



Le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Le 14 juin 2022

Docteur Isabelle TANGRE

Gériatre, Chargée de projet secteur médico-social



Structure Régionale d'Appui à la Qualité des soins et à la Sécurité des patients d'Ile-de-France

- Créée en 2016 pour répondre au décret de novembre 2016 (EIGS et SRA)
- Structure indépendante de l'ARS portée juridiquement par l'association GRRIFES, Réseau de professionnels en charge de la qualité et de la gestion des risques

✓ Notre champ d'actions : le secteur de la santé

- Les établissements de santé,
- **Les structures et services médico sociaux**
- Les soins primaires en Ile-de-France

✓ Nos missions

- Les missions réglementaires : appui à la déclaration et à l'analyse des Evénements Indésirables Graves associés aux soins (EIGS) **et accompagnement des programmes qualité et gestion des risques**
- Des missions complémentaires à la demande de l'ARS



- L'article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé : dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la HAS
- Objectifs de la démarche
 - 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

Valorisation des démarches mises en œuvre par les ESSMS, pour améliorer la qualité des accompagnements, dans une approche centrée sur la personne, dans le respect de ses droits, grâce à la personnalisation de son projet d'accompagnement et en mobilisant tous les moyens et ressources pour permettre la fluidité et la continuité de son parcours.

Actualités réglementaires pour les ESSMS



Le 10 mars 2022 parution du référentiel et du Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS

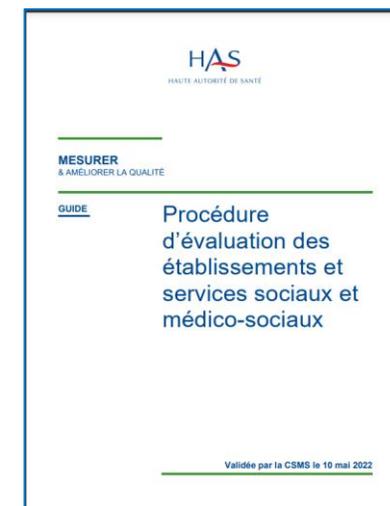
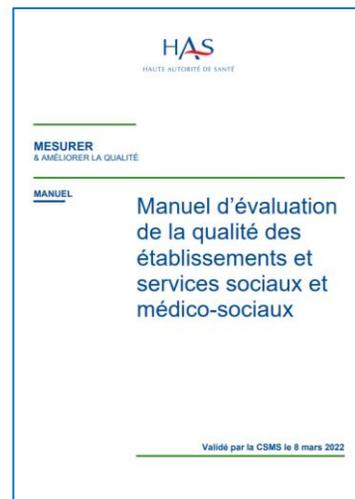
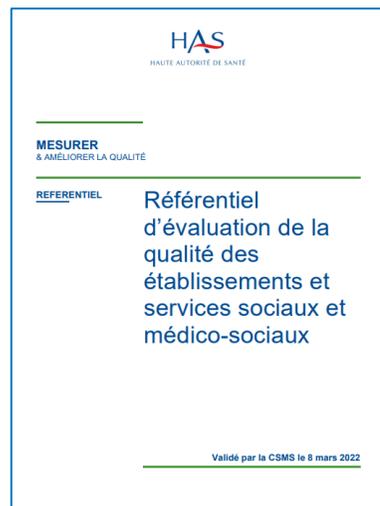
https://www.has-sante.fr/jcms/p_3323113/fr/la-has-publie-le-premier-referentiel-national-pour-evaluer-la-qualite-dans-le-social-et-le-medico-social

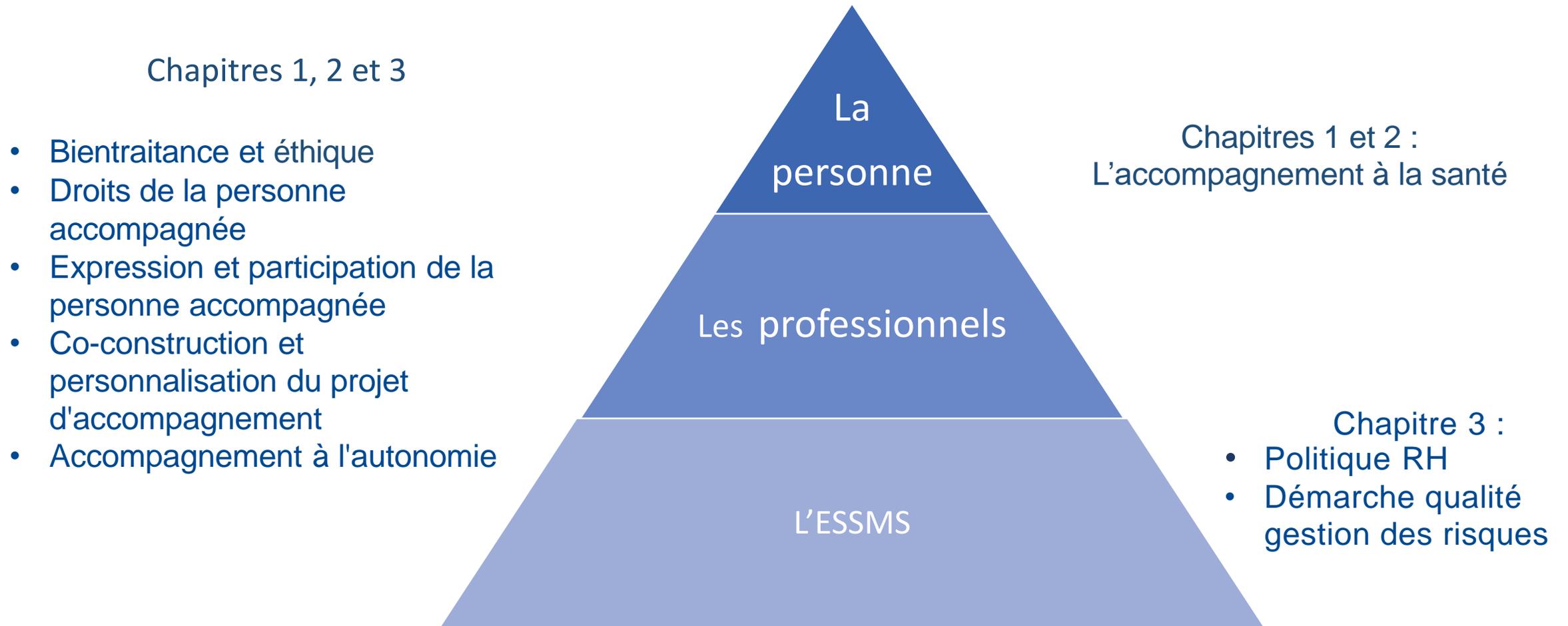
Le 10 mai 2022 parution sur le site HAS, de la procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Lien : https://www.has-sante.fr/jcms/p_3338524/fr/social-et-medico-social-la-has-publie-deux-documents-pour-lancer-la-phase-operationnelle-de-l-evaluation

Le 12 mai 2022 parution du cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS

En attente, le **Projet de décret relatif aux modalités de publication des résultats de l'évaluation**





→ Analyse croisée de l'expérience de la personne, de la pratique des professionnels et de la politique de la gouvernance

Le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS



Pour les critères impératifs, des actions sont à mettre en place immédiatement après la visite d'évaluation s'ils ne sont pas satisfaits

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

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

Chaque critère du référentiel d'évaluation fait l'objet d'une fiche détaillée précisant :

- son niveau d'exigence
- son champ d'application
- ses éléments d'évaluation (entretiens/consultation documentaire/observations)
- ses référencements

Également les fiches méthodes, le guide d'entretien avec les membres du CVS, la cotation, le rapport d'évaluation

[Consultez le manuel](#)

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

OBJECTIF 3.13 – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.

CRITÈRE 3.13.1 – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.

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 l'ESSMS

- L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.
- L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.

Consultation documentaire

- Tous documents décrivant le fonctionnement du recueil et du traitement des évènements indésirables. Exemples : procédure de gestion du recueil et du traitement des évènements indésirables, support de déclaration des évènements indésirables, traçabilité des réponses apportées.

Références

HAS – Globales

- Guide méthodologique L'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi, 2021.

Références légales et réglementaires

- Article L331-8-1 CASF
- Articles R331-8 et suivants CASF
- Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Un système d'information sécurisé dénommé Synaé est mis à disposition pour la réalisation des évaluations des ESSMS.

Numéro Finess pour y accéder

Reprend l'ensemble des critères du référentiel applicables à un ESSMS

Met à disposition des intervenants les grilles d'évaluation correspondantes au regard des cibles d'entretien identifiées

Objectifs :

- Impulser une démarche collective et participative
- Engager une dynamique d'amélioration continue de la qualité
- S'approprier les exigences attendues
- Définir des actions d'amélioration de la qualité des accompagnements

L'autoévaluation n'est pas obligatoire mais conseillée pour préparer la visite d'évaluation

L'accompagné traceur - Critères du chapitre 1 : La personne



1

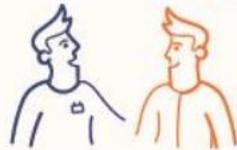


IDENTIFICATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Les intervenants de l'organisme choisissent, en lien avec l'ESSMS, les personnes accompagnées avec lesquelles ils vont mener l'évaluation.

L'ESSMS présente une liste de personnes avec des profils différents (durée d'accompagnement, mode d'entrée...) et le consentement signé

2



RENCONTRE AVEC LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

L'intervenant de l'organisme s'entretient avec la personne sur son accompagnement et son expérience.



3



ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELLS

L'intervenant de l'organisme s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours.

Synaé génère des grilles d'évaluation
– la grille d'entretien avec la personne accompagnée
– la grille d'entretien avec les professionnels de terrain

Le traceur ciblé – Chapitre 2 : Les professionnels



1



IDENTIFICATION DE LA CIBLE

Les intervenants de l'organisme choisissent la cible au regard de la(des) thématique(s) visée(s) par le référentiel.

2



SUIVI DU CIRCUIT DU TRACEUR CIBLÉ

Les intervenants de l'organisme reconstituent le circuit et à chaque phase :

- . s'entretiennent avec les professionnels impliqués ;
- . observent les pratiques ;
- . consultent la documentation.



3



RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE

Les intervenants rencontrent la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés et complètent leurs investigations en cas d'écart entre le processus et sa mise en œuvre.

Le traceur ciblé – Chapitre 2 : Les professionnels

7 cibles ont été préalablement définies par le HAS

- Bientraitance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- Continuité et fluidité des parcours

L'audit système – Chapitre 3 : L'ESSMS



1



IDENTIFICATION DE LA CIBLE

Les intervenants de l'organisme choisissent la cible au regard de la(des) thématique(s) visée(s) par le référentiel et consultent les documents associés.

2



RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE

Sur une(des) thématique(s) donnée(s), les intervenants de l'organisme 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 de l'organisme 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.

L'audit système – Chapitre 3 : L'ESSMS

8 thèmes proposés par le HAS

- Bienveillance et éthique
- Droit 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

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)

Pour un critère impératif, si cotation 1, 2 ou 3, l'évaluateur renseigne un formulaire critère impératif justifiant sa cotation

L'ESSMS doit élaborer un plan d'actions spécifique



Je vous remercie pour votre attention

contact@staraqs.com

i.tangre@staraqs.com

