



Le nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

Cadre réglementaire et enjeux

FHF Nouvelle Aquitaine

17 mars 2023

Le dispositif d'évaluation

- Quand va avoir lieu l'évaluation de ma structure?
- Qui va évaluer ma structure?
- Comment va se dérouler l'évaluation?

> Fréquence, planification

> Organisme d'évaluation autorisé

> Référentiel, manuel, critères





Nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

- *En 2002, est apparue l'obligation pour les ESSMS de réaliser une évaluation interne tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans; qu'en est-il aujourd'hui*
dimension interne/externe
- *Quel lien avec notre démarche qualité, l'amélioration continue?*



Les grands enjeux du dispositif d'évaluation

- Permettre à la **personne d'être actrice de son parcours**
- Renforcer la **dynamique qualité** au sein des établissements et services
- Promouvoir une **démarche porteuse de sens** pour les ESSMS et leurs professionnels

Enjeux pour vous



Quand mon établissement va-t-il être évalué?

Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022

- Un rythme d'évaluation **tous les 5 ans**
- Et en interne?
- Une **planification** par les Autorités de Tarification et Contrôle





Quand mon établissement va-t-il être évalué?

- Etablissements et services « prioritaires »: critères pour obligation de rendre évaluation au 1^{er} semestre 2023
- Échelonnement sur 5 ans (2023-2027), arrêté prévu au 01/10 trimestriel... jusqu'annuel
- Enjeu: regroupement par OG

Enjeux: le temps,
l'organisation de
l'évaluation de
plusieurs ESSMS



Par qui mon établissement va-t-il être évalué?

Par un organisme d'évaluation (OE)

- ... accrédité par le COFRAC
- ... autorisé par la HAS
- ... choisi par l'ESSMS après mise en concurrence



Conditions pour être autorisé en tant qu'organisme évaluateur (OE)

Décret no 2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

Accréditation de l'organisme par le Comité français d'accréditation (COFRAC)

selon la norme EN ISO/IEC 17020 — Evaluation de la conformité - Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection en tant qu'organisme de type A ou C

Demande d'accréditation → recevabilité opérationnelle favorable, mentionnant précisément la portée de l'accréditation sollicitée.

L'organisme évaluateur doit signaler ce « statut » aux ESSMS qu'il évalue.

Si l'organisme évaluateur n'obtient pas l'accréditation :

> Il en informe son autorité ;

> Dans un délai de 6 mois à compter de cette information, cette autorité peut lui demander de faire procéder une nouvelle évaluation par un organisme accrédité.

Accréditation pour 4 ans la 1^o fois/5 ans ensuite (contrôle par COFRAC)

Habilitation par la HAS

Liste sur site internet HAS et sur Synaé

Tarifs non encadrés (libre concurrence), mais coûts moyens seront calculés par HAS

Enjeu: l'argent



Exigences du cahier des charges des OE (HAS)

Complémentaires à celles du COFRAC

- **Impartialité**
 - pas de conseil à l'ESSMS pdt 24 mois avant évaluation et 12 mois après ;
 - pas de conflits d'intérêts : pas d'exercice dans l'ESSMS du même département/étab, pas d'intérêt depuis 5 ans dans ESSMS évalué, ni auprès des ATC ni HAS
- **Confidentialité** : pas de divulgation d'informations en dehors du rapport; rapport anonyme
- **Pratique régulière de l'évaluation en ESSMS** (participation à une réunion annuelle HAS; au moins 4 éval sur 5 ans)
- **Nomination d'au moins un référent SMS** (compétent, expérimenté, connaissant publics, compétent sur animation et pédagogie, appliquant méthodes HAS...),
- **Personnel intégré, accompagné** (observation, tutorat, supervision), compétent, avec expérience prof d'au moins 3 ans dans SMS, en activité/sans activité depuis moins de 3 ans
- **Utilisation des outils et méthodes de la HAS**
- **Pas de sous-traitance**
- **Équipe d'au moins 2 intervenants**



Si les évaluateurs constatent faits/manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées, doivent en informer les représentants légaux de l'ESSMS



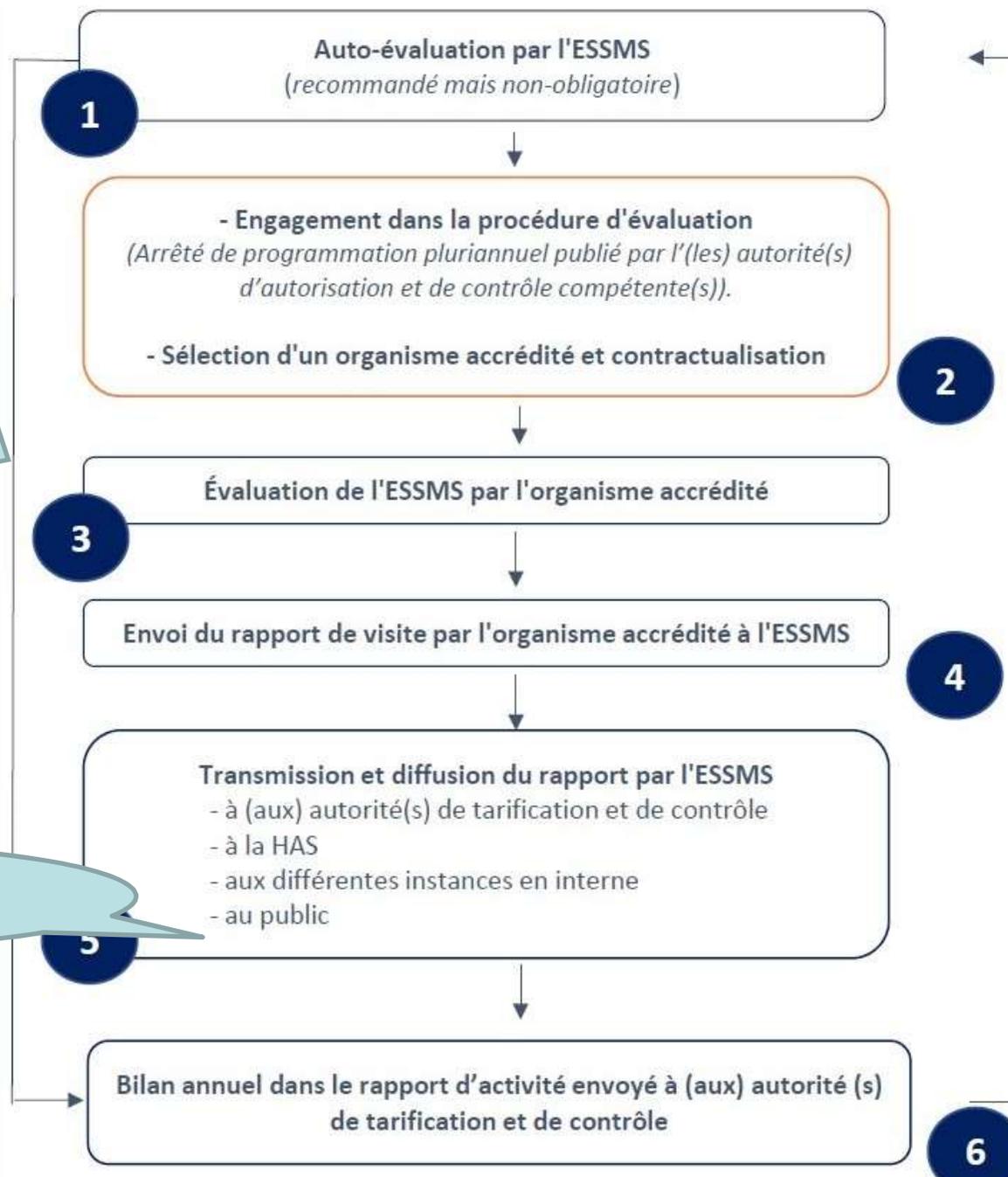
Comment va se dérouler l'évaluation?

2 jours minimum
2 évaluateurs/intervenants minimum
1 Visite des locaux
1 Point chaque demi-journée

L'OE a un mois pour transmettre son rapport
L'OG a un mois pour réagir

Enjeu: transparence, image des ESSMS

Reste à paraître : décret sur publication des rapports (support de ce qui sera rendu public)

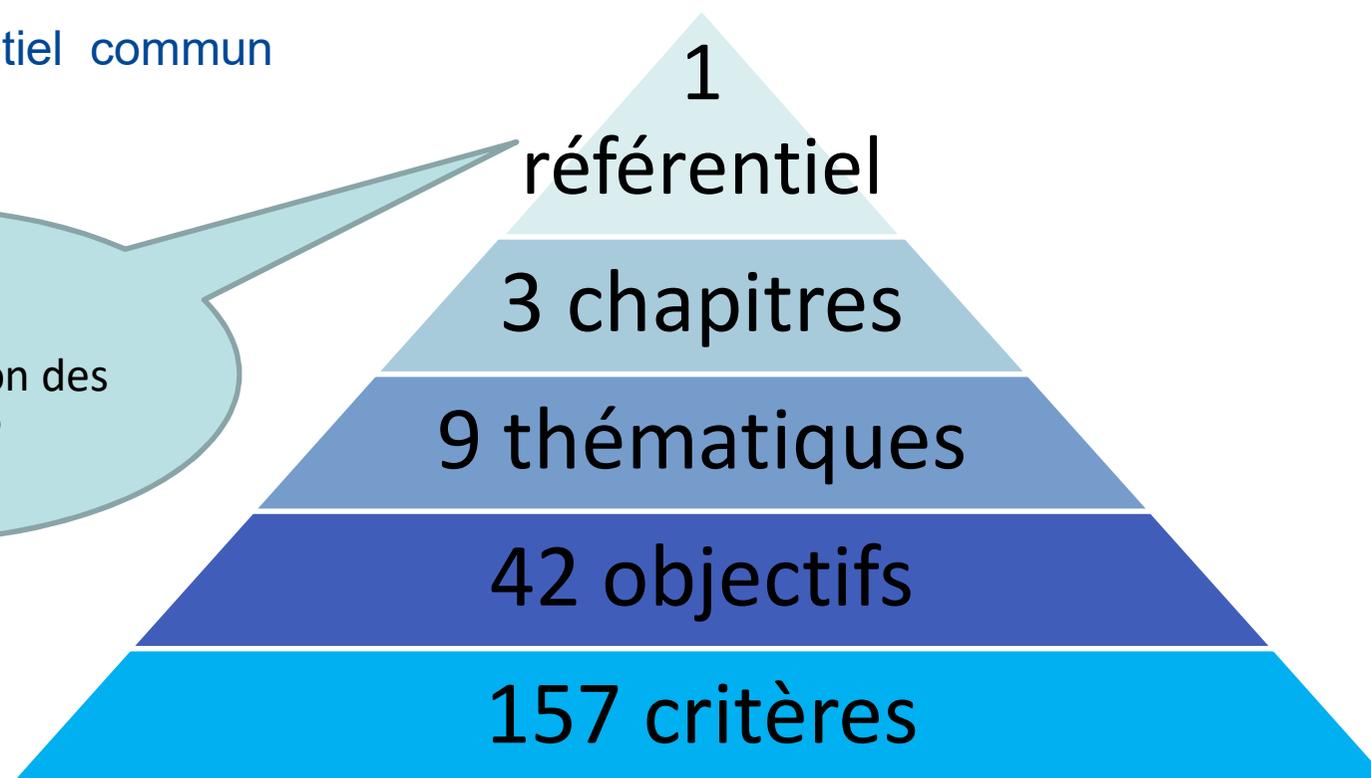
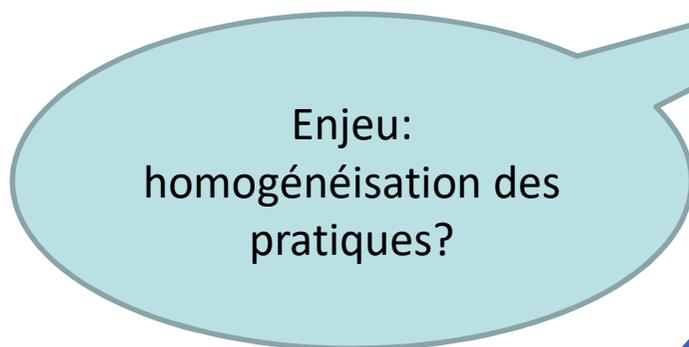




Comment va se dérouler l'évaluation?

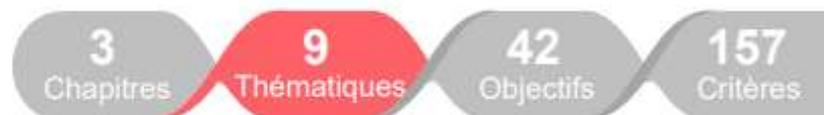


Selon un référentiel commun





Le référentiel d'évaluation



• 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)

Source HAS 2022



Comment va se dérouler l'évaluation?

En suivant des méthodes (déjà déployées dans le secteur sanitaire)



**ACCOMPAGNE
TRACEUR**

TRACEUR CIBLE

AUDIT SYSTEME

Moyens

Entretiens

Personnes accompagnées [+accompagnant]
Professionnels
Gouvernance

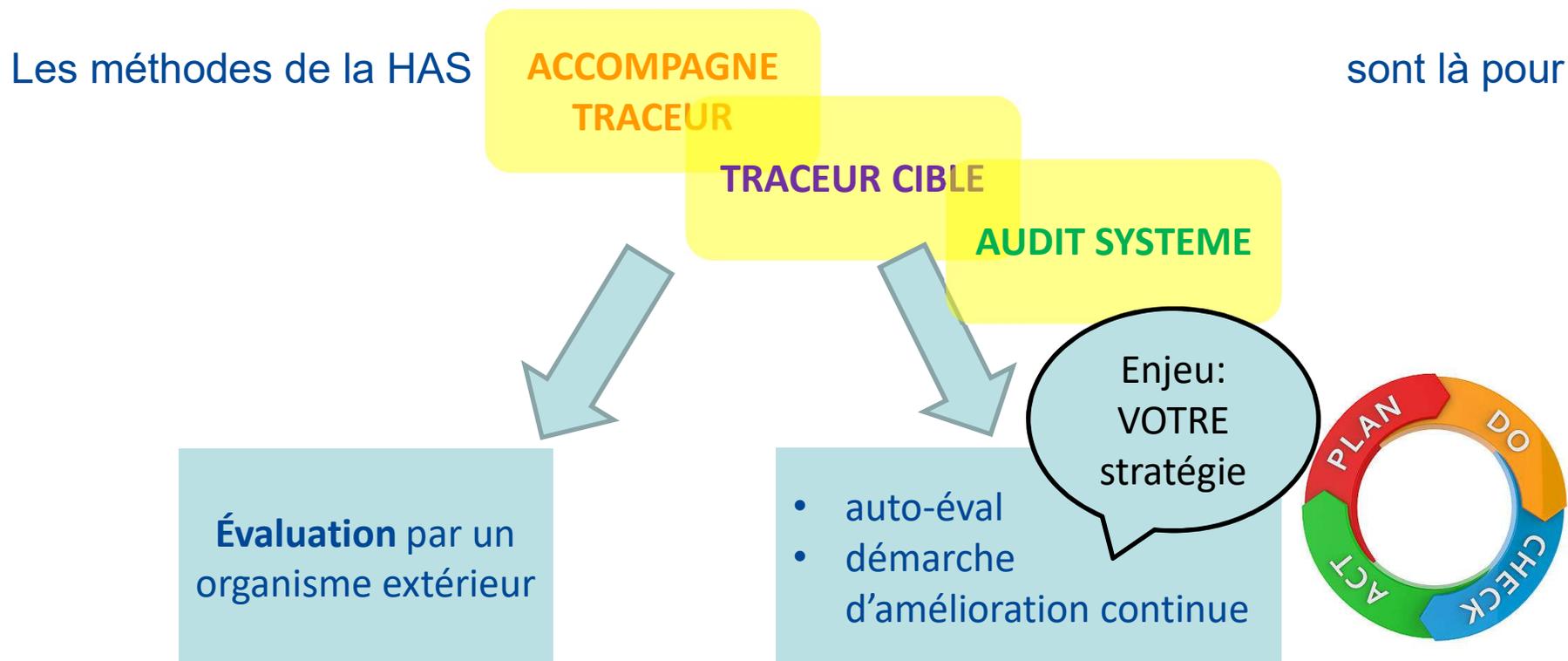
Observations (des pratiques, du fonctionnement, des points critiques...)

Revue documentaire (dossiers personnes accompagnées, procédures, comptes-rendus...)



Quel lien avec notre démarche qualité, l'amélioration continue?

La loi du 4 juillet 2019 mentionne « **Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité**, les établissements et services mentionnés à l'article [L. 312-1](#) évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé mentionnée à l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale »





Lors de l'évaluation par un organisme extérieur

Les méthodes HAS

ACCOMPAGNE
TRACEUR

TRACEUR CIBLE

AUDIT SYSTEME

Investiguent des critères et donnent lieu à une cotation

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

OBJECTIF 3.11 – L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.

CRITÈRE 3.11.2 – L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

Niveau d'exigence: Standard / Impératif

Champ d'application: Tous ESSMS / Social / Médico-social
Toutes structures / Établissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHJ / PE-PJJ



Éléments d'évaluation
Entretien avec l'ESSMS <ul style="list-style-type: none"> L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. L'ESSMS met en place des actions correctives.
Consultation documentaire <ul style="list-style-type: none"> Tous documents permettant de confirmer le traitement des signalements de maltraitance et de violence. Exemples : fiches de signalement complétées, comptes rendus de réunion, plan d'action d'amélioration, suivi des actions mises en place et communication.

Références

HAS – Globales

- RBPP La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008.
- RBPP Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008.

HAS – Spécifiques

- RBPP Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses, 2009.
- RBPP Mission du responsable et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile, 2009.
- RBPP Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), 2015.
- RBPP La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil, 2019.

Références légales et réglementaires

- Article L119-1 CASP

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
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'évaluateur (Chapitre 1)



Exemple d'une fiche descriptive, extrait manuel HAS

Thématique : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement

OBJECTIF 1.10 – La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.

CRITÈRE 1.10.1 – La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.

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 la personne <ul style="list-style-type: none">La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.

Références

HAS – Globales

- RBPP Les attentes de la personne et le projet personnalisé, 2008.

HAS – Spécifiques

- RBPP Qualité de vie en Ehpad (volet 1) de l'accueil de la personne à son accompagnement, 2012.
- RBPP L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance, 2014.
- RBPP La personnalisation de l'accompagnement des personnes accueillies dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), 2014.
- Guide méthodologique Qualité de vie : handicap, les

Enjeu: obligations/
recommandations



Système de cotation, extrait manuel HAS

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
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'évaluateur (Chapitre 1)



SYNAE

Plateforme sécurisée créée par la HAS pour la mise en œuvre des évaluations

→ **Système d'information de l'évaluation**

- Reprend l'ensemble des **critères** du référentiel applicables
- Accessible aux **ESSMS** pour un usage interne
- Accessible aux **organismes évaluateurs** pour la réalisation de l'évaluation
- **Cotation**; éléments de preuve consultés, axes forts/progrès (pas de saisie possible après clôture)
- Génère un **rapport de visite**
- Guide mis à disposition par la HAS

Enjeux: l'accès aux rapports, le suivi, les analyses macro



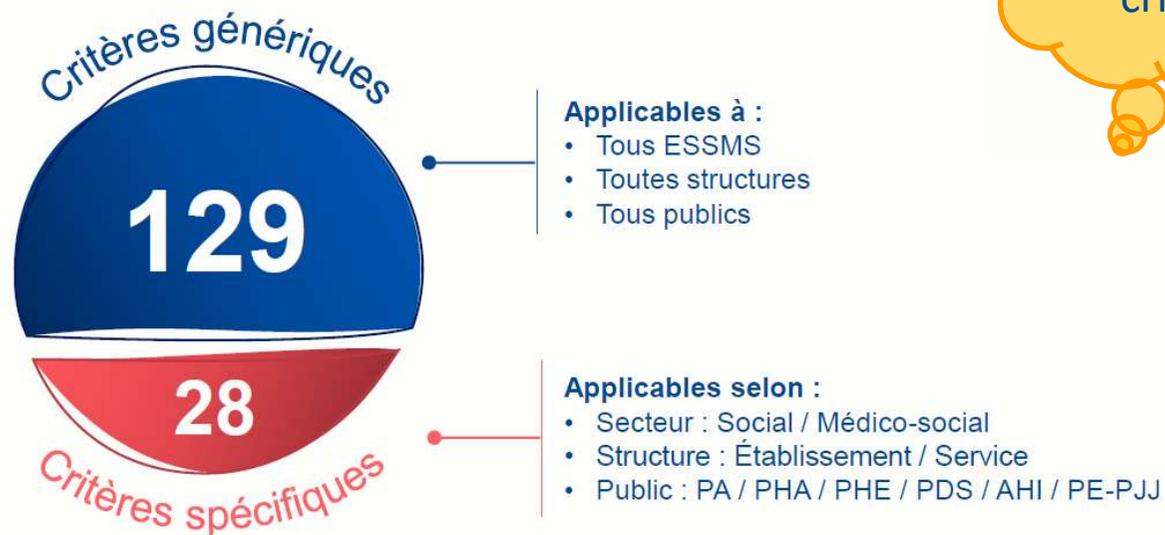
SYNAE

- **En pratique, pour les ESSMS :**
 - Plate-forme ouverte à ce jour
 - Compte à créer par l'ESSMS :
 - Désigner un **référent**
 - Se munir de son numéro FINESS

- Permet la réalisation des **auto-évaluations** (non obligatoire mais recommandé) : pas de limitation en nombre, une seule en même temps
- Possibilité pour le référent de créer des comptes pour ses collaborateurs : compléter les **grilles d'évaluation**
- Création automatique d'une grille d'évaluation par chapitre et une grille **CVS** si vous avez coché « oui » à la question « ESSMS soumis à l'obligation d'avoir un CVS ? »
- Possibilité de créer des **grilles supplémentaires** uniquement pour le chapitre 1 (assignation d'un profil à une personne accompagnée)



157 critères





Evaluation des critères impératifs

Cotation 1, 2 ou 3 déclenche la production d'un formulaire « critère impératif »

et impose à ESSMS l'obligation d'élaborer un plan d'action(s) à transmettre aux autorités compétentes lors de la transmission de son rapport et les mesures correctives mises en place.

« L'autorité compétente peut alors mener toute investigation complémentaire nécessaire lui permettant de s'assurer de l'adéquation du plan d'action défini par ESMS, des mesures correctives apportées et des échéanciers fixés. »

Critères impératifs

DROITS FONDAMENTAUX ET LIBERTES INDIVIDUELLES

2.2.1 - Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.

2.2.2 - Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

2.2.3 - Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

2.2.4 - Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.

2.2.5 - Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.

2.2.6 - L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.

2.2.7 - L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.



Critères impératifs



GESTION DU RISQUE MEDICAMENTEUX

3.6.2 - Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.

PLAN DE PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE

3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 - L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives

RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

3.12.1 - L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

3.12.2 - L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.

3.12.3 - Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

RECUEIL ET TRAITEMENT DES EI

3.13.1 - L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

3.13.2 - L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes

3.13.2 - Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.

PLAN DE GESTION DE CRISE ET DE CONTINUITE D'ACTIVITE

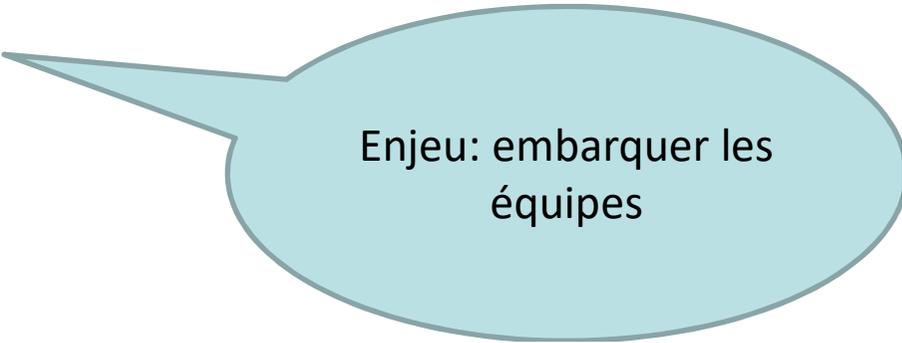
3.14.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

3.14.2 - L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.



Des sujets nouveaux?

- Risque infectieux
- Circuit du médicament
- Éthique
- RSE/développement durable
- Approches non médicamenteuses



Enjeu: embarquer les équipes



Comparaison avec le dispositif d'évaluation secteur sanitaire

Enjeu: proximité avec
secteur sanitaire?



Champs d'application ESMS

- Personne âgée (PA)
- Personnes en situation de handicap adulte (PHA)
- Personne en situation de handicap enfant (PHE)
- Personne en difficultés spécifique (PDS) *
- Accueil, hébergement et insertion (AHI) *
- Protection de l'enfance (PE) *
- Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) *

* Financement exclusif par Conseil Départemental

Soit 73 types d'établissements et services (p.173 manuel), 40 000 structures

Dispositif HAS	Sanitaire Certification	Social & Médico-social Evaluation
Référentiel	3 chapitres, 15 objectifs qualités, 132 Critères (standards, impératifs, avancés). Version V2023 applicable 1 ^{er} janvier	3 chapitres, 9 thématiques 42 objectifs qualité, 157 Critères (standards / impératifs, Génériques / spécifiques). Version 8 mars 2022
Manuel	Fiches critères avec éléments, méthode d'évaluation et références Fiches pratiques informatives, opératoires, lexique	Même structuration mais une méthode par chapitre.
Périodicité	4 ans	5 ans (au lieu de 7 EE et 5 ans EI)
Procédure	Engagement planification avec la HAS	Planification quinquennale par Autorités de Tarification et de Contrôle par arrêtés
Evaluateurs	Professionnels de santé mandatés par la HAS : experts visiteurs et coordonnateur de visite	Organisme d'évaluation (OE/OA) accrédité COFRAC norme EN ISO/IEC 17020 pour 4 puis 5 ans ; autorisé par la HAS selon CDC ; choisi et financé par l'ESSMS après mise concurrence.
Décision	Eligibilité / scoring 3 niveaux : non certifié, sous condition, certifié, avec mention. Commission certification HAS	Rapport envoyé par OA à l'ESMS Transmission du rapport par l'établissement en interne et usage dans le dialogue de gestion et les autorisations. Bilan annuel d'activité et suivi des actions si scoring < 4 critères impératifs
Publication	Rapports HAS ; QualiScope	En attente publication décret
Système d'information	Calista	Synaé



Le nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

Méthodes et outils

FHF Nouvelle Aquitaine

17 mars 2023

Les méthodes d'évaluation HAS



Chap. 1
• La personne

**ACCOMPAGNE
TRACEUR**



Chap. 2
• Les professionnels

TRACEUR CIBLE



Chap. 3
• L'ESSMS

AUDIT SYSTEME



Chap. 1

• La personne



Chap. 2

• Les professionnels



Chap. 3

• L'ESSMS

**ACCOMPAGNE
TRACEUR**

TRACEUR CIBLE

AUDIT SYSTEME

Moyens

Entretiens

Personnes accompagnées [+accompagnant]

Professionnels

Gouvernance

Observations (des pratiques, du fonctionnement, des points critiques...)

Revue documentaire (dossiers personnes accompagnées, procédures, comptes-rendus...)



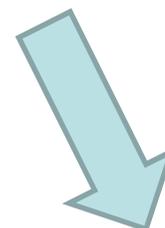
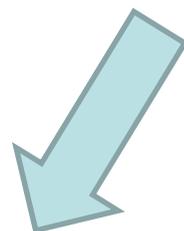
Les méthodes de la HAS

sont là pour

ACCOMPAGNE
TRACEUR

TRACEUR CIBLE

AUDIT SYSTEME



Évaluation externe
= évaluation par un
organisme extérieur

auto-éval volontaire
démarche d'amélioration
continue





Méthode de l'Accompagné traceur



Chap. 1

• La personne

- Analyse de l'accompagnement d'une personne accompagnée
- Croisement des regards personne accompagnée/professionnels pour apprécier la qualité des pratiques au quotidien
- Grilles
 - mises à disposition sur Synaé
 - possibilité de créer ses propres grilles
- 3 accompagnés traceur minimum par évaluation (proposition EMS d'une liste)
- 7 thématiques

Renforcer l'engagement de la personne comme actrice de son accompagnement

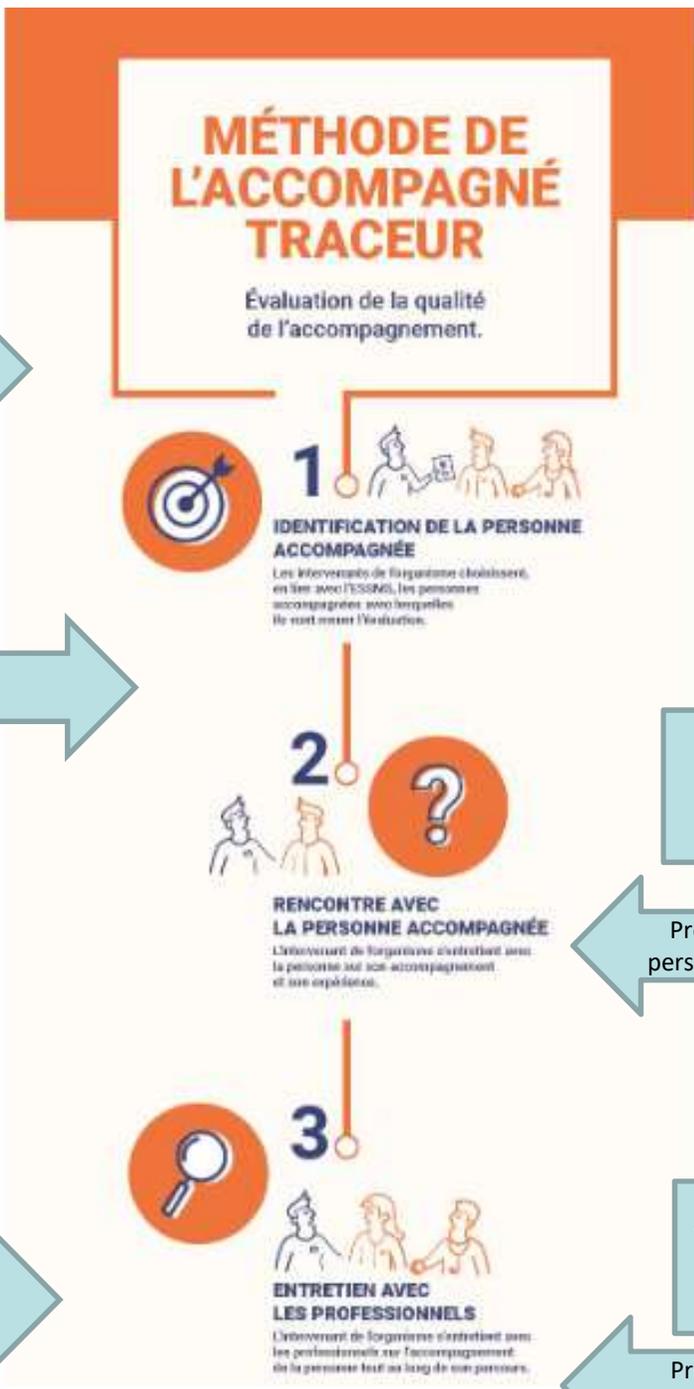


Identification (X2 AT)

Consentement

Information à l'OE

Mobilisation des professionnels



Expérience
Faits
30 à 45'

Présence possible d'une personne du choix de la PA

Accès au dossier (traces)
1h30 à 2h

Présence possible de professionnels libéraux



**ACCOMPAGNE
TRACEUR**



Pour utiliser la méthode de l'Accompagné Traceur en interne, conseils:

1. Entretiens dans services/unités croisés
2. Professionnels formés à l'animation
3. Avec un cadre fixé en interne (stratégie, fréquence, ressources)



**ACCOMPAGNE
TRACEUR**



Le « Chapitre 1 : la personne » comporte 7 thématiques d'évaluation :

- **Bientraitance et éthique** → 1 critère
- **Droits de la personne accompagnée** → 11 critères

- **Expression et participation de la personne accompagnée** → 5 critères
- **Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement** → 8 critères
- **Accompagnement à l'autonomie** → 6 critères

- **Accompagnement à la santé** → 21 critères
- **Continuité et fluidité de parcours** → 4 critères



..\..\OLORON\Support entretien résident.docx

..\..\OLORON\Support entretien équipe professionnelle-avec critères notés-2023 03.docx



..\..\OUTILS CCECQA\Trame synthèse
accompagné traceur-2022 09.docx



Méthode du traceur ciblé



Chap. 2

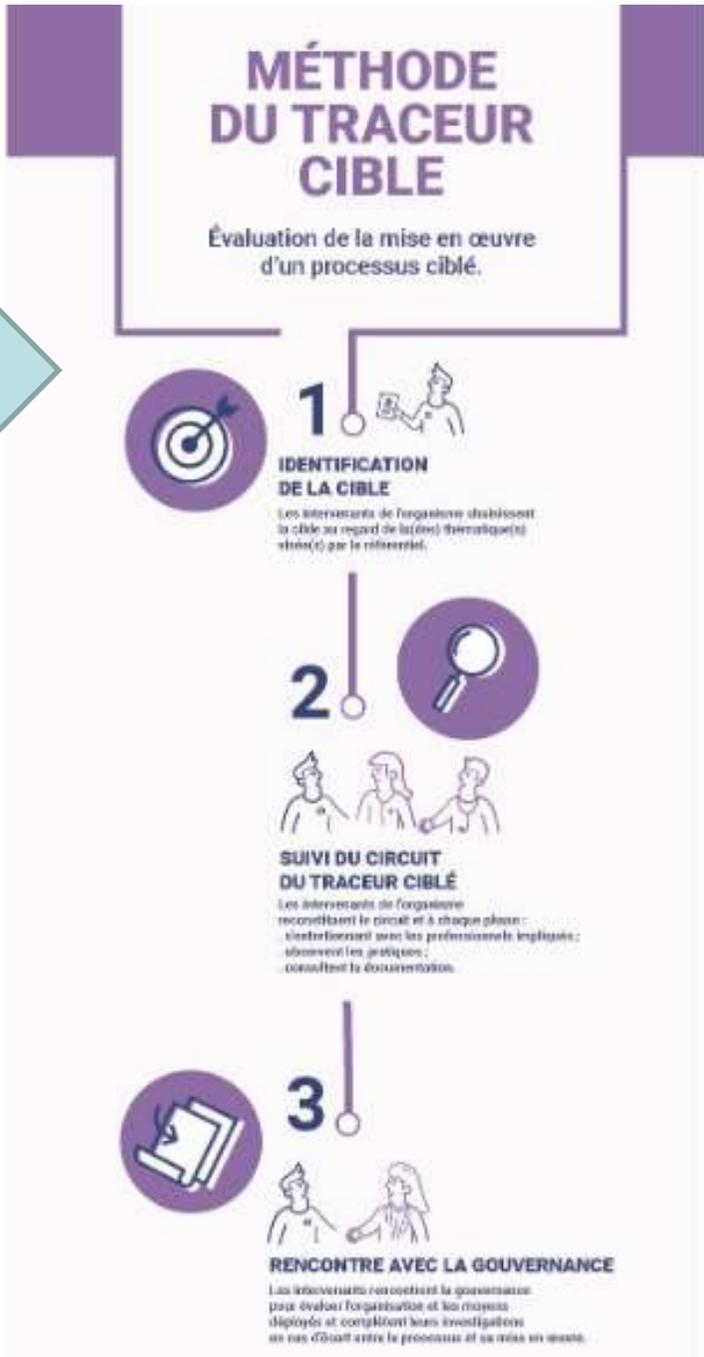
• Les professionnels

- Méthode centrée sur la mise en œuvre réelle d'un **processus** ciblé, ainsi que sa maîtrise
- L'évaluation part du terrain pour remonter vers le processus.
- L'intervenant de l'organisme rencontre les équipes de professionnels de terrain, avant de s'entretenir avec la gouvernance pour éclairer les éléments recueillis et observés
- 7 thématiques investiguées

**Valoriser les bonnes pratiques des professionnels
+ processus d'amélioration continue des pratiques**



Mobiliser équipe*, rassembler documentation



Observations
éléments
factuels
documentation

Éléments
factuels,
organisation
moyens
déployés

* Si équipe de nuit: 1 membre minimum



TRACEUR CIBLE



Le « Chapitre 2 : les professionnels » comporte 7 thématiques d'évaluation :

- **Bienveillance et éthique** → 4 critères
- **Droits de la personne accompagnée** → 9 critères

- **Expression et participation de la personne accompagnée** → 2 critères
- **Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement** → 7 critères
- **Accompagnement à l'autonomie** → 3 critères

- **Accompagnement à la santé** → 7 critères
- **Continuité et fluidité de parcours** → 8 critères

Au cours des entretiens (personne accompagnée et professionnels), l'ensemble des thématiques est investigué par les intervenants de l'organisme.



Méthode de l'audit système



Chap. 3
• L'ESSMS

- Evaluation de l'organisation de l'ESSMS pour s'assurer de la maîtrise des processus mis en œuvre et de sa capacité à atteindre les objectifs.
- L'évaluation part du(des) processus jusqu'à sa(leur) mise en œuvre réelle par les professionnels.
- L'intervenant de l'organisme rencontre la gouvernance de l'ESSMS, avant de s'entretenir avec les professionnels de terrain pour évaluer la maîtrise des processus sur le terrain.

Evaluer les organisations



AUDIT SYSTEME



Le « chapitre 3 : l'ESSMS » comporte 8 thématiques d'évaluation

- Bientraitance et éthique → 4 critères
 - Droits de la personne accompagnée → 2 critères
 - Expression et participation de la personne accompagnée → 1 critère
 - Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement → 5 critères
 - Accompagnement à l'autonomie → 3 critères
 - Accompagnement à la santé → 5 critères
-
- **Politique ressources humaines**
 - **Démarche qualité et gestion des risques**

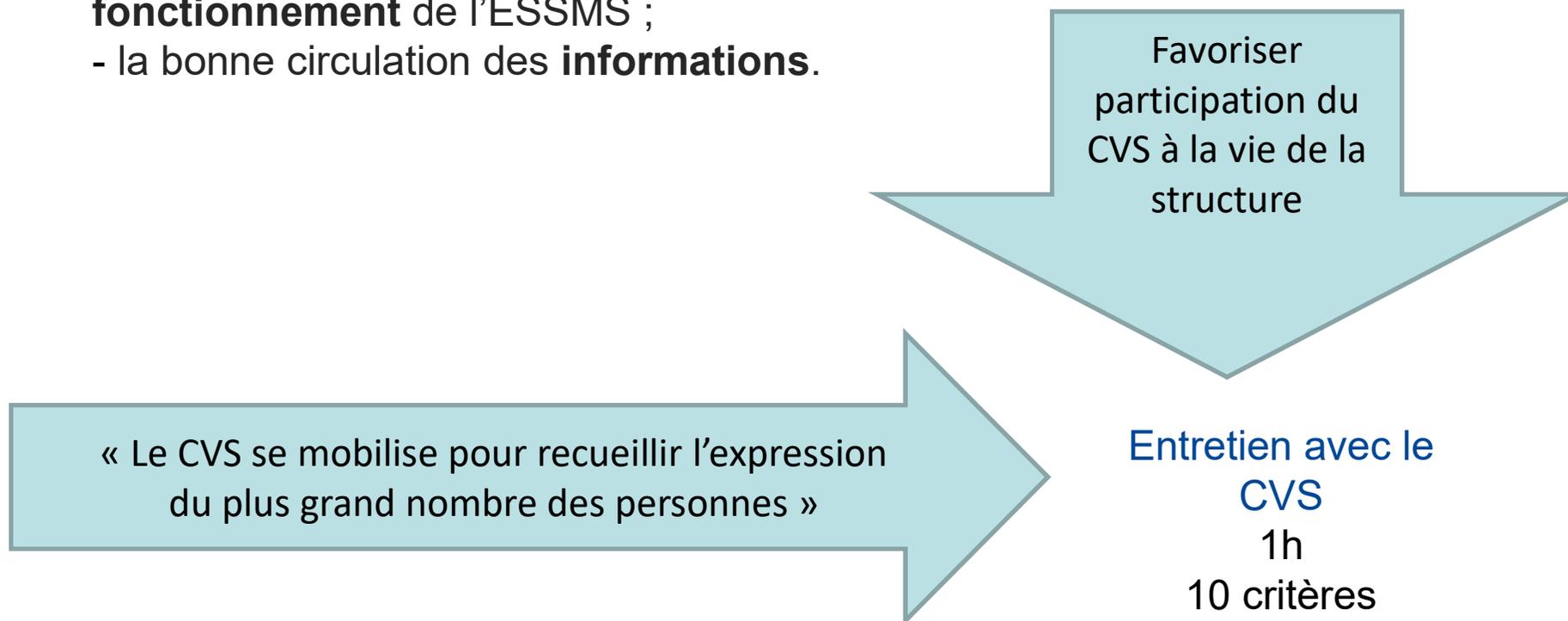
A vous de jouer!
3 groupes
Chaque groupe
prépare les grilles pour 6
critères



L'entretien avec les membres du CVS

Les objectifs: apprécier

- son engagement dans le développement de la **qualité** de l'accompagnement;
- son rôle dans la promotion de **l'expression** et la dynamique de **participation** des personnes accompagnées;
- son implication dans l'ESSMS et le recueil de son **avis sur les évolutions** proposées;
- sa possibilité d'émettre des **propositions** sur toute question intéressant le **fonctionnement** de l'ESSMS ;
- la bonne circulation des **informations**.





Grille spécifique CVS				
		Critères	Élément d'évaluation	Questions évaluatives
Critère	1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? - Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? - Votre avis a-t-il été pris en compte ? - Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?
Critère	1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? - Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? - Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ? - Comment votre implication est-elle recherchée ?
Critère	1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? - Y avez-vous facilement accès ? - Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?
Critère	3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ? - Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?
Critère	3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ? - Êtes-vous force de proposition ? - Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?
Critère	3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ? - Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?

Grille CVS,
extrait du manuel de la nouvelle
démarche d'évaluation, HAS



Et maintenant?

- Des outils pour la démarche qualité
- Des outils pour s'auto-évaluer
- Des outils pour se préparer à l'évaluation
- Des guides pour la méthode Acc Traceur

Flash Quizz culture qualité



Flash Quizz

« Mais au fait, c'est quoi la qualité dans mon établissement/service » ? ¶

Consignes ? [Préciser](#)

« Cocher la ou les bonne(s) réponse(s) »

- Qu'est-ce que la démarche qualité ?
 - A Un ensemble de prestations apportées aux attentes et besoins des personnes accompagnées/entourage
 - B La prise en compte du travail des professionnels dans l'organisation de travail
 - C Une augmentation de la charge de travail
- Quels sont les outils qui permettent d'améliorer les pratiques et les organisations ?
 - A A partir des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP)
 - B Par un système de références, normes, de procédures, de protocoles
- Qui est concerté par la qualité ?
 - A L'encadrement
 - B Les résidents
 - C Toute personne, résident, entourage, professionnels, bénévoles présents ou intervenant dans l'établissement

Français

Résultats	
1	A et B. La qualité consiste à apporter une <i>réponse satisfaisante à l'évaluation des besoins et le recueil des attentes</i> implicites et explicites des résidents, de leur entourage et de tous les intervenants professionnels. Individualisées ou collectives, ces réponses correspondent à des soins ou des modes d'accompagnement destinés aux personnes accompagnées/leur entourage. La qualité ne doit pas <u>entraîner</u> une charge de travail supplémentaire.
2	A et B. La démarche qualité se réfère à des <i>supports internes</i> (protocoles, procédures...) à l'établissement/le service mais aussi à des textes extérieurs publiés comme par exemple les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles , ou le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé.
3	C. Tous concernés par la qualité dans un établissement social ou <u>médico</u> -social quelle que soit la fonction ou le statut.
4	B et C. L'engagement dans une démarche qualité permet de <i>formaliser les démarches d'amélioration des pratiques et des organisations. Mettre en forme, expliquer</i> permet <i>de mieux connaître et valoriser les pratiques professionnelles au quotidien</i> destinées à améliorer l'accompagnement du résident/entourage. Cette démarche est obligatoire d'autant plus que finalement, c'est ce que chacun engage au quotidien dans ses pratiques : <i>préparer</i> un soin/accompagnement, <i>réaliser</i> ce soin/accompagnement, <i>évaluer</i> ce qui a été réalisé, <i>ajuster</i> si besoin.
5	A, B et C. La démarche qualité fait partie des <i>orientations fortes dans la vie</i> d'un établissement. Elle garantit une

Français (Franc

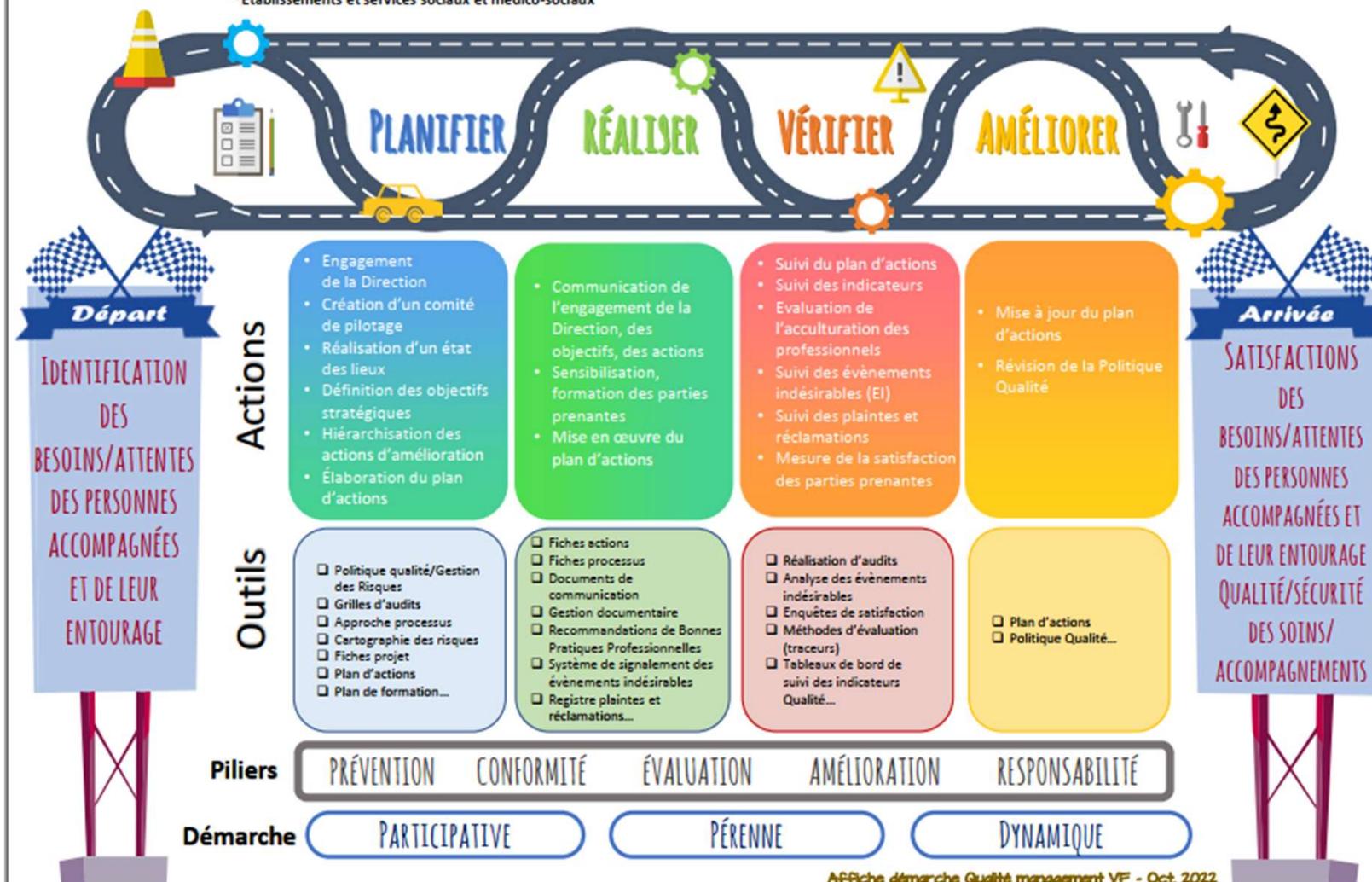
DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Qui participe ? Les professionnels et les personnes accompagnées



Démarche qualité ESSMS*: les indispensables

*Etablissements et services sociaux et médico-sociaux





Outils d'auto-évaluation 1/sans cotation



GCSMS-Grilles auto éval selon 3 méthodes-2022 09 - Excel

JOURDAIN-BERNARD Martine

	A	B	C	D
1	CRITÈRE	Professionnels	Documents preuves attendus	Réponse des professionnels
2		Droits de la personne accompagnée		
3	1.2.6	<ul style="list-style-type: none">Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes-ressources.	livret d'accueil, plaquette d'information, règlement de fonctionnement, procédure d'accueil.	
4	1.2.7	<ul style="list-style-type: none">Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée (dont le droit à la vie affective, relationnelle, intime et sexuelle)	plan de formation/sensibilisation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.	
5	1.3.2	<ul style="list-style-type: none">Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de la personne accompagnée.	Exemples : comptes rendus de réunion (CVS, groupe d'échanges).	
6		Expression et participation de la personne accompagnée		

Prêt

AE globale | Plan d'actions | **Accompagné traceur pros** | Accompagné traceur usager | Traceur cil ...



Outils d'auto-évaluation

2/avec cotation

PRÉQUAMS **OUTIL AUTO-EVALUATION - SOMMAIRE**
Cliquez sur un titre pour y accéder

Préambule :	Guide d'utilisation
	Renseignements sur l'établissement
	Rétroplanning
Evaluation :	Auto-évaluation
Résultats :	Résultats
	Actions

Sommaire | **Guide** | Renseignements Etb | Rétroplanning | Auto-évaluation | Résultats | Actic ...



Document pour consultation des OE

SOMMAIRE

- 1 CONTEXTE / CADRE REGLEMENTAIRE
- 2 PRESENTATION DE LA OU LES STRUCTURE(S)
 - 2.1 Fiche d'identification
 - 2.2 Descriptif de la structure et éléments d'histoire
 - 2.3 Population accueillie
 - 2.4 Organisation Ressources Humaines
- 3 LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
- 4 ATTENDUS DE L'ESSMS
 - 4.1 Engagement de l'organisme évaluateur
 - 4.2 Calendrier
 - 4.3 Attendus en lien avec les intervenants
 - 4.4 Offre détaillée
- 5 MODALITÉS DE DIFFUSION ET DE SELECTION DE L'OFFRE
 - 5.1 mode de diffusion de l'offre
 - 5.2 Composition et rôle de la commission de sélection
 - 5.3 Calendrier prévisionnel de la consultation
 - 5.4 Critères de sélection
 - 5.5 Négociations éventuelles
 - 5.6 Notification du résultat de la consultation
 - 5.7 Renseignements complémentaires

Outils pour se préparer



Liste des documents preuves

Evaluation des ESSMS

Dossier de l'utilisateur

- (Cf liste des éléments de traçabilité dans le dossier de l'utilisateur)

Information, expression et participation de l'utilisateur (supports adaptés)

- Livret d'accueil (stratégie bientraitance, approche inclusive des accompagnements)
- Règlement de fonctionnement : Droits et devoirs, fonctionnement du service
- Procédure d'accueil
- Directives anticipées
- Comptes rendus de réunions/d'instances collectives ou de toute autre forme de participation (CVS, groupe d'échange, résultats d'enquêtes)
- Outils/supports de recueil de l'expression de la personne accompagnée
- Outil/support pour rechercher l'adhésion de la personne accompagnée
- Support d'information sur les offres d'activités sportives culturelles et de loisirs
- Programme d'activités, d'événements, partenariat
- Planification d'ateliers d'éducation à la citoyenneté, accompagnement à des événements en lien avec la vie citoyenne
- Outil d'information/ de communication adapté concernant la prévention et l'éducation à la santé
- Entourage : Plaquette d'information sur l'offre de soutien/ de répit existante sur le territoire

[..\..\Outils GCSMS Charente\GCSMS Charente-Liste des documents preuves pour éval ESMS.pdf](#)



Fiches critères impératifs

GRILLE D'OBSERVATION



	OBSERVATIONS	RESULTATS		
	AFFICHAGE A DESTINATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES			
Documents à afficher	Charte des droits et libertés de la personne accueillie	Oui	Non	NE
	Liste des personnes qualifiées	Oui	Non	NE
	Règlement de fonctionnement	Oui	Non	NE
	Membres du CVS	Oui	Non	NE
	Compte rendu de la dernière réunion de CVS	Oui	Non	NE
	Résultats d'enquêtes de satisfaction	Oui	Non	NE
	Planning des activités	Oui	Non	NE
	Contact des associations	Oui	Non	NE
	Document sur la protection des données	Oui	Non	NE
	Charte de promotion de la bientraitance	Oui	Non	NE
	Charte laïcité	Oui	Non	NE
	Charte Romain Jacob	Oui	Non	NE



- Vous pouvez consulter tous les documents sur les sites de :



- <https://www.ccecqa.fr>

- Abonnez-vous au LinkedIn, Twitter, newsletter du Ccecqa !



- Pour nous contacter :

secretariat@ccecqa.asso.fr