



Evaluation de la qualité des services et établissements sociaux et médico-sociaux en France



04/09/2023

Sommaire

1. Présentation de la Haute autorité de Santé
2. L'évaluation des établissements et services sociaux en France
3. Le référentiel d'évaluation
4. Le processus d'évaluation



1

Présentation de la Haute autorité de Santé

La Haute Autorité de santé

- Autorité publique indépendante à caractère scientifique
- Créée par la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance maladie
- Raison d'être : améliorer la qualité en santé, « *état de complet bien-être physique, mental et social* »
- Champ d'action : sanitaire, social, médico-social

La HAS agit...

... ◦ au **bénéfice** des **usagers**

pour **renforcer** leur capacité
à faire leurs **choix**

... ◦ **avec les professionnels**

pour **optimiser** leurs pratiques
et organisations

... ◦ aux **côtés** des **décideurs
publics et financeurs**

pour **éclairer** leurs **décisions**

... ◦ en **réponse** aux **industries de
santé**

qui demandent le **remboursement** de
leurs produits

Trois missions clés



Évaluer
les médicaments,
dispositifs médicaux et
actes professionnels en
vue de
leur remboursement



Recommander
les bonnes pratiques
professionnelles, élaborer
des recommandations
vaccinales et de santé
publique



Mesurer et améliorer
la qualité dans les
hôpitaux, cliniques, en
médecine de ville et dans
les structures sociales et
médico-sociales

**Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social**



2

L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) en France

Qui est concerné ?

L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :

- Une obligation légale depuis 2002, réformée en 2019 :
 - Une évaluation obligatoire, tous les 5 ans, réalisée par un évaluateur externe
 - Une auto-évaluation non obligatoire, mais recommandée
- Pour 40 000 établissements et services qui accompagnent :
 - Des personnes âgées
 - Des personnes en situation de handicap
 - Des mineurs et des jeunes majeurs protégés
 - Des personnes avec des vulnérabilités sociales

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 dispositifs complémentaires (Etat, région, département)

→ 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

Les contrôles de conformité aux normes

- Locaux, sécurité (incendie), hygiène...



3

Le référentiel d'évaluation

Les orientations stratégiques

Les valeurs portées par le référentiel d'évaluation

Le référentiel d'évaluation, **centré sur la personne**, est construit autour de 4 valeurs prioritaires :

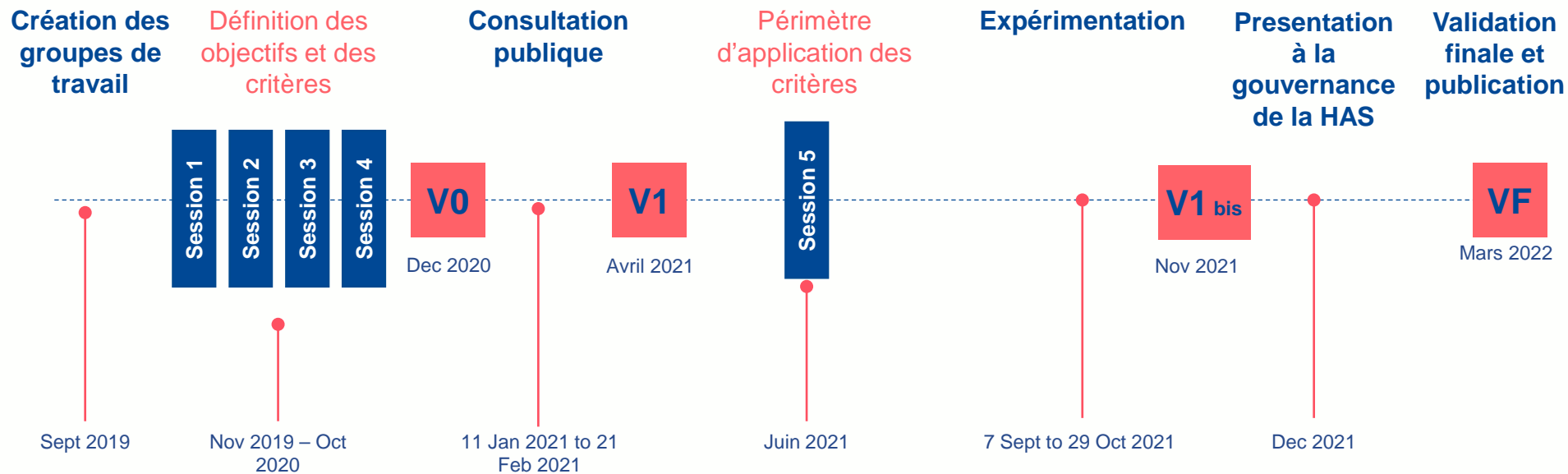
1 Le pouvoir d'agir
de la personne

2 Le respect des droits
fondamentaux

3 L'approche inclusive
des accompagnements

4 La réflexion éthique
des professionnels

Les principales étapes de conception du référentiel



Les productions de la HAS

- ✓ **Le référentiel**
- ✓ **Le manuel d'explication**
- ✓ **Le cahier des charges pour les organismes qui souhaitent être accrédités pour les évaluations**
- ✓ **La plateforme en ligne (Synaé) pour les ESSMS et les organismes d'évaluations**

Mais aussi :

- ✓ De nombreux supports/guides pour aider tous les acteurs à s'approprier le nouveau référentiel et les outils
- ✓ Un soutien individualisé par l'équipe de la HAS

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

1. Bienveillance et éthique
2. Droits de la personne accompagnée
3. Expression et participation de la personne accompagnée
4. Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
5. Accompagnement à l'autonomie
6. Accompagnement à la santé
7. Continuité et fluidité des parcours
8. Politique ressources humaines
9. Démarche qualité et gestion des risques

Communes aux 3 chapitres

- Chap. 1 (La personne) 
- Chap. 2 (Les professionnels) 
- Chap. 3 (L'ESSMS) 

Commune aux 2 chapitres

- Chap. 1 (La personne) 
- Chap. 2 (Les professionnels) 

Spécifiques au chapitre 3 (L'ESSMS)

Le référentiel d'évaluation

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

Exemple d'objectif et déclinaisons en critères : expression et participation de la personne accompagnée

Objectif 1.6. L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.

Critères:

- **1.6.1.** : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.
- **1.6.2.** : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.
- **1.6.3.** Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.

Le référentiel d'évaluation

3

Chapitres

9

Thématiques

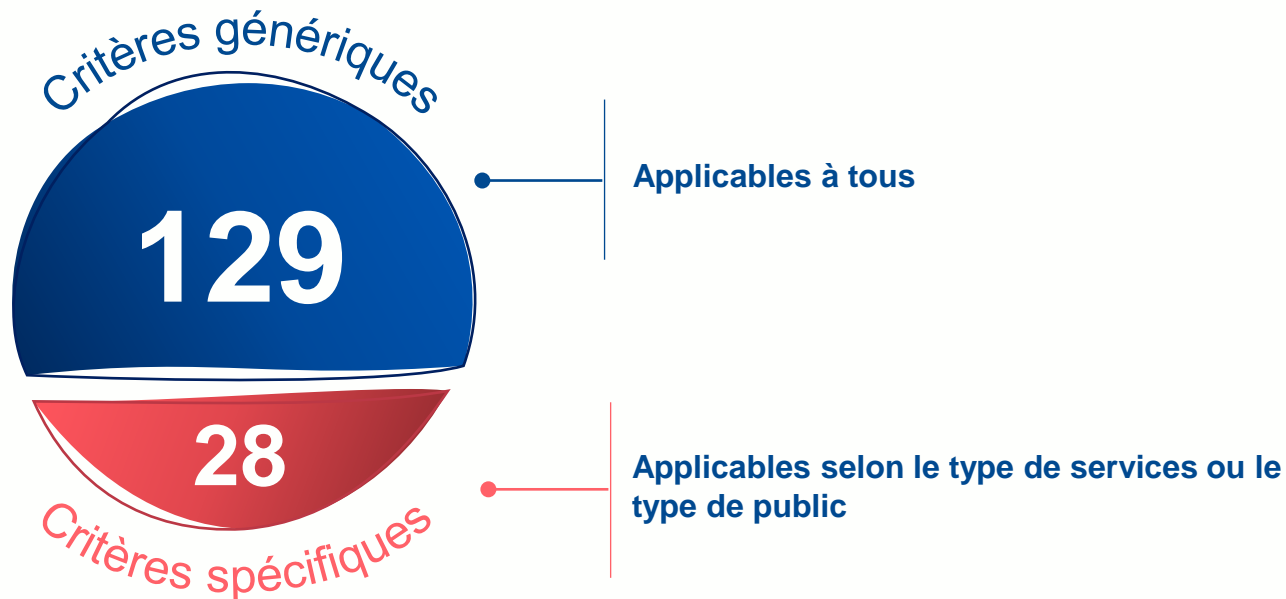
42

Objectifs

157

Critères

157 critères



Le référentiel d'évaluation

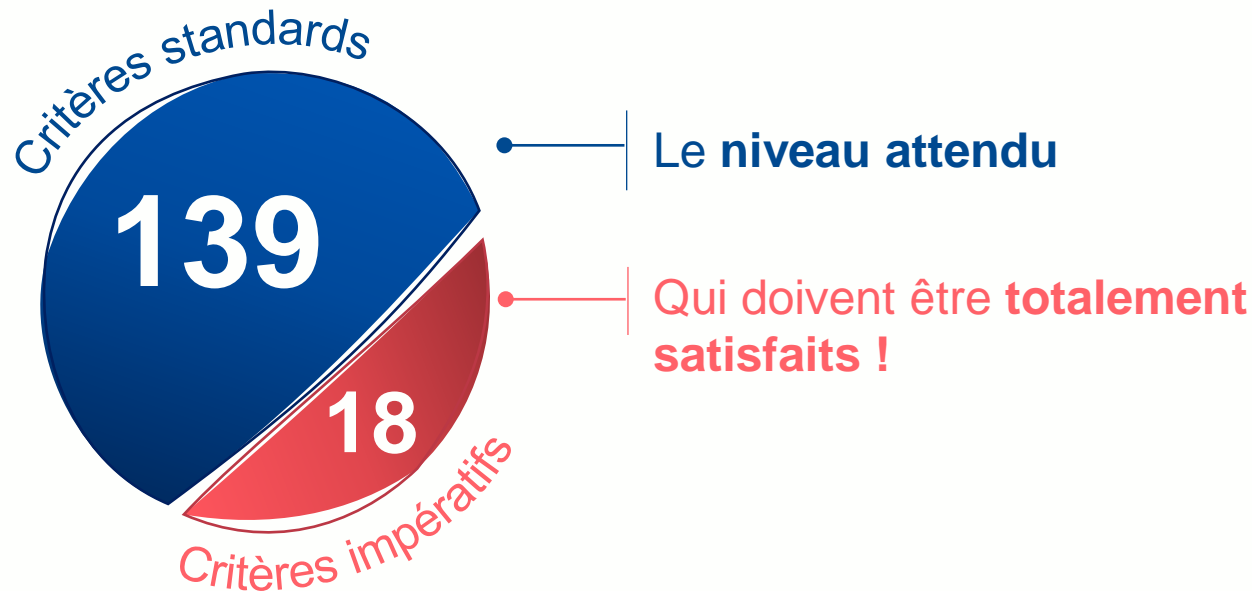
3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

157 critères



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 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

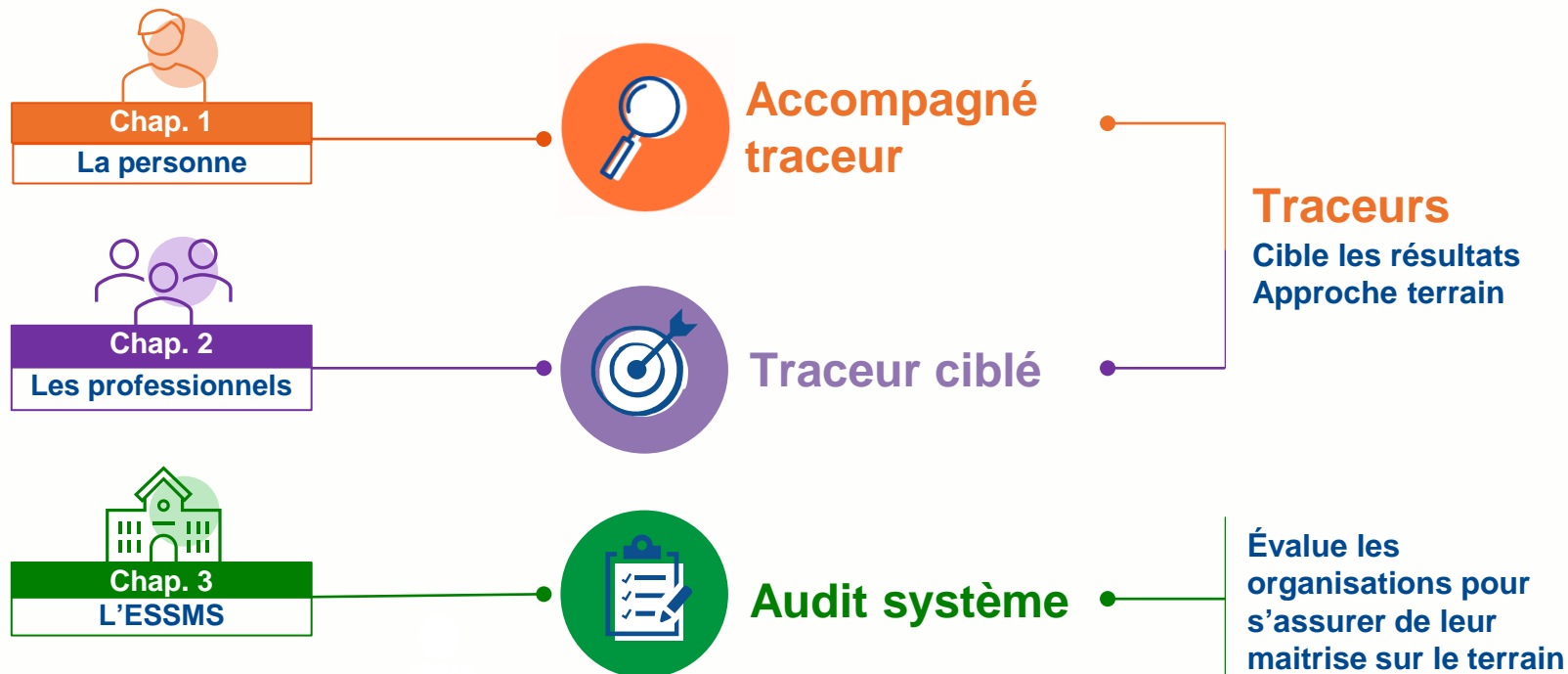
Cible concernée
en gras

Références

Éléments d'évaluation

Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode

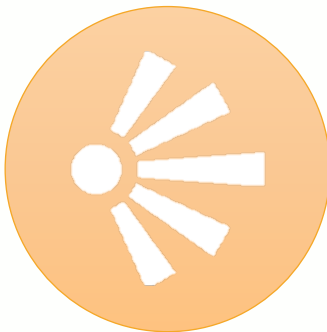


Les méthodes pour recueillir les informations



Entretiens

- Personne accompagnée
- Professionnels
- Gouvernance
- Membres du conseil de la vie sociale



Observations

- Structure, organisation, fonctionnement, affichages...



Consultation documentaire

- Dossier type, procédures, comptes-rendus...



4

Le processus d'évaluation

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

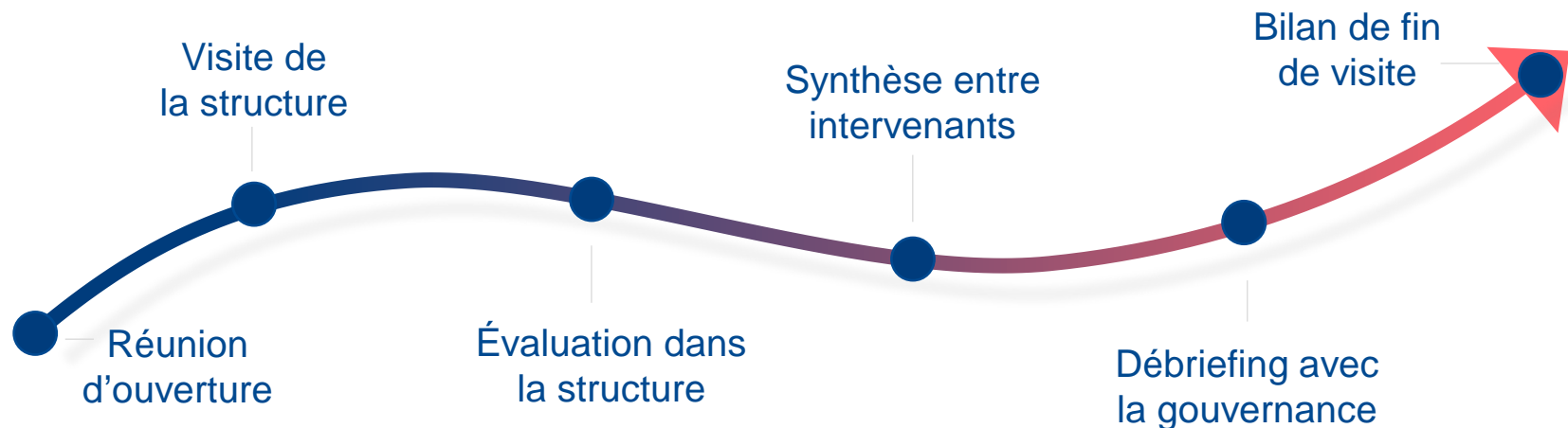
Le choix de l'organisme d'évaluation

- L'ESSMS choisit dans la liste des organismes d'évaluation accrédités par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC)
- L'ESSMS prévoit avec l'organisme le processus d'évaluation

La visite d'évaluation

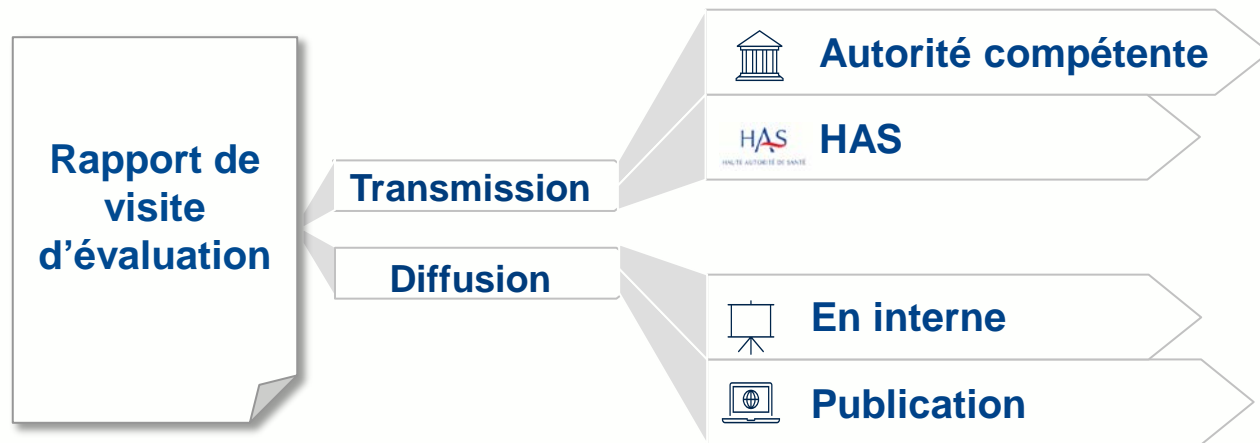
Les étapes clés

- 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 :



Le rapport de visite d'évaluation

Publication et diffusion du rapport d'évaluation





muchas gracias



Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr

