



Ingrid THOMAS, Ingénieur Qualité

JOURNEE CPIAS

*Présentation des
nouvelles modalités
d'évaluation des ESSMS*

23 mai 2023

Sommaire

01

La SRA Qualiris : présentation, nos missions, nos actions

02

L'évaluation des ESSMS : contexte, évolution, démarche & calendrier

03

La gestion des EI dans le nouveau dispositif d'évaluation

04

Le risque infectieux dans le nouveau dispositif d'évaluation

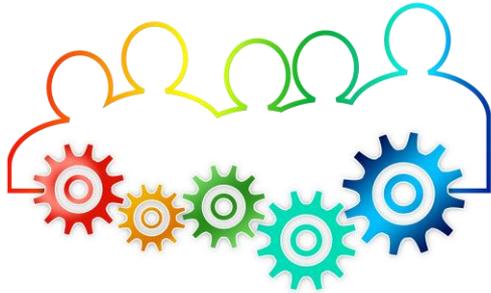
05

Synthèse

06

Notre accompagnement

01



La SRA Qualiris : Présentation

QUALIRIS, qui sommes-nous ?

Basée
au CHR
d'Orléans,
Site Porte
Madeleine

01

Association loi 1901

- Créée début 2018
- **8 membres fondateurs** : FEHAP, FHF, FHP, FNEHAD, URIOPSS, SYNERPA, Fédération des URPS CVDL et URPS IDEL

02

Désignée Structure Régionale d'APPUI à la **qualité** des soins et à la **sécurité** des patients (SRA) de la région Centre-Val de Loire, fin décembre 2018 par l'ARS

03

Champs d'action :

- Démarches qualité / gestion des risques associés aux soins et accompagnements
- Culture sécurité, engagement des usagers

04

Missions :

- Soutien méthodologique
- Expertise
- Formation / Information
- Recherche

Périmètre d'intervention

Région Centre Val de Loire
2,6 M d'habitants

Secteurs

- ⇒ **Sanitaire** (100 ES)
- ⇒ **Médico-Social** (900 structures)
- ⇒ **Ville** (10500 PS Lib)



Missions d'une Structure Régionale d'Appui (SRA),

selon le décret du 25/11/2016



SOUTIEN METHODOLOGIQUE

Promotion de la déclaration des évènements indésirables, gestion et analyse des causes immédiates et profondes des EIGS, mise en place de plans d'actions et évaluation

Définition et mise en œuvre de programmes de **gestion des risques** associés aux soins



EXPERTISE

Expertise en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et de prévenir la survenue des EIAS,

tout au long du parcours de la PEC du patient / résident



FORMATIONS & INFORMATIONS

Organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients / résidents



RECHERCHES

Participation à des recherches dans le domaine de l'organisation des soins en vue d'optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients / résidents

Au niveau national : Qualiris membre de la FORAP

(Fédération des SRA)



Représentation auprès des
Partenaires institutionnels :
Ministère, HAS

Mutualisation
de compétences :
Projets, outils (e-FORAP)



Guadeloupe



Martinique



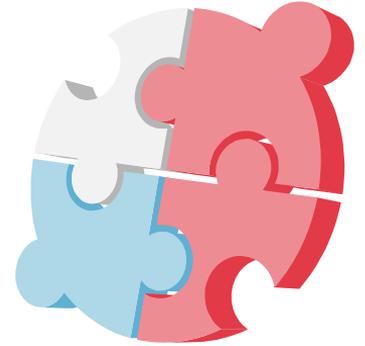
Réunion



Au niveau régional :

QUALIRIS membre du RReVA

(Réseau Régional de Vigilance et d'Appui), piloté par l'ARS.



Il comprend :

- l'OMéDIT (Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et Innovations Thérapeutiques),
- le CPIAS (Centre de Prévention des Infections Associées aux Soins),
- le CRPV (Centre Régional de Pharmacovigilance)
- et les autres structures régionales de vigilance : Hémovigilance, Toxicovigilance



Aide à l'analyse des EIGS multi-vigilances dans le cadre des réunions régionales de sécurité sanitaire (RRSS)



Contribution au programme annuel régional d'actions qualité sécurité des prises en charge

02



L'évaluation des ESSMS

Réglementation en secteur médico-social



Loi du 2
janvier 2002

2007 :
création de
l'ANESM

Décrets du 15
mai 2007 et 3
novembre
2010

1er avril 2018 :
fusion de
l'ANESM et de
la HAS

2002



2007

2010

2018

- Rénovation de l'action sociale et médico-sociale : droits des usagers, **coordination** des acteurs, mise en place d'outils, évaluation de l'activité...

- Mise en place du dispositif d'évaluation interne et externe
- Missions : élaboration des recommandations de bonnes pratiques, habilitation des évaluateurs externes...

- Définition du cahier des charges de l'évaluation
- Définition du calendrier

- Création de la Direction de la qualité et de l'accompagnement social et médico-social (DiQASM)

Réglementation en secteur médico-social



Décret du 21 novembre

Mars

Décret du 26 avril

Décret du 28 avril

Nouveau

2021

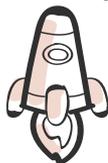
2022

2022

2022

2023

- Relatif au rythme des évaluations



- Nouvelles modalités d'évaluation : **publication du référentiel**

- Relatif au rythme des évaluations



- Relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS. L'accréditation est nationale et délivrée par le COFRAC.

Premières évaluations

Evolution du dispositif



AVANT

**Évaluation
interne/externe**

- **Évaluation interne** : démarche participative
- **Évaluation externe** : activités et qualité des prestations des ESMS
- **Organisme évaluateur** : choisis par l'ESMS et habilités par l'HAS
- **Fréquence d'évaluation** : 7 ans



**Loi du
24/7/2019**

La HAS a la mission
d'élaborer une nouvelle
procédure évaluation
nationale commune à
tous les ESSMS



10/03/2022
**Nouveau dispositif
d'évaluation**

- **Démarche qualité continue**
- **Méthodes et critères spécifiques**
📖 Manuel et Référentiel
- **Organisme évaluateur** : extérieur tiers indépendant accrédité COFRAC au niveau national
- **Système d'information sécurisé (Synae)**
- **Fréquence d'évaluation** : 5 ans

La démarche d'évaluation

C'est quoi ?

L'évaluation de la qualité en établissement et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), prévue par l'article L312-8 du CASF. Ce n'est pas une démarche de contrôle.

Pour qui ?

L'ensemble des établissements et les services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogation prévues par ce même code.

Pourquoi cette démarche d'évaluation ?

- Apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS
- Positionner la personne accompagnée « actrice » de son parcours
- Renforcer la dynamique qualité au sein des ESSMS
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et les professionnels

L'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés.



La démarche d'évaluation

Comment ?

- Lors d'une visite au sein de l'ESSMS, programmée **tous les 5 ans**
- Réalisée par un tiers extérieur indépendant (nommé « organisme » qui est accrédité) ayant pour objet de définir une appréciation de la qualité des prestations délivrées aux personnes accueillies
- En utilisant le **système informatique SYNAE** mis à disposition par la HAS



Avec quels outils ?

- Le référentiel d'évaluation national unique
- Le manuel d'évaluation
- Les méthodes d'évaluation
- Le système de cotation

1 référentiel national unique



MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

REFERENTIEL

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

Validé par la CSMS le 8 mars 2022

1 manuel Structuré :

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

3 chapitres

1. La personne accompagnée
2. Les professionnels
3. L'ESSMS

9 thématiques

Bienveillance et l'éthique

Droits de la personne accompagnée

Expression et la participation de la personne accompagnée

Co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement

Accompagnement à l'autonomie

Accompagnement à la santé

Continuité et la fluidité des parcours

Politique des ressources humaines

Démarche qualité et gestion des risques

42 objectifs

157 critères

+ 10 fiches pratiques

1 manuel Structuré :

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

9 thématiques

- Bienveillance 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)

1 fiche pour chaque critère

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Intitulés concernés :

Thématique
Objectif
Critère

Thématique : **Droits de la personne accompagnée**

OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.2.2 – Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité 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

En gras :

Niveau d'exigence
Champ d'application



Éléments d'évaluation :

Comment le critère sera évalué ?
3 moyens possibles

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.
- Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.
- Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.

Consultation documentaire

- Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

Observation

- Toutes observations permettant de confirmer le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée.
- Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Références

HAS – Spécifiques

- Guide méthodologique Le déploiement de la bientraitance Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte, 2012.
- RBPP Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018.

Références légales et réglementaires

- Article L311-3 CASF
- Article L311-4 CASF
- Article L116-2 CASF

Autres références

- Les 10 droits fondamentaux de l'enfant, CIDE, 1989
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance
- Charte des CRA et du GNCRA, 2020

Références :

Sur quoi s'appuyer ?

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

Un champ d'application associé au n° *FINESS* de chaque *ESSMS*

157 critères

129 critères génériques

Applicables à :

- Tous ESSMS
- Toutes structures
- Tous publics

28 critères spécifiques

Applicables par :

- Secteur d'intervention : Social / Médico-social
- Type de structure : Etablissement / Service
- Type de public : PA/PHA/PHE/PDS/AHI/PE-PJJ

Un référentiel avec 2 niveaux d'exigence

« Ce que l'on ne veut plus voir »

Critères standards (139) : correspondent aux attendus de l'évaluation

Thématique : Accompagnement à la santé

OBJECTIF 1.15 – La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.

CRITÈRE 1.15.1 – La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.

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

Critères impératifs (18) : correspondent à des exigences impliquant la mise en place d'actions spécifiques suite à la visite d'évaluation en cas d'insatisfaction

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

OBJECTIF 3.12 – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

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

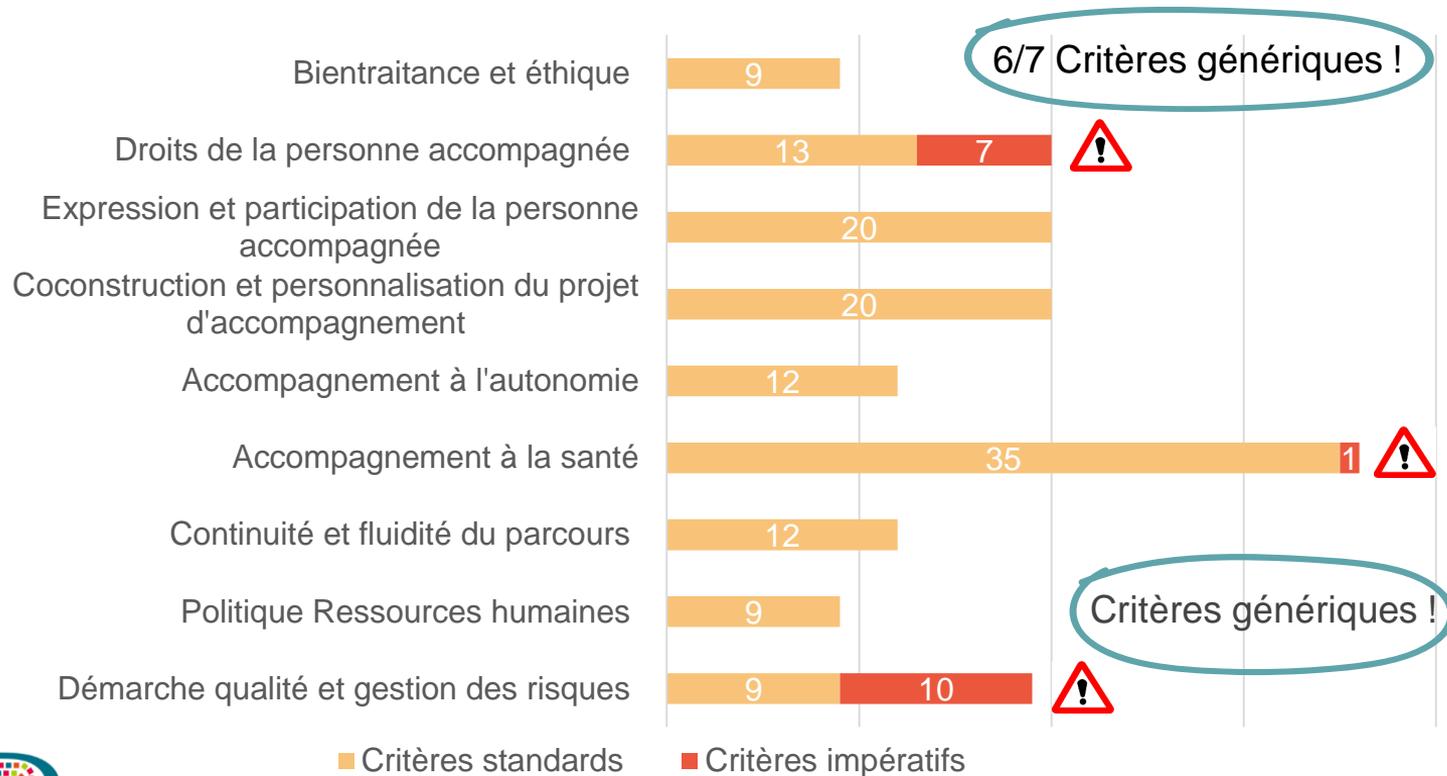
Niveau d'exigence : Standard / Impératif

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



Attention particulière à avoir pour ces critères

Liens thématiques / critères impératifs



Le système de cotation

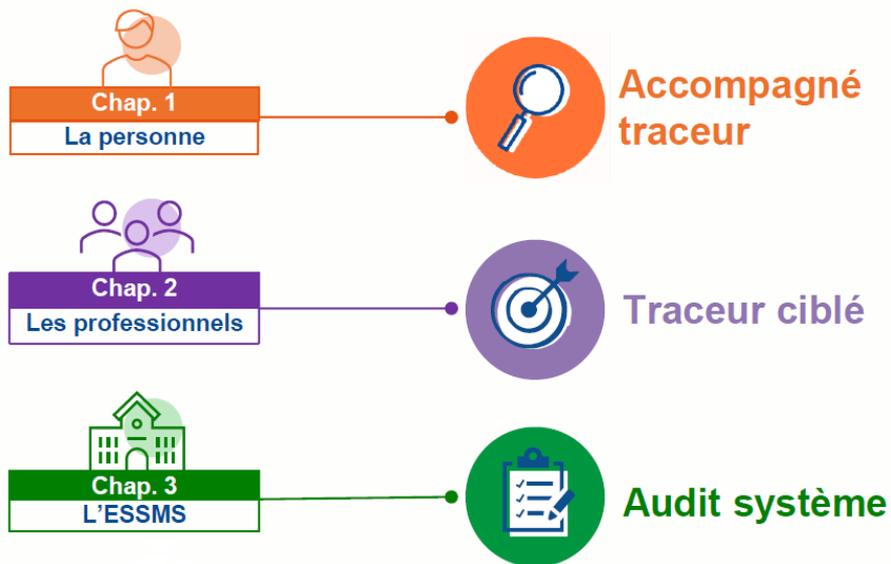
04

Sur la base des grilles d'évaluation, les intervenants cotent chaque élément d'évaluation d'un critère.

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
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'intervenant (Chapitre 1)

Les méthodes d'évaluation



Analyse croisée

Précisions terminologiques :

La personne = la personne elle-même, son représentant légal ou les titulaires de l'autorité parentale

Les professionnels = les professionnels de l'ESSMS

L'ESSMS = représentants de la **gouvernance** de la structure (représentant du CA + direction + encadrement + médecin coordonnateur + responsable qualité...). **Varie selon l'ESSMS. Membres ayant une action sur l'organisation de la structure et des équipes et sur la stratégie**

Un Chapitre = Une méthode d'évaluation, différents moyens

Méthodes



Chapitre 1
La personne

Accompagné traceur



Chapitre 2
Les professionnels

Traceur ciblé



Chapitre 3
L'ESSMS

Audit système

Moyens

Entretiens

- Menés avec la personne accompagnée, les professionnels et la gouvernance

Observations

- Des pratiques professionnelles, du fonctionnement ...

Revue documentaire

- Dossier de l'utilisateur, gestion documentaire, compte-rendu etc...

03



La gestion des EI dans le nouveau dispositif d'évaluation

3 critères impératifs sur l'objectif « L'ESSMS assure le recueil et le traitement des EI »



Chapitre 3 - Objectif 3.13 :

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables

Critères

3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics
3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics
3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics

L'AMÉLIORATION CONTINUE



1 critère standard sur l'objectif

« L'ESSMS assure le recueil et le traitement des EI »



Chapitre 3 - Objectif 3.13 :

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables

Critères

3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics
--------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-------------------	--------------



A venir : une fiche mémo sur les critères impératifs EI : n'hésitez pas à la demander à votre SRA Qualiris

04



Le risque infectieux dans le nouveau dispositif d'évaluation

3 critères standards sur l'objectif

« L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux »



Chapitre 3 - Objectif 3.7 :

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux

Critères

3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics
3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics
3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux	Tous ESSMS	Toutes structures	Tous publics

L'AMÉLIORATION CONTINUE



Critère 3.7.1



Entretien avec l'ESSMS

- Définition de la stratégie de l'établissement / du service
- Communication sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux
- Evaluation régulière du respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux
- Actualisation de la stratégie, si nécessaire

Documents associés

- Politique de gestion et de prévention du risque infectieux, projet d'établissement, projet de service, rôles et responsabilités...
- Procédures en lien avec le risque infectieux
- Affichage ou autre modalité de communication
- Document synthétique sur les évaluations, rapports complets d'évaluation

- Et historique de tous ces documents...

Critère 3.7.2



Entretien avec les professionnels

- Identification des situations nécessitant une gestion spécifique du RI par les professionnels
- Mobilisation des moyens nécessaires mis à la disposition des professionnels

Documents associés : documents mis à la disposition des professionnels pour déclarer, analyser le risque infectieux

- Plan bleu
- Fiche de signalement
- DAMRI

Observations des gestes permettant de confirmer le respect dès règles :

- Hygiène des mains
- Hygiène des locaux
- DASRI
- Linge
- Alimentation....

Critère 3.7.3



Entretien avec les professionnels

- Sensibilisation / formation régulière des professionnels à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux

Documents associés

- Plan de formation
- Actions de sensibilisation
- Feuille d'émargement
- Ressources pédagogiques
- Modalités d'accès aux supports de formation
- ...

La place des recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Fiche pratique n°3

Thématique : Droits de la personne accompagnée

OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.

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

Niveau d'exigence : Standard / Impératif

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

Éléments d'évaluation
Entretien avec les professionnels Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.
Consultation documentaire Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.
Observation Toutes observations permettant de confirmer le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée. Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Références

HAS – Spécifiques

• Guide méthodologique Le déploiement de la bientraitance Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte, 2012.

• RBPP Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018.

Références légales et réglementaires

• Article L311-3 CASF
• Article L311-4 CASF
• Article L116-2 CASF

Autres références

• Les 10 droits fondamentaux de l'enfant, CIDE, 1989

• Charte des droits et libertés de la personne accueillie

• Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance

• Charte des CRA et du GNCRA, 2020

HAS – Spécifiques

• Guide méthodologique Le déploiement de la bientraitance Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte, 2012.

• **RBPP** Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018.

Références légales et réglementaires

• Article L311-3 CASF

• Article L311-4 CASF

• Article L116-2 CASF

Autres références

• Les 10 droits fondamentaux de l'enfant, CIDE, 1989

• Charte des droits et libertés de la personne accueillie

• Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance

• Charte des CRA et du GNCRA, 2020

les RBPP :

- Sont utilisées dans le cadre de la formation initiale et continue
- Font référence dans les pratiques professionnelles, les projets d'accompagnement et les démarches d'amélioration continue de la qualité
- Permettent aux professionnels de progresser dans leurs pratiques car disposent de repères, orientations et outils pour développer les organisations, les actions et les postures adaptées
- Contribuent à guider les réponses aux exigences posées par le référentiel d'évaluation de la qualité.
- Sont publiées sur le site internet de la HAS et référencées dans les fiches critère du référentiel

Accès [ICI](#)

Les méthodes :



Audit système

Fiche
pratique n°5

Dynamique qualité au sein de l'ESSMS



Méthode centrée sur l'entretien avec la gouvernance et le croisement avec les pratiques de terrain

Objectifs :

- Evaluer l'organisation de l'ESSMS
- Renforcer la dynamique qualité au sein des ESSMS
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Les méthodes :



Audit système

Fiche
pratique n°5

8 thématiques investiguées

- 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**
- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

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.

**Au cours des différents entretiens (professionnels et gouvernance),
l'ensemble des thématiques sont investiguées par les intervenants de l'organisme.**

+ l'entretien avec les membres du CVS

Pour les ESSMS soumis à l'obligation de création d'un CVS

Fiche
pratique n°6

- Le CVS est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux
- Défini par la loi du 2 mars 2002 à l'article L311-6 du code de l'action sociale et des familles.
- **Obligatoire** lorsque l'établissement ou le service assure un **hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail** (*lorsque le CVS n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation*).
- Le décret du 25 avril 2022 (applicable au 1^{er} janvier 2023) étend son champ de compétence, modifie son fonctionnement général et enrichit sa composition. Accès [ICI](#)

+ l'entretien avec les membres du CVS

Fiche
pratique n°6

Éléments d'évaluation
Entretien avec l'ESSMS <ul style="list-style-type: none">- L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.- L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.
Entretien avec les membres du CVS <ul style="list-style-type: none">- Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».
Consultation documentaire <ul style="list-style-type: none">- Tous éléments permettant de confirmer la communication de l'ESSMS sur le traitement des événements indésirables. Exemples : tous supports de communication (courrier, affichage, ateliers).- Déclaration aux autorités.

Ex : critère 3.12.2

- Approfondir l'évaluation et croiser les différents regards du fonctionnement de l'ESSMS
 - Apprécier :
 - L'engagement du CVS comme partenaire dans le développement de la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies
 - 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 dans le fonctionnement / l'organisation de la structure
 - Sa possibilité d'émettre des propositions sur toute question relative au fonctionnement de l'ESSMS
 - La bonne circulation des informations
- Durée : 1h
 - Lieu : salle de réunion
 - Qui : intervenant + membres du CVS
 - Moyens : entretien
 - Outil : grille d'évaluation spécifique Synaé

Il appartient aux membres du CVS de se mobiliser en amont de la visite pour recueillir l'expression du plus grand nombre des personnes qu'ils représentent, sur les critères qui feront l'objet de l'entretien.

+ l'entretien avec les membres du CVS

Fiche
pratique n°6

Éléments d'évaluation
Entretien avec l'ESSMS <ul style="list-style-type: none">• L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.• L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.
Entretien avec les membres du CVS <ul style="list-style-type: none">• Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».
Consultation documentaire <ul style="list-style-type: none">• Tous éléments permettant de confirmer la communication de l'ESSMS sur le traitement des événements indésirables. Exemples : tous supports de communication (courrier, affichage, ateliers).• Déclaration aux autorités.

Ex : critère 3.12.2

10 critères investigués (chapitres 1 et 3)

Parmi eux, **3 sont impératifs** :

- 3.12.2 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
- 3.13.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes
- 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

05



Synthèse

du nouveau dispositif d'évaluation

Synthèse des étapes :

Auto-Evaluation
Démarche volontaire
d'amélioration continue

01

02

Engagement dans la procédure :
**Choix d'un organisme évaluateur
SYNAE**

La visite
d'évaluation

03

05

Transmission et
diffusion du rapport

04

Résultats et envoi du
rapport de visite à l'ESSMS

06

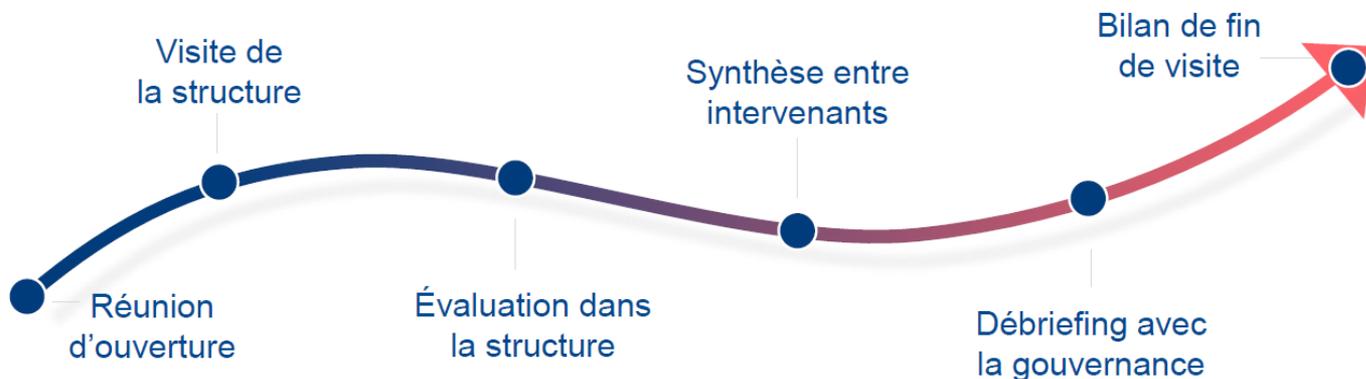
Bilan annuel dans le
rapport d'activité
(retour étape 1)



L'évaluation : la visite (tous les 5 ans)

03

Le déroulé de la visite d'évaluation (durée et séquence) est défini conjointement par l'organisme et l'ESSMS

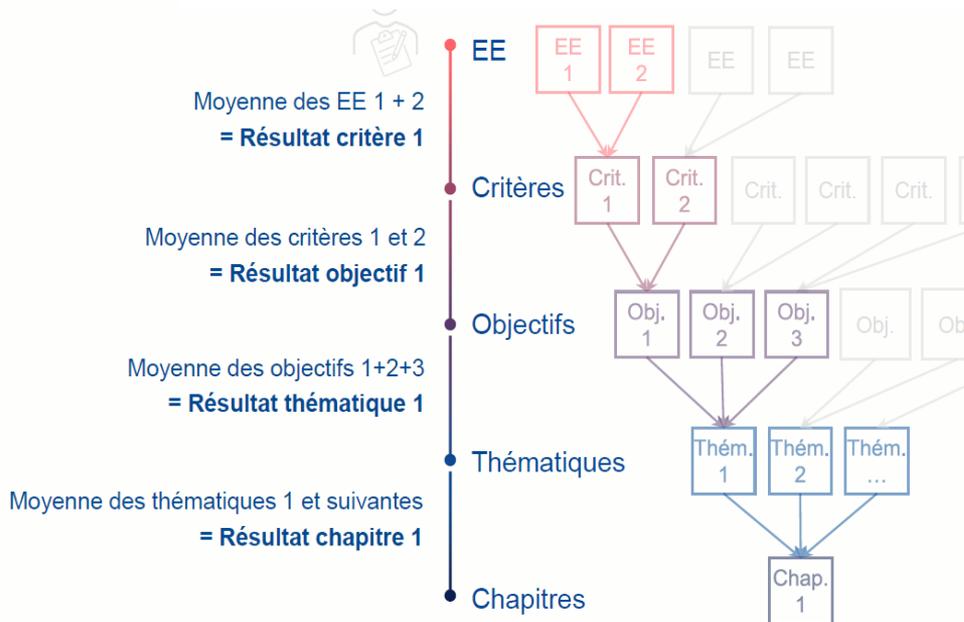


Les résultats : le système de cotation

04

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

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



Transmission et diffusion du rapport

05

L'ESSMS doit transmettre & diffuser le rapport final :

(article D. 312-200 du CASF)

A (aux) autorité(s)
de tarification et de
contrôle selon les
modalités
convenues avec
elle(s)

+ **plan d'actions
spécifique par
critère impératif** si
côté 1, 2 ou 3.

A la HAS via
Synae

En interne
(notamment
instance
délibérante,
instance de
représentation
des personnels
et du CVS le
cas échéant)

Diffusion
publique
(décret en
attente de
parution)

Bilan annuel

06

L'ESSMS élabore son rapport annuel d'activité, qui doit :

- Être transmis à(aux) autorité(s) de contrôle et de tarification.
- Contenir les actions engagées dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité.

Dans le rapport d'activité annuel de la structure, il sera donc possible :

- De présenter un suivi du plan d'actions issu des résultats de l'évaluation
- De valoriser les actions engagées en faveur de l'amélioration continue de la qualité.



06



Notre accompagnement

Préparer et accompagner les professionnels & les organisations

Aujourd'hui

L'évaluation des ESSMS

Webinaires / Ateliers

- Présentation générale du dispositif d'évaluation : **prochaine date le 06/06/2023 matin**
- Ateliers EI / ESSMS : **30/05 (département 41), 07/06 (département 18)**

Outils

- Le PADLET Médico – Social
- Les critères par thématiques - EXCEL
- Poster sur le nouveau dispositif d'évaluation
- Affiches sur la démarche qualité / gestion des risques
- Check-list documents
- Guide de l'accompagné traceur

FOCUS : "Le nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux"

Les essentiels

- **POUR QUI ?** Les professionnels de l'ESSMS
- **POUR QUOI ?** Évaluer la qualité des prestations de soins et des services sociaux et médico-sociaux
- **POUR QUOI ?** Identifier les points forts et les axes d'amélioration

Le référentiel et les critères

3 méthodes d'évaluation

- **UNE CHAÎNE - UNE MÉTHODE**
- **MOYENS**
- **CONSEILS**
- **ASBIS ORGANISATEUR**

Une auto-évaluation volontaire encouragée

- **ANALYSE QUALITATIVE**
- **ANALYSE QUANTITATIVE**

Synthèse de la démarche

Engagement des professionnels

ANALYSE QUALITATIVE

ANALYSE QUANTITATIVE

Infos Evaluation de la qualité en ESSMS

Généralités & informations HAS	Référentiels et fiches HAS	Étapes de la démarche d'évaluation	Qualiris à vos côtés	Partenaires en région et autres ressources
Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS
HAS - Liste organismes évaluateurs accrédités COFRAC	Référentiel d'évaluation de la qualité ESSMS (complet) 08/03/2022	SYNAE - guide utilisation ESSMS auto-évaluation (version 3) 30/04/22	Retrouvez toutes nos informations sur notre site internet	Partenaires en région
Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Centre-Val de Loire
Accès HAS	Manuel d'évaluation de la qualité ESSMS (Complet) 08/03/22	Les 3 méthodes d'évaluation et l'entretien avec le CVS	RDV à venir	Ressources à consulter
Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS
Accès HAS	Manuel d'évaluation chapitre 1 La personne	La visite d'évaluation	Outils à votre disposition	Accès HAS
Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS
Accès HAS	Manuel d'évaluation chapitre 2 Les professionnels	Formations	Accès HAS	Accès HAS
Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS	Accès HAS

[Accès ICI](#)

Préparer et accompagner les professionnels & les organisations

L'évaluation des ESSMS

Formations Accès ICI

- Initiation à la démarche qualité gestion des risques (1J, inter)
- L'évaluation de la qualité des ESSMS (1J, inter)
- Les méthodes d'évaluation de la qualité (1J, inter)
- Déployer collectivement une démarche QGDR (2J, Copil Qualité)

Création d'un groupe de travail et d'échanges

- Quali'COP (qualiticiens et référents qualité)

Outils

- Supports de présentation
- Supports de communication
- Mutualisés FORAP : fiches mémo critères impératifs en cours de rédaction...

Ateliers

- Sensibilisation à la gestion des EI (ateliers départementaux)

Journée régionale avec la HAS et les tutelles le 12/10/2023

Appuis individualisés à l'analyse des EIGS

Echanges



& Questions

**Merci de votre
attention**

qualiris@chr-orleans.fr

www.qualiris-cvdl.fr

