

La HAS publie le premier référentiel national pour évaluer la qualité dans le social et le médico-social

Communiqué de presse - Mis en ligne le 10 mars 2022

Après plus de deux années de travail, la HAS amorce le déploiement du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). A cette fin, elle publie aujourd'hui deux documents : le premier référentiel national et le manuel d'évaluation. Objectif ? Proposer un cadre national unique, homogène et commun aux plus de 40 000 établissements et services sur le territoire. Centrée sur la personne accompagnée, ses souhaits, ses besoins et son projet, cette évaluation est conçue pour promouvoir une démarche d'amélioration continue de la qualité qui favorise un meilleur accompagnement délivré aux personnes accueillies.

Le secteur social et médico-social compte plus de 40 000 établissements et services qui accompagnent des publics extrêmement différents : les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les enfants protégés et les personnes confrontées à des situations de grande précarité ou concernées par des addictions.

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) reposait sur 3 évaluations internes et 2 évaluations externes sur une période de 15 ans (durée d'autorisation d'activité) portant sur les activités et la qualité des prestations délivrées. En 2019, la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, a fait évoluer le cadre de cette évaluation : la HAS s'est vu confier la mission d'élaborer un nouveau dispositif permettant une démarche d'amélioration continue de la qualité afin de proposer le meilleur accompagnement des personnes, où qu'elles soient et quel que soit leur parcours de vie. Ainsi, elle a établi un référentiel, des méthodes, un format de rapport et un cahier des charges qui s'adresseraient aux organismes chargés des évaluations.

Après plus de deux ans de travail avec l'ensemble des acteurs du secteur social et médico-social, la HAS publie aujourd'hui son référentiel national d'évaluation commun à tous, avec des objectifs et des critères décrits dans le manuel publié concomitamment. Ce référentiel a pour objectif de s'assurer qu'un accompagnement de qualité soit apporté à chaque personne avec une réponse adaptée à l'expression de ses souhaits, ses besoins et à ses projets. Il a été adopté le 8 mars par la commission en charge du social et du médico-social (CSMS) accompagné d'une motion par laquelle ses membres soulignent les conditions et l'esprit de son bon déploiement.

Un référentiel national commun

A partir d'une approche centrée sur la personne accompagnée, ce nouveau référentiel vise à évaluer comment l'expression de ses attentes et souhaits est prise en compte et comment son implication dans la construction de son projet d'accompagnement est favorisée. Il a également pour objectif de permettre à chaque structure d'impulser une dynamique et ainsi de favoriser un accompagnement de qualité, en mobilisant les équipes autour du projet des personnes accompagnées, renforçant ainsi le sens donné à leur travail au quotidien.

Fruit d'une large concertation menée auprès des structures, des professionnels et des personnes accompagnées, le nouveau référentiel pose le premier cadre commun d'évaluation de la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Celui-ci s'applique à tous, avec des objectifs et des critères communs pour que chaque personne, quelle que soit sa situation, puisse bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

Les structures avec les professionnels, les personnes accompagnées mais également leurs représentants, peuvent, s'ils le souhaitent, s'appuyer sur ce référentiel pour s'auto-évaluer et piloter leur démarche d'amélioration continue de la qualité. Les organismes évaluateurs devront l'utiliser comme outil de référence lors de leur visite d'évaluation.

Interroger les pratiques à travers une approche globale, incluant le regard de la personne accompagnée

Ce référentiel fixe les exigences sur 9 thématiques pour chacune des trois cibles de l'évaluation : la personne accompagnée, les professionnels et la gouvernance de l'établissement ou du service. Le référentiel est ainsi structuré en trois chapitres. Chacun d'eux est associé à une méthode d'évaluation qui permet de croiser les regards sur les activités de l'ESSMS et avoir une approche globale de la qualité : recueillir l'expression des personnes accompagnées, interroger les pratiques des professionnels mais également interroger l'organisation mise en place par la gouvernance de la structure au regard des bonnes pratiques. Au total, 42 objectifs sont posés, avec 157 critères d'évaluation. C'est l'investigation de ces critères qui permet d'évaluer le niveau de qualité atteint par l'établissement ou le service.

Pour le premier chapitre, consacré à la personne accompagnée, la méthode de « l'accompagné traceur » est appliquée. Elle consiste en un échange avec une personne accompagnée, puis avec les professionnels qui l'accompagnent afin de recueillir leurs points de vue sur les pratiques mises en œuvre. Ces entretiens visent à appréhender la perception de la bientraitance par la personne accompagnée, le respect de ses droits, les actions permettant de faciliter son expression et sa participation, son implication dans la

co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement, l'adaptation de son accompagnement à l'autonomie et à la santé et la continuité et la fluidité de son parcours.

Le deuxième chapitre, relatif aux professionnels, est évalué à travers la méthode du « traceur ciblé ». L'évaluateur va organiser des entretiens avec différents professionnels de la structure pour investiguer les différentes thématiques explorées par le référentiel. Ces échanges doivent permettre d'apprécier leur capacité à développer un questionnement éthique, à garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées, à favoriser l'expression et la participation de la personne, à construire et personnaliser le projet d'accompagnement avec la personne elle-même, à adapter l'accompagnement à l'autonomie et à la santé et à assurer de la continuité et de la fluidité des parcours.

Le troisième chapitre, concernant l'ESSMS et sa gouvernance, voit s'appliquer la méthode de « l'audit système » qui consiste à s'entretenir avec la gouvernance d'une structure pour évaluer l'organisation mise en place et s'assurer de sa maîtrise par les professionnels sur le terrain. Cette méthode d'évaluation vise à apprécier la capacité de la gouvernance à impulser la bientraitance et l'éthique au sein de l'établissement, à garantir les droits des personnes accompagnées, à favoriser leur expression et participation, à organiser la co-construction et la personnalisation des projets d'accompagnement, à proposer une stratégie d'accompagnement à l'autonomie et à la santé, à construire une politique de ressources humaines et une démarche qualité et gestion des risques au bénéfice des accompagnements.

Un référentiel explorant 9 grandes thématiques assorties de critères

Parce qu'elles conditionnent la qualité de l'accompagnement, 9 thématiques (présentes dans un ou plusieurs des chapitres) sont explorées dans le cadre de l'évaluation :

- **La bientraitance et l'éthique**
- **Les droits de la personne accompagnée**
- **L'expression et la participation de la personne**
- **La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement**
- **L'accompagnement à l'autonomie**
- **L'accompagnement à la santé**
- **La continuité et la fluidité des parcours des personnes**
- **La politique ressources humaines de l'ESSMS**
- **La démarche qualité et gestion des risques**

L'évaluation se fonde sur 139 critères dits « standards » qui correspondent aux attendus de l'évaluation et 18 critères dits « impératifs » qui correspondent à des exigences qui, si elles ne sont pas satisfaites, impliquent la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation.

En plus des entretiens avec les personnes accompagnées, les professionnels et la gouvernance, l'évaluateur rencontrera les membres du conseil de la vie sociale. Il pourra également consulter tout document produit par l'ESSMS (compte-rendu, procédure, documents de références, etc.).

Chaque évaluation se traduira par un rapport qui sera rendu public

Réalisée tous les 5 ans, contre 7 ans auparavant, chaque évaluation fait l'objet d'un rapport dont le format fixé par la HAS présente les résultats par chapitre et selon les critères établis par les évaluateurs. Des représentations graphiques du niveau de qualité atteint par chapitre ou thématique, sous forme de radars, sont associés à l'identification des axes forts comme des axes de progrès de la structure. Ces derniers feront l'objet d'un plan d'actions à mettre en œuvre par l'établissement ou le service, qui devra en assurer le suivi et le déploiement dans le temps. Chaque année, l'ESSMS devra faire état dans son rapport d'activité transmis à l'autorité de tarification et de contrôle des avancées de son plan d'actions et ainsi témoigner de la dynamique mise en œuvre en matière de qualité.

Le rapport d'évaluation a par ailleurs vocation à être diffusé largement : à l'autorité de tarification et de contrôle, à la HAS, en interne dans les instances de la structure, y compris au conseil de la vie sociale. Pour une plus grande transparence, le législateur a également souhaité que les résultats des évaluations soient rendus publics, selon des modalités qui seront précisées par décret.

Pour la HAS, la publication du référentiel et du manuel d'évaluation des ESSMS marque une étape importante car elle ouvre la possibilité pour les ESSMS de s'autoévaluer et permet à tous de s'approprier les exigences posées et d'y travailler au regard de leurs propres pratiques. Dès parution du texte réglementaire introduisant l'accréditation des organismes évaluateurs par le COFRAC comme prérequis à la réalisation des évaluations, la HAS publiera le cahier des charges applicable à ces organismes et la procédure d'évaluation. D'ici là, pour soutenir la mobilisation des établissements et services autour de la qualité, la HAS mènera des actions pour favoriser la diffusion du référentiel et du manuel et d'en assurer l'appropriation par les professionnels et notamment organisera prochainement une conférence en ligne à destination des structures