)

Puis le calcul de la cotation des critères, objectifs, thématiques se fait automatiquement par moyennes successives



# Le système de cotation



Moyenne des EE 1 + 2  
= **Résultat critère 1**

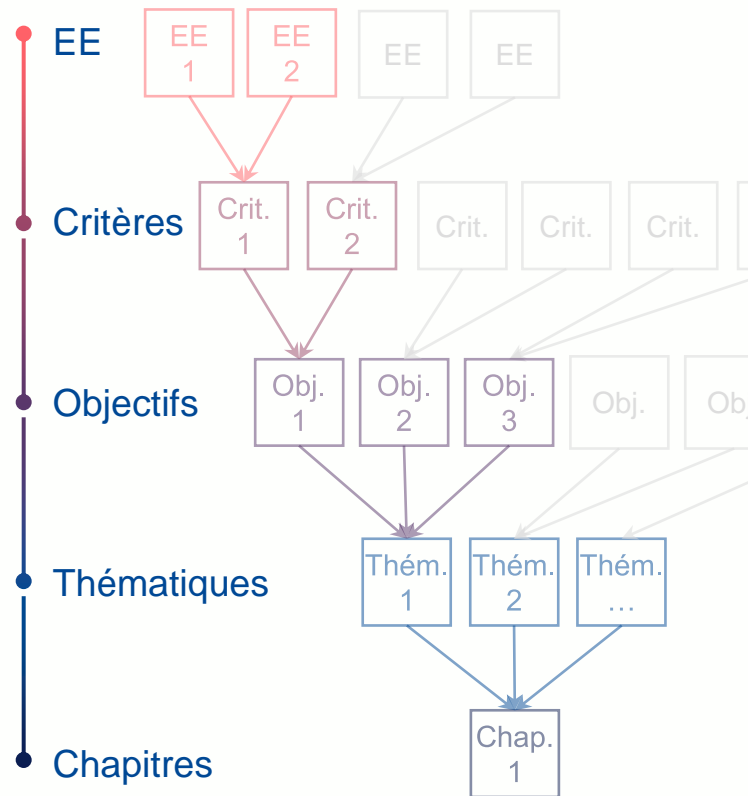
Moyenne des critères 1 et 2  
= **Résultat objectif 1**

Moyenne des objectifs 1+2+3  
= **Résultat thématique 1**

Moyenne des thématiques 1 et suivantes  
= **Résultat chapitre 1**

## Calcul automatique par moyennes successives

Illustration



Fiche pratique N° 7



# 3

## La procédure d'évaluation

L'auto-évaluation par les ESSMS

Le rythme et le calendrier de l'évaluation

La visite d'évaluation

Les résultats de l'évaluation

La publication et la diffusion des résultats

Le rapport d'activité annuel

# 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

## Préparation

- Planification
- Préparation des grilles / champs d'application

01

Préparation

02

Auto-évaluation

## Auto-évaluation

- Entretiens
- Analyse documentaire
- Observations

03

Synthèse

## Synthèse

- Synthèse des cotations et commentaires
- Identification des axes de progrès
- Valorisation des points forts

04

Plan d'actions

## Plan d'actions

- Définition et priorisation des actions
- Diffusion en interne des résultats et du plan d'actions

# L'auto-évaluation par les ESSMS

## Lien auto-évaluation / visite d'évaluation

La structure pourra valoriser lors de la visite d'évaluation :

- 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.

# Le rythme et le calendrier de l'évaluation

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

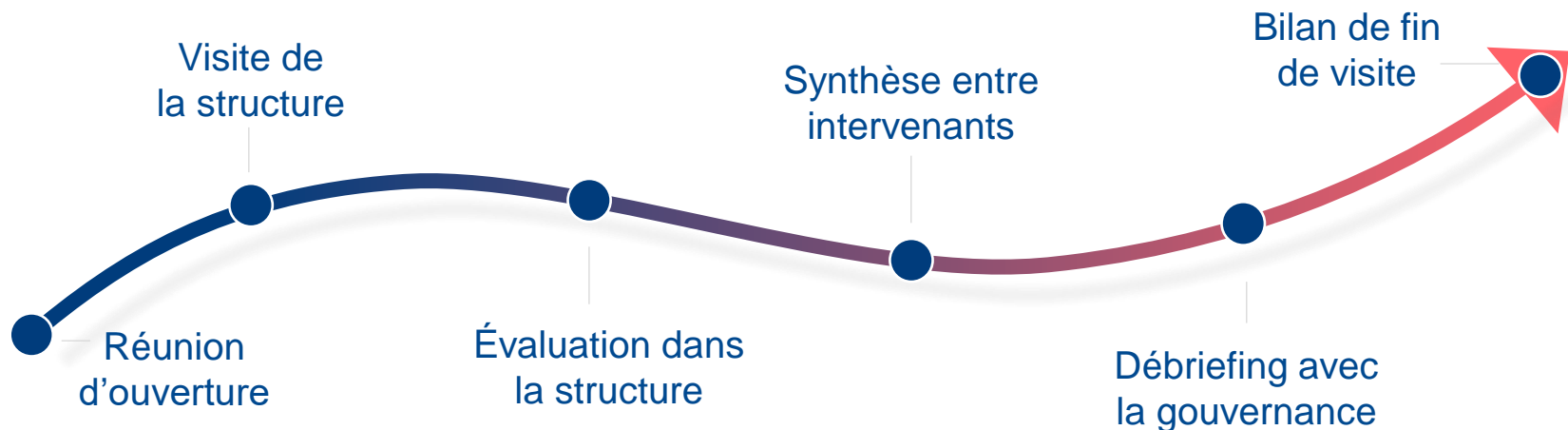
- Une évaluation tous les 5 ans
- Une programmation pluriannuelle arrêtée par les autorités de tarification et de contrôle
- Le 1er cycle d'évaluation :



# La visite d'évaluation

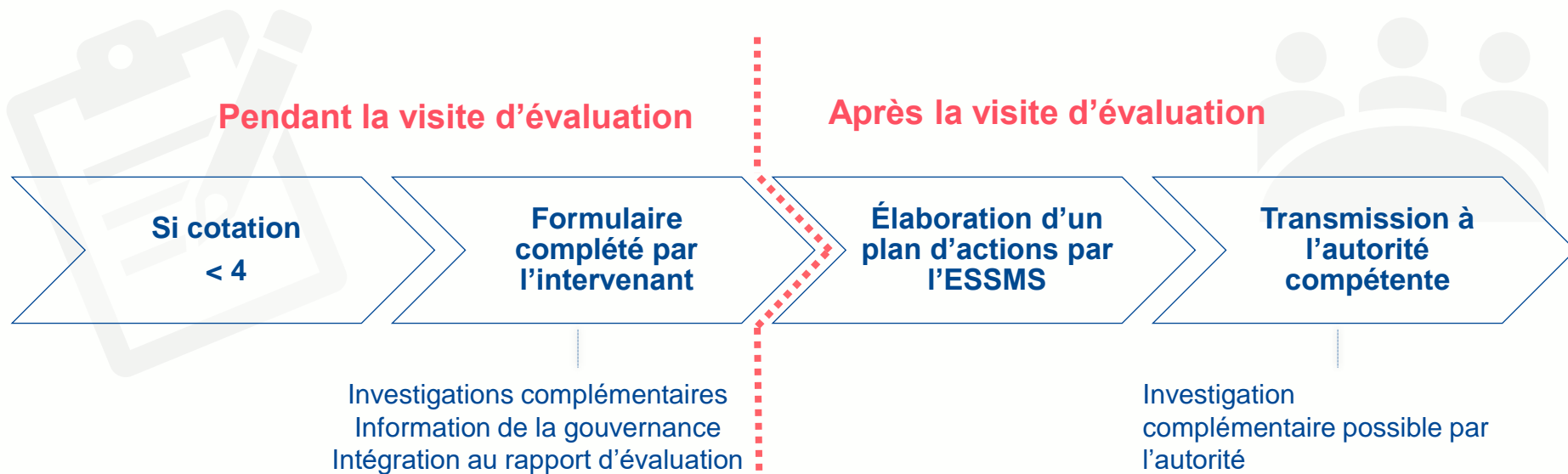
## Les étapes clés

- 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 :





# Les critères impératifs



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

Fiche pratique N° 8

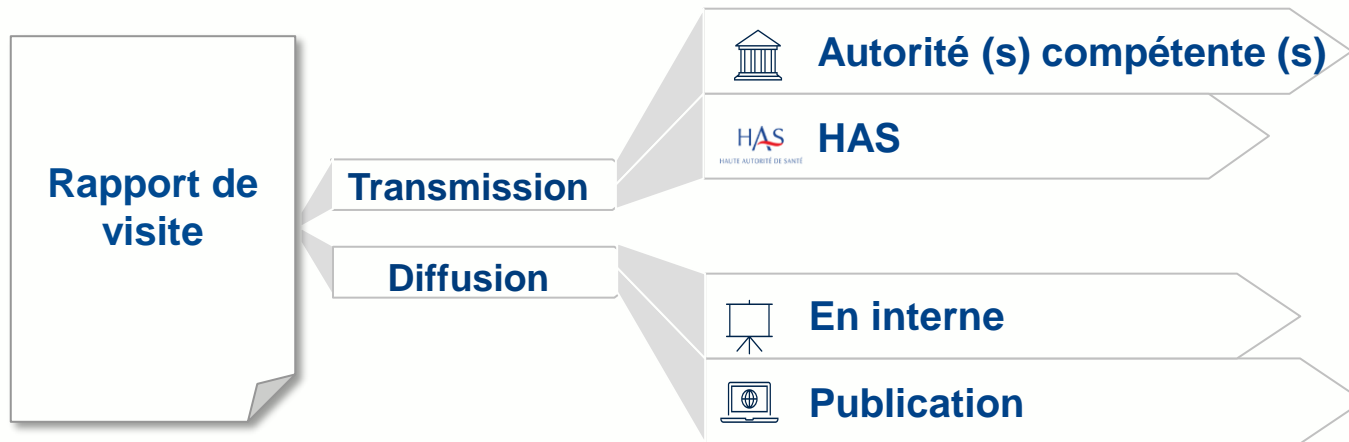
# Le rapport de visite

- 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

Fiche pratique N° 9

# Le rapport de visite

## Publication & diffusion des résultats de l'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

## Questions/réponses

Retrouvez nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

