

# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE



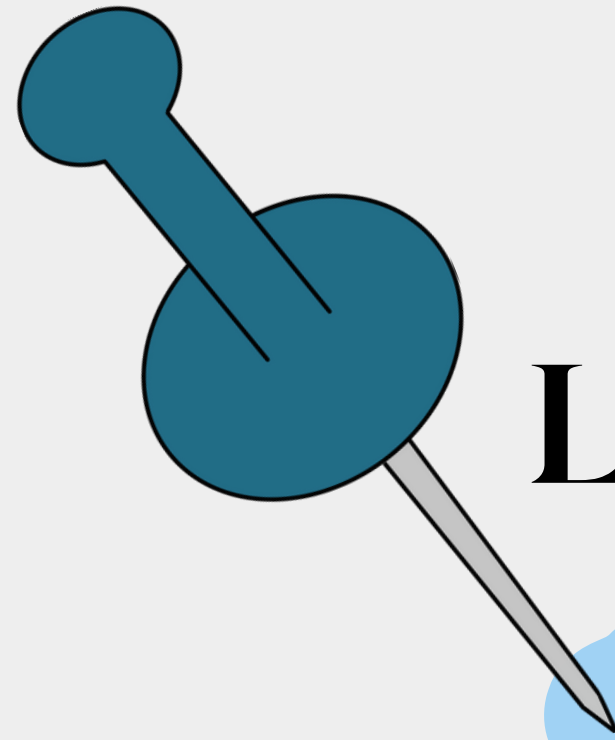
## Conférence introductive

**Evaluation HAS pour les structures médico sociales**

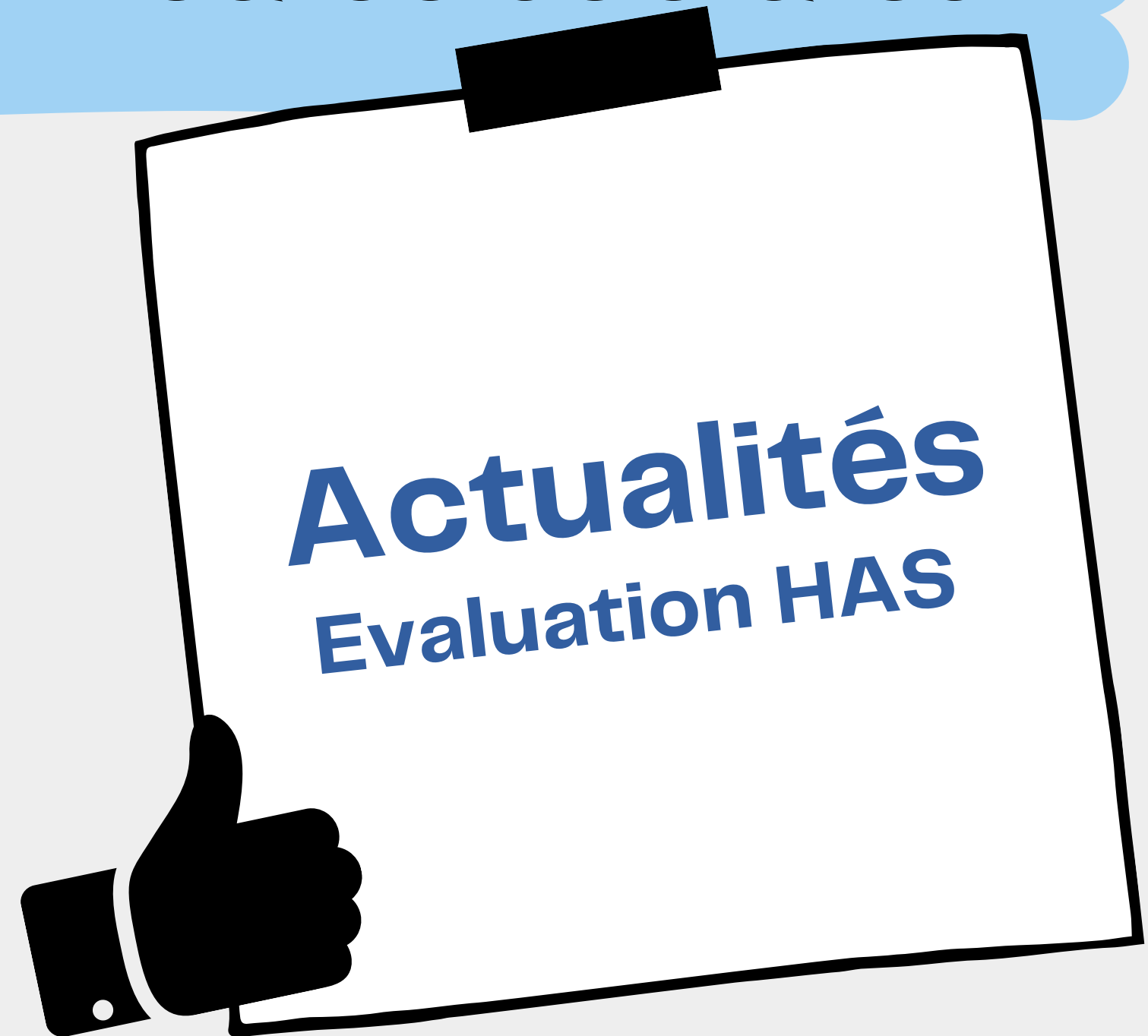


**attendus, perspectives et actions**

**17 juin 2022**




# Le dispositif d'évaluation des structures médico sociales



# La démarche qualité en ESSMS

En France, quelque 40 000 établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Depuis **la loi du 2 janvier 2002**, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations.

 **Objectif :** apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation (**loi du 24 juillet 2019**), il a été confié la responsabilité à la HAS d'élaborer :

- ▶ une **nouvelle procédure d'évaluation** nationale pour tous les ESSMS
- ▶ un **nouveau cahier des charges** fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations

# Actualités



Mars 2022



**Un premier référentiel  
d'évaluation HAS des ESSMS**

**La fin de la distinction évaluation interne – évaluation externe**

Une procédure *d'évaluation continue* de la qualité



**Objectif :**

Réinterroger les pratiques et les organisations au bénéfice des personnes accueillies


# Actualités

octobre 2022

Un calendrier arrêté pour les évaluations de chaque région



Formation par la COFRAC des organismes évaluateurs  
habilités en cours



**Début des évaluations  
pour 2023**



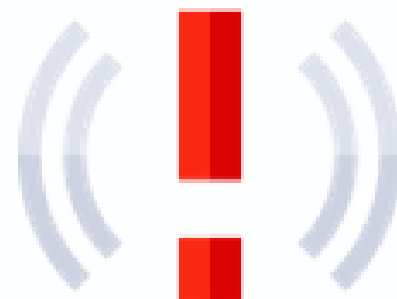
**5 ans**

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

# Les nouveautés en 2022

Publication du référentiel en **mars 2022**

- ▶▶ **Un référentiel commun à tous les ESSMS**
- ▶▶ **Un manuel d'évaluation des ESSMS**
- ▶▶ **Un nouveau dispositif d'évaluation** construit par la HAS qui répertorie les **exigences à satisfaire** par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation



1. Outils permettant aux ESSMS de réaliser des **auto-évaluations et de pilotage des démarches d'amélioration continue de la qualité**
2. Outils de **référence dans la conduite de la visite d'évaluation** par les organismes évaluateurs

## 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

## Les valeurs fondamentales du référentiel

- ▶▶ Un référentiel d'évaluation **centrée sur la personne accompagnée**
- ▶▶ Le **pouvoir d'agir de la personne**
- ▶▶ Le **respect des droits** fondamentaux
- ▶▶ L'**approche inclusive des accompagnements**
- ▶▶ La **réflexion éthique** des professionnels

*La HAS a fait le choix de co-construire le référentiel avec l'ensemble des acteurs professionnels et les personnes accompagnées du secteur social et médico-social.  
Elle l'a également expérimenté en conditions réelles avant finalisation.*



# La structuration du référentiel

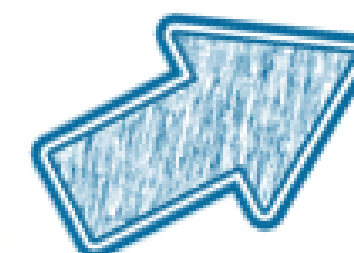
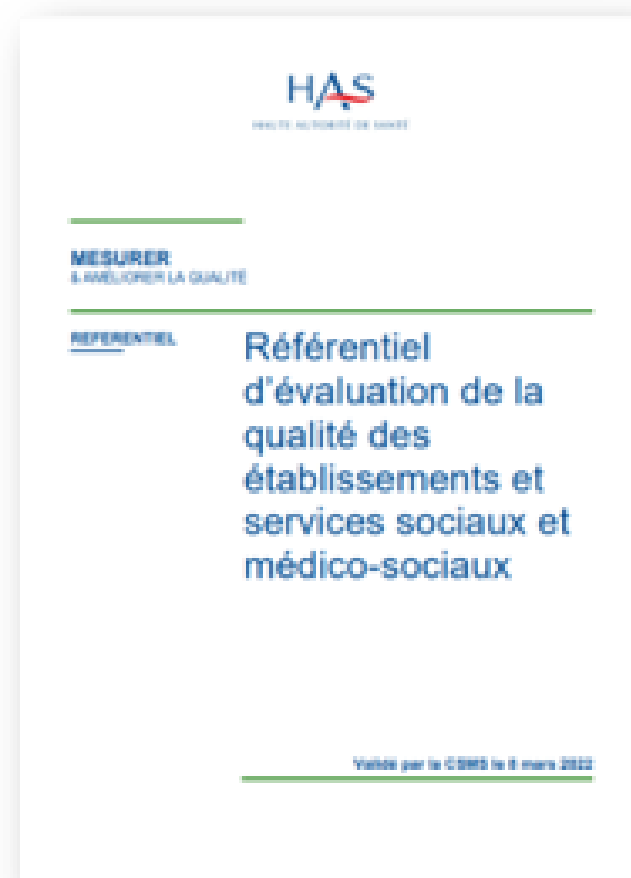
**1 référentiel**

**3 chapitres**

**9 thématiques**

**42 objectifs**

**157 critères**



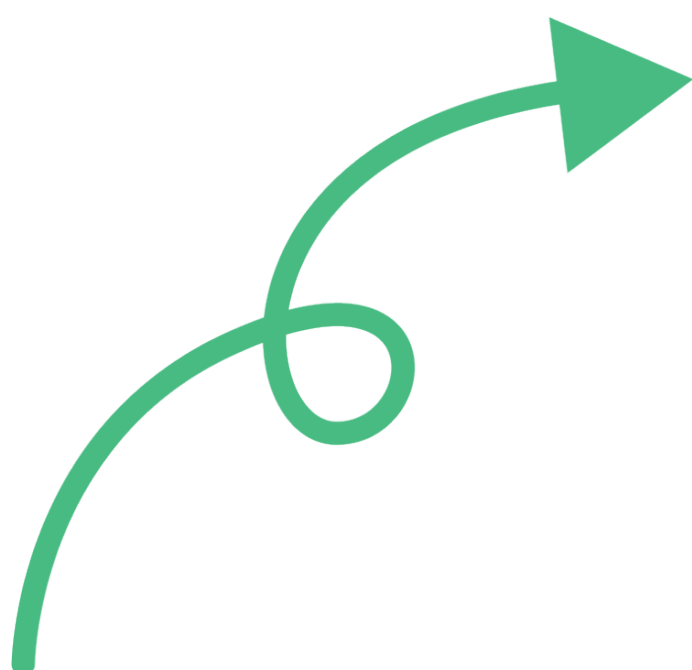
détaillés dans le manuel  
d'évaluation

## Les 3 chapitres

1  
La personne

2  
Les professionnels

3  
L'ESSMS



## Les 9 thématiques

Bienveillance et éthique

Droits de la personne accompagnée

Politique des ressources humaines

Démarche qualité et gestion des risques

Accompagnement à la santé

Expression et participation de la personne accompagnée

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

Accompagnement à l'autonomie

Continuité et fluidité des parcours

## Les 157 critères d'évaluation

---

- ▶▶ **126 critères génériques** communs à tous les ESSMS
  - ▶▶ **31 critères spécifiques** applicables selon le secteur d'activité, le type de structure ou le public accompagné
- 
- ▶▶ **139 critères « standard »** = attendu de l'évaluation (pouvant être des incontournables de demain)
  - ▶▶ **18 critères « impératifs »** = incontournable d'aujourd'hui

## Les 9 thématiques

Bientraitance et  
éthique

Droits de la  
personne  
accompagnée



Politique des  
ressources  
humaines

Démarche qualité  
et gestion des  
risques



Accompagnement  
à la **santé**



Expression et la  
**participation** de la  
personne  
accompagnée

Co-construction et la  
personnalisation du  
projet  
d'accompagnement

Accompagnement  
à **l'autonomie**

Continuité et  
la fluidité des  
parcours



Critère impératif

# Les 18 critères impératifs

---

## 7 critères impératifs présents dans le **chapitre 2 : les professionnels**

- ▶▶ 2.2.1 : la **liberté d'aller et venir**
- ▶▶ 2.2.2 : la **dignité** et l'**intégrité**
- ▶▶ 2.2.3 : le respect de la **vie privée** et de l'**intimité**
- ▶▶ 2.2.4 : la **liberté d'opinion**, les  **croyances** et la **vie spirituelle**
- ▶▶ 2.2.5 : le respect du **droit à l'image**
- ▶▶ 2.2.6 : l'exercice des **droits et libertés**
- ▶▶ 2.2.7 : la **confidentialité** et la **protection des informations** et données relatives à la personne accompagnée

# Les 18 critères impératifs

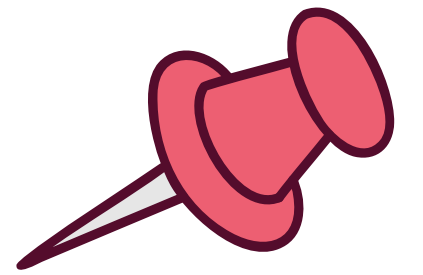
## 11 critères impératifs présents dans le chapitre 3 : l'ESSMS

dont 10 critères portant sur la thématique Démarche Qualité - Gestion des risques

- ▶▶ 3.6.2 : respect de la sécurisation du circuit du médicament
- ▶▶ 3.11.1 : plan de prévention de la maltraitance et de violence
- ▶▶ 3.11.2 : traitement des signalements de faits de maltraitance et de violence
- ▶▶ 3.12.1 : organisation du recueil et du traitement des plaintes et réclamations
- ▶▶ 3.12.2 : communication sur le traitement des plaintes et réclamations
- ▶▶ 3.12.3 : analyse en équipe des plaintes et réclamations et mise en place d'actions correctives
- ▶▶ 3.13.1 : recueil des événements indésirables
- ▶▶ 3.13.2 : communication sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes
- ▶▶ 3.13.3 : déclaration et analyse en équipe des événements indésirables et mise en œuvre d'actions correctives
- ▶▶ 3.14.1 : définition d'un plan de gestion de crise et de continuité d'activité et réactualisation
- ▶▶ 3.14.2 : communication sur le plan de gestion de crise interne et externe

**Rappel** : *tous les critères du manuel sont importants*

# ZOOM sur les attendus de l'évaluation



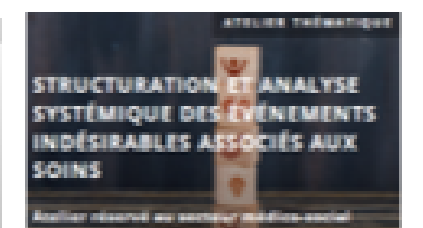
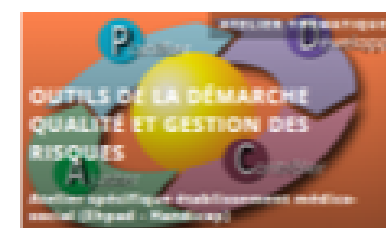
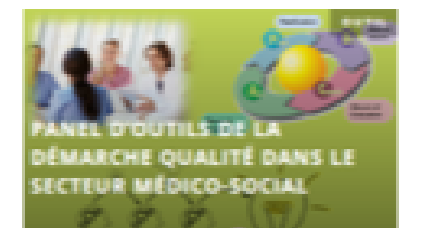
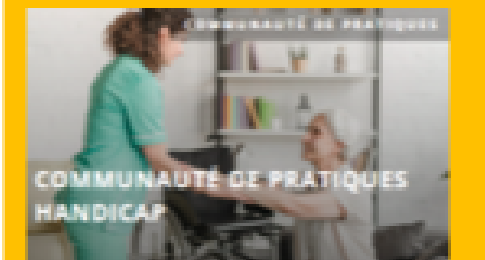
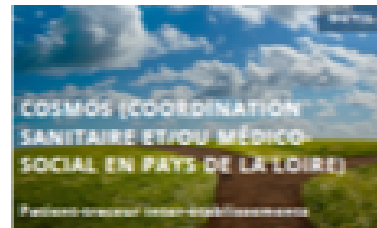
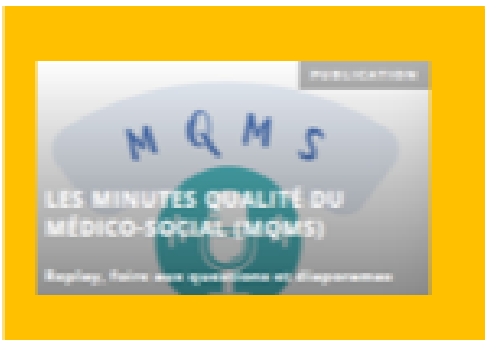
- Une **dynamique qualité et gestion des risques pérenne**
- **Sécuriser les pratiques** professionnelles dont la gestion de crise, le médicament, l'hygiène, risques infectieux, .....
- Un **partenariat avec la personne accompagnée et le CVS**
- Un **projet institutionnel** et des actions connues sur le terrain
- Favoriser l'**approche pluri professionnelle dont l'éthique**
- **Le respecter les droits fondamentaux**
- Mettre en œuvre l'**accompagnement : autonomie, continuité de parcours, douleur, fin de vie, besoin en santé**
- Gestion des situations de maltraitance et promotion de la **bienveillance**
- **Qualité de vie au travail**
- **Dynamique de la structure** : Développement durable, Système numérique, locaux , ouverture vers l'extérieur

- 
- 

***Les ressources QualiREL Santé  
à votre disposition***







- ▶▶ Kit composé de flyers et d'affiches permettant une appropriation des **recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP)**  
→ publié
- ▶▶ Un **outil d'appropriation du manuel d'évaluation**  
→ publié
- ▶▶ Un **outil d'aide à l'évaluation des organisations et des pratiques** au regard du manuel d'évaluation  
→ prévu en septembre 2022



# KIT RBPP DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Recommandations de Bonnes Pratiques  
Professionnelles

## 16 fiches de RBPP actualisées

### Les thèmes abordés :

bienveillance, lutter contre la maltraitance, la démarche éthique, le projet d'établissement, l'accompagnement à la santé, l'accueil, le projet personnalisé, concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, l'autonomie, la souffrance psychique de la personne âgée.....

**QualiREL santé**

### Mode d'emploi des Fiches RBPP

Ajouter des lignes dans le corps du texte

**OBJECTIF**

- Faciliter la sensibilisation
- Améliorer la connaissance

Pour les professionnels du secteur médico-social au sujet des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS).

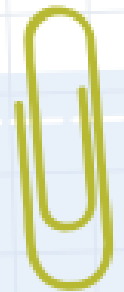
**Modalité de création**

Conçus par un groupe de travail QualiRELsanté portant sur les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm en 2017 (voir liste des participants dans la rubrique « remerciements »).

Dans le cadre des missions reprises par la Haute Autorité de Santé en 2018 et de la publication du référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux en 2022, un panel de fiches ont été actualisées à partir de mai 2022. Certaines de ces fiches ont fait l'objet d'une collaboration avec des partenaires tels que l'Espace de Réflexion Éthique de la région Pays de la Loire ou encore le

**Structure des Fiches**

1. **Personnalisable** avec le logo de l'établissement et les pratiques mobilisées en interne.
2. Au recto : l'**objectif** de la recommandation et ses principaux messages.
3. Au verso : un **Quiz** pour mobiliser les connaissances et une rubrique « en pratique, chez nous... » afin de s'approprier et personnaliser les actions de la structure sur la recommandation et



## Opportunité d'utilisation

- *Période d'évaluation* de la qualité des établissements médico-sociaux pour votre structure.

- L'importance de *faire connaître la HAS et les recommandations* de bonnes pratiques professionnelles.

- La nécessité de *communiquer* largement et simplement auprès des professionnels de santé.

- *Le déploiement ou la remobilisation* des démarches qualité et gestion des risques dans votre structure.

- **Outil de travail** : à l'occasion d'un groupe de travail dédié sur la thématique afin de réfléchir aux pratiques et organisations internes. La fiche sera alors l'objet de complétude et utilisée en impression A4 (recto-verso).

- **Outil de sensibilisation** sur les pratiques internes : la rubrique « En pratique, chez nous... » (recto) sera complétée au préalable par la structure pour sensibiliser sur les pratiques internes au regard des recommandations. La diffusion par exemple avec les bulletins de salaires, au self, dans un journal interne, ...

- **Outil de communication** sur les recommandations de la HAS: sous forme d'affiche imprimée en A3 (recto) et positionnée dans les locaux ou espaces dédiés de la structure. Cela peut par exemple être l'opportunité de faire un appel à candidature pour un groupe de travail, un évènement particulier, ...

# L'outil d'appropriation du manuel d'évaluation

Toute reprographie totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une violation de la loi sur le droit de la propriété intellectuelle sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Cet outil a été conçu avec un regard croisé entre les trois chapitres décrits dans le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS. Cela permet pour chaque thème, de visualiser en même temps les attendus concernant la personne, les professionnels et l'ESSMS et d'engager une réflexion systémique et définir un plan d'actions cohérent.

Trois filtres sont possibles :

- ↪ Par les 9 thématiques de la HAS
- ↪ Par les mots clés choisis par QualiREL Santé
- ↪ Par mode projet

L'outil vous permet une *approche de type amélioration continue* avec une vision globale du référentiel par mots clés. C'est une aide pour réaliser un état des lieux des pratiques en groupe pluriprofessionnels par thème (ex : circuit du médicament, douleur, vie sociale, ...).

Cette *recherche* permet de visualiser tous les critères attendus dans le manuel, en sélectionnant les mots suivants : stratégie, formation, projet personnalisé/ accompagnement

Vous y trouverez également, les outils proposés par QualiREL Santé et d'autres partenaires, les principales références de bonnes pratiques mentionnées dans le manuel ainsi qu'une colonne pour noter les ressources propres à votre structure.



Le niveau d'exigence "impératif" est identifié en rouge dans l'outil



# Un outil pour s'appropriier les attendus du référentiel

- ▶▶ Disponible depuis mai
- ▶▶ Outil conçu comme une aide à l'appropriation des attendus du manuel, et non comme un outil d'auto-évaluation
- ▶▶ Et permettant en première intention de se questionner sur l'existant au sein de sa structure

| CHAPITRE DU MANUEL HAS | THÉMATIQUE DU MANUEL HAS          | Déclinaison institutionnelle proposée par QualiREL Santé | MOTS CLES proposés par QualiREL Santé | Critère de manuel HAS associé à LA PERSONNE<br><i>(ce qui est attendu en terme de résultat auprès de la personne accompagnée)</i>         | Critère de manuel HAS associé aux PROFESSIONNELS<br><i>(ce qui est attendu en terme de mise en œuvre par les professionnels)</i> | Critère de manuel HAS associé à L'ESSMS<br><i>(ce qui est attendu en terme de stratégie et d'organisation par l'ESSMS)</i> | VOS RESSOURCES EN INTERNE<br><i>Indiquez ici les ressources d'information, documentaire existantes au sein de votre structure</i> | Fiche repérage RPP HAS proposée par QualiREL Santé                                    | OUTILS et RESSOURCES QUALIREL SANTÉ<br><i>Consultez la grille illustrée des ressources de QualiREL Santé en cliquant ici</i> | Les structures et organisations en appui en région Pays de la Loire (en complément de QualiREL Santé) |
|------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------------|---|--|--|---|---|--|---|
| La personne            | Bien-être et éthique              | [Accompagnement de la personne] Engager les usagers      | Promotion de la bien-être             | 1.1.1 La personne accompagnée exprime sa perception de la bien-être   |  |  |   |  | <a href="#">Espace dédié sur la bien-être</a>  | <a href="#">Espace de Réflexion Éthique de la Région Pays de la Loire</a>                             |
| La personne            | Droits de la personne accompagnée | [Accompagnement de la personne] Informer les usagers     | Droits de la personne/droit commun    | 1.2.1 La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent leur identifier |  |  |   | <a href="#">COP Usagers/Professionnels</a>  | <a href="#">CREAI Pays de la Loire</a>   |   |
| La personne            | Droits de la personne accompagnée | [Accompagnement de la personne] Informer les usagers     | Droits de la personne/droit commun    | 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    |  |  |   | <a href="#">COP Usagers/Professionnels</a>  | <a href="#">CREAI Pays de la Loire</a>   |   |

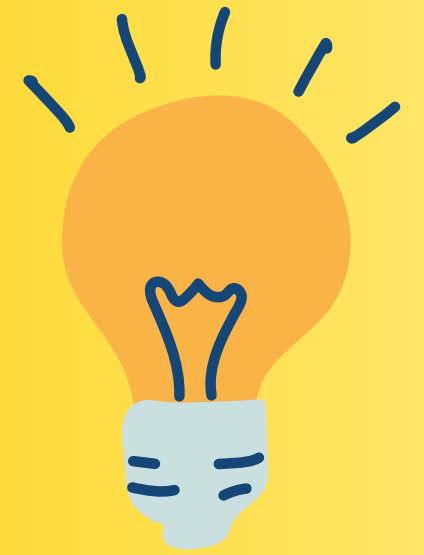
# Démarche projet

par mots clés

par projet  
vision institutionnelle

les outils QualiREL  
Santé

Plan d'actions





Qualité

MÉDICO-SOCIAL

# Le programme 2022

**Objectifs :**



**Vous accompagner dans votre démarche de projets et  
d'appropriation des attendus du manuel d'évaluation**





## CALENDRIER DES MINUTES QUALITÉ DU MÉDICO-SOCIAL

Des rendez-vous dédiés au secteur médico-social !

Qualité

EN SAVOIR PLUS >

### Modalités de participation

Cet événement est ouvert à l'ensemble des professionnels des établissements **adhérents** à QualiREL Santé. Les inscriptions se font uniquement par lien d'inscription (rubrique ci-dessous « Calendrier »).

**!! Les inscriptions sont prises en compte jusqu'à 48h avant la date de l'événement !!**

*Le lien de connexion sera communiqué 24h avant l'événement.*

| THÉMATIQUE   | DATE              | FORMULAIRE D'INSCRIPTION  |
|--|-------------------|---|
| Présentation du référentiel et des ressources en région            | 8 avril 2022      | accès au replay :  YouTube   |
| Méthodes d'évaluation  | 13 mai 2022       | accès au replay :  YouTube |
| Démarche qualité et gestion des risques                            | 10 juin 2022      | replay à venir  |
| Projet d'établissement <i>avec le CREA1</i>                        | 2 septembre 2022  |  (bientôt)                 |
| Bientraitance et éthique <i>avec l'espace de réflexion éthique</i> | 23 septembre 2022 |                            |
| Projet d'accompagnement <i>avec le CREA1</i>                       | 14 octobre 2022   |   |
| Gestion du risque médicamenteux <i>avec l'OMEDIT</i>               | 25 novembre 2022  |   |
| Gestion du risque infectieux <i>avec le CPIas</i>                  | 9 décembre 2022   |   |

# Des compétences dédiées pour l'appui à l'appropriation du référentiel HAS et aux recommandations de bonnes pratiques

Élise Merlet-Dufay



Chargée de missions  
Médico-Social

Marion Lucas



Chargée de missions  
Médico-Social

Véronique Pouzet



Chargée de missions  
Réfèrent EIGS

Antoine Biron



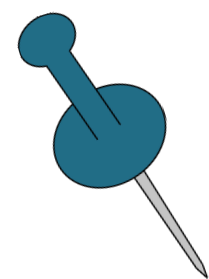
Chargé de missions  
Qualité-Risques-Évaluation



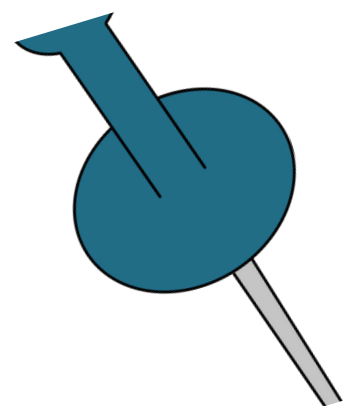
# Perspectives

▶ La poursuite des rencontres **MQMS**

▶ Un **outil d'aide à l'évaluation des organisations et des pratiques** au regard du manuel d'évaluation  
→ septembre 2022



**2 septembre**  
**le projet d'établissement**  
**avec le CREAI**



les COP poursuivent leurs travaux de **création d'outils**  
**sur la qualité gestion des risques**



*retrouver les ressources QualiREL Santé*

[www.qualirelsante.com](http://www.qualirelsante.com)

**Mots clés : médico social, RBPP**

