



Réunion d'information sur la  
Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité

Au personnel

21 09 2023 14h Salle de Réunion RDC

---

**MESURER**  
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

---

**MANUEL**

**Manuel d'évaluation  
de la qualité des  
établissements et  
services sociaux et  
médico-sociaux**

---

Validé par la CSMS le 8 mars 2022

---

**MESURER**  
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

---

**RÉFÉRENTIEL**

**Référentiel  
d'évaluation de la  
qualité des  
établissements et  
services sociaux et  
médico-sociaux**

---

Validé par la CSMS le 8 mars 2022

## Le Référentiel HAS

### Les orientations stratégiques portées par le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS

- Promouvoir une démarche d'amélioration continue de la qualité
- Déployer l'évaluation au travers de méthodes allant au cœur des accompagnements
- Garantir une professionnalisation des organismes autorisés à réaliser les visites d'évaluation

## Trois enjeux identifiés

La démarche d'évaluation portée par la HAS vise à :

- 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.

## LA STRUCTURE DU REFERENTIEL

3 Chapitres

- La personne
- Les professionnels
- L'établissement

9 Thématiques

42 Objectifs

157 Critères

## Focus sur « La personne »

Le premier chapitre concerne directement la personne accompagnée.

La personne est entendue au sens large et vise la personne elle-même, son représentant légal, tuteur, ...

À partir de l'identification de plusieurs personnes accompagnées par l'ESSMS, différents critères d'évaluation sont investigués tout au long de leur parcours d'accompagnement. (Accompagnés traceurs)

Les différents entretiens menés 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 coconstruction et la personnalisation de son projet d'accompagnement
- L'adaptation de son accompagnement à l'autonomie et à la santé
- La continuité et la fluidité de son parcours

## Focus sur « Les professionnels »

Le deuxième chapitre concerne les professionnels.

Les professionnels visés sont les professionnels de l'ESSMS et se distinguent des partenaires et autres intervenants dans la structure.

L'évaluation vise à apprécier leur capacité à :

- Avoir un questionnement éthique
- Garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées
- Favoriser l'expression et la participation de la personne
- Coconstruire et personnaliser son projet d'accompagnement
- Adapter l'accompagnement à l'autonomie et à la santé, et à assurer la continuité et la fluidité des parcours

## Focus sur « L'établissement »

Le troisième chapitre concerne l'ESSMS et sa gouvernance.

L'ESSMS est entendu au sens des représentants de la gouvernance de la structure sociale, médico-sociale évaluée.

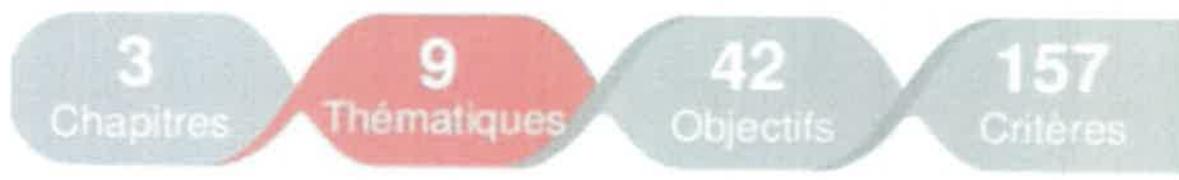
L'évaluation vise à apprécier sa capacité à

- Impulser la bientraitance et l'éthique
- Garantir les droits des personnes accompagnées
- Favoriser leur expression et leur participation
- Organiser la coconstruction et la personnalisation des projets d'accompagnement
- Proposer une stratégie d'accompagnement à l'autonomie et à la santé
- Construire une politique de ressources humaines et une démarche qualité et de gestion des risques au bénéfice des accompagnements.

## 9 Thématiques

Photo A

# LA STRUCTURE DU REFERENTIEL



## 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)

## Un référentiel à deux niveaux d'exigence

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

### Photo 1

1.

# LA STRUCTURE DU REFERENTIEL

## 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

## LES METHODES D'EVALUATION

Photo 2

Photo 3

Photo 4

Photo 5



# LES METHODES D'EVALUATION

Un chapitre = une méthode



# LES METHODES D'EVALUATION

## 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.

# LES METHODES D'EVALUATION

## Chapitre 2 – Le traceur ciblé



### 1

#### Identification de la cible

Les intervenants de l'organisme organisent les différentes séquences pour chacune des thématiques du chapitre 2.

### 2

#### Suivi du circuit du traceur

Les intervenants s'entretiennent avec les professionnels impliqués, observent les pratiques et consultent la documentation.

### 3

#### 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.



# LES METHODES D'EVALUATION

## Chapitre 3 – L'audit système

1 

### 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.

2 

### 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.

3 

### Rencontre avec les professionnels

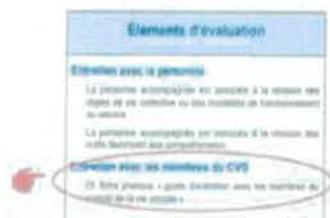
Les intervenants vérifient la bonne diffusion de la stratégie, de l'organisation et des actions de l'ESSMS sur la thématique considérée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.



## Focus sur le 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



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**
-

## Exemple d'évaluation

### Accompagné traceur

Droits de la personne accompagnée	1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	1.2.1 - La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier. 1.2.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 1.2.3 - La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 1.2.4 - La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 1.2.5 - La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 1.2.6 - Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 1.2.7 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.
	1.3 - La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	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. 1.3.2 - Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.
	1.4 - La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	1.4.1 - La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. 1.4.2 - La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.

## Exemple d'évaluation

### Traceur ciblé

<b>Droits de la personne accompagnée</b>	2.2 - Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	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.
--	--	--

## Exemple d'évaluation

### Audit Système

Droits de la personne accompagnée	3.2 - L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	3.2.1 - L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. 3.2.2 - L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.
-----------------------------------	---	--

---

## L'auto évaluation

Non obligatoire mais SAMDO ROCHEBELLE a fait le choix de la faire d'où les groupes de travail pour mieux se préparer à la visite de l'organisme agréé

## Niveau 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>

La visite

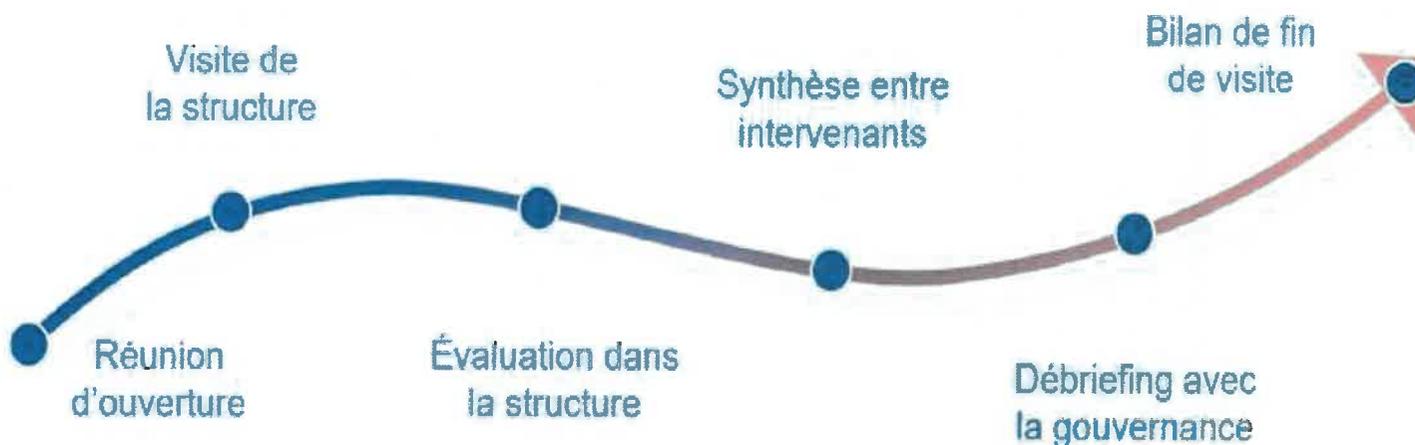
Photo 6

Renseignements des Critères su SYNAE Logiciel spécifique non lié avec aucun autre logiciel

# 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 d'évaluation

Photo 7

# LE RAPPORT EVALUATION

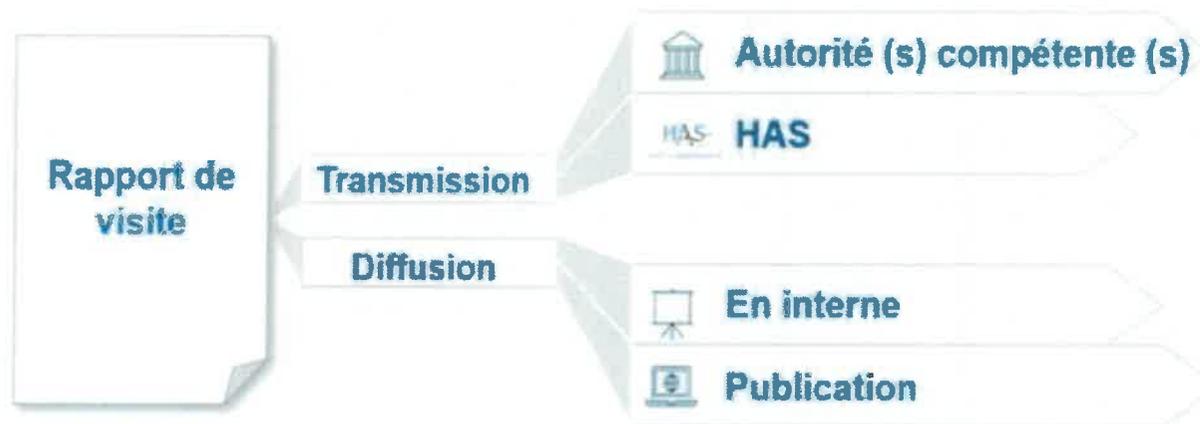
- 1 La présentation de l'ESSMS évalué
- 2 La cotation des différents critères et objectifs du référentiel
- 3 Un focus sur les critères impératifs
- 4 Une synthèse par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
- 5 Le niveau global atteint par l'ESSMS
- 6 Les observations émises par l'ESSMS

## Les résultats & la communication

Photo 8

# LE RAPPORT EVALUATION

Publication & diffusion des résultats de l'évaluation



## Historique

Évaluation interne 2014

Évaluation externe 2019

Projet d'établissement 2021- 2025

Inscription pour le CPOM en 2023

Inscription évaluation dernier trimestre 2024

Nous demandons la venue des experts en octobre 2024

La mise en concurrence est en cours

Diverses formations dès janvier 2023

Coaching avec le Cabinet AVIANCE et Mr Olivier COLOMB

Présentation de la démarche

Cellule Qualité composée de Sylvie SALANCON, Karine GOMRI et Jérémy THEROND et moi même

Pack Zéro

AGEVAL LOGICIEL QUALITE

Autoévaluation

Le maitre mot est TRACABILITE « Faire ce qu'on écrit et écrire ce qu'on fait »

Présentation du COPIL DACQ

Présentation du calendrier

Date de Visite

Dernier trimestre 2024

Merci pour votre attention !

Guylaine BORGHERO

Directrice

