

Bonnes pratiques techniques & opérationnelles

En cas de difficultés :

- ✓ Limitez le nombre de pages internet ouvertes
- ✓ Débranchez les autres appareils connectés à votre réseau
- ✓ Connectez-vous via le navigateur Google chrome

Interaction :

- ✓ Onglet « chat » : pour échanger avec les équipes sur les aspects pratiques ou techniques
- ✓ Onglet « questions » : pour poser vos questions aux intervenants



Nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS

Webinaire organismes évaluateurs



30/05/22

Bonnes pratiques techniques & opérationnelles

En cas de difficultés :

- ✓ Limitez le nombre de pages internet ouvertes
- ✓ Débranchez les autres appareils connectés à votre réseau
- ✓ Connectez-vous via le navigateur Google chrome

Interaction :

- ✓ Onglet « chat » : pour échanger avec les équipes sur les aspects pratiques ou techniques
- ✓ Onglet « questions » : pour poser vos questions aux intervenants

Sommaire

1. La norme d'accréditation Cofrac & le cahier des charges HAS

2. Les outils, la procédure d'évaluation & le processus d'accréditation

3. Questions/Réponses

cofrac



Référentiel d'Accréditation



Inspection

Référentiel d'Accréditation

Organismes d'Inspection chargés de l'évaluation des ESMMS

Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

« Evaluation de la conformité – Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection »



Document INS REF 02 – rév. 07 – janvier 2021

« Exigences pour l'Accréditation des Organismes d'Inspection »

Autres documents
Cofrac

Cahier des charges applicables aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS



Référentiel d'Accréditation

Organismes d'Inspection chargés de l'évaluation des ESMMS

Inspection - § 3.1 (NF EN ISO/CEI 17020:2012) :

Examen d'un produit, d'un processus, d'un service ou d'une installation, ou de leur conception, et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales.

Note : L'inspection des processus peut comprendre l'inspection du personnel, des installations, de la technologie ou de la méthodologie.

Appliquée à
l'évaluation
ESSMS

Examen du service d'accompagnement des personnes, des processus associés et détermination de leur conformité aux exigences du référentiel d'évaluation ESSMS de la HAS sur la base d'un jugement professionnel



Référentiel d'Accréditation

Organismes d'Inspection chargés de l'évaluation des ESMMS

But : ⊕ Promouvoir la confiance à accorder aux organismes procédant à des inspections.

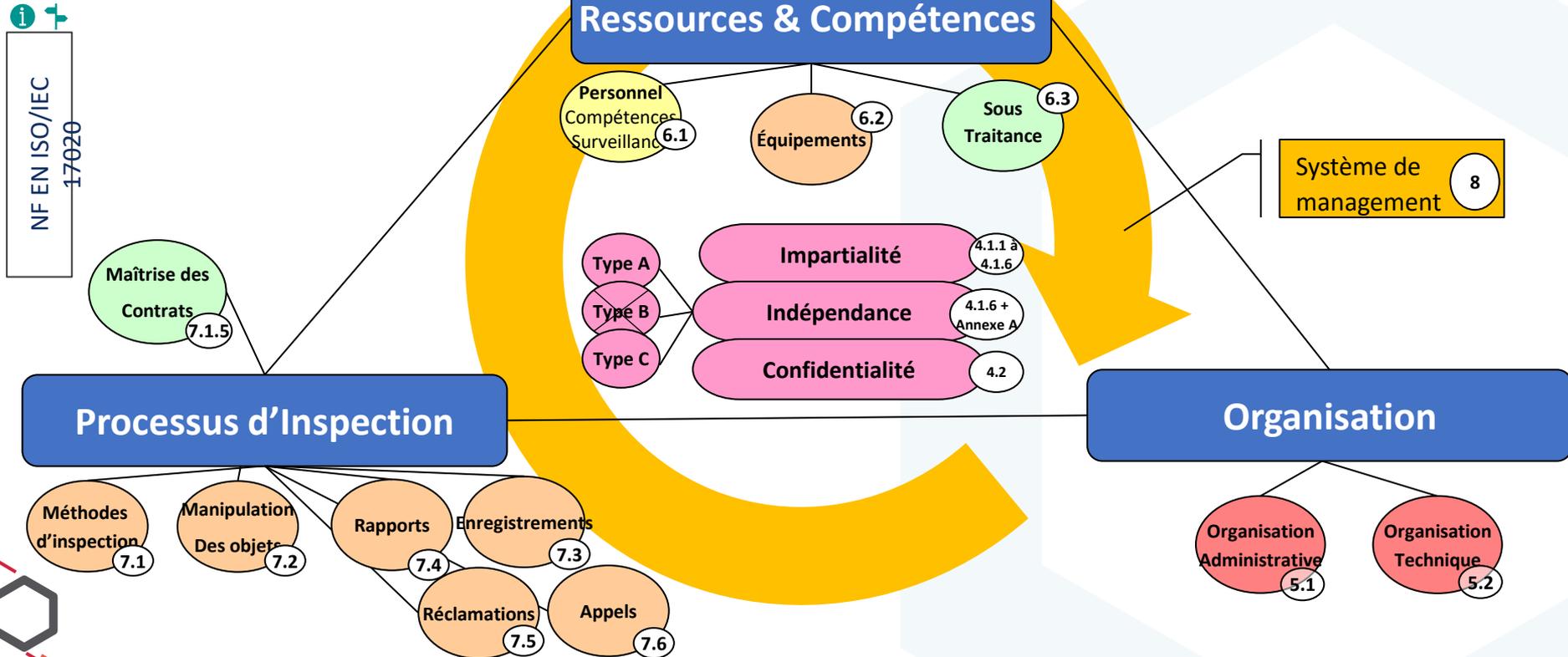
⊕ Harmoniser les exigences générales auxquelles les organismes d'inspection (OI) sont tenus de se conformer afin que leurs services soient reconnus par les clients et les autorités.

Contexte : Intervention des organismes d'Inspection (OI) pour le compte de clients privés, de leurs organisations mères ou d'autorités publiques

Objectifs : Fournir des informations relatives à la conformité des éléments inspectés aux règlements, normes, spécifications ou contrats



Norme NF EN ISO/IEC 17020 – Organisation des Exigences





Le cahier des charges pour les organismes chargés de l'évaluation des ESSMS

Les orientations stratégiques
Les exigences du cahier des charges

Les orientations stratégiques

- **Décret du 28 avril 2022** relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS : accréditation des organismes dans les conditions fixées par la norme 17020 et par le cahier des charges élaboré par la HAS relatif aux exigences spécifiques, complémentaires à la norme d'accréditation
- **Validation par décision du Collège** délibératif de la HAS le 12/05/2022
- Les exigences du cahier des charges sont **complémentaires à celles de la norme d'accréditation** (EN ISO/IEC 17020)
- Le cahier des charges reprend la **structuration de la norme d'accréditation** pour en faciliter la lecture



Les orientations stratégiques

Les exigences du nouveau cahier des charges visent à garantir :



Les exigences du cahier des charges

Exigences générales

Impartialité

Limites d'intervention de l'organisme :
conseil ESSMS / OG - 24 mois précédant / 12 mois suivant la visite d'évaluation

Limites d'intervention des intervenants de l'organisme :

- Activité professionnelle au sein d'un ESSMS du même Département
- Activité professionnelle depuis 5 ans dans l'ESSMS évalué ou son OG
- Intérêts directs ou indirects depuis 5 ans dans l'ESSMS évalué ou son OG
- Activité au sein des ATC des ESSMS et de la HAS

Indépendance

Type A ou C

Confidentialité

Préservation de l'anonymat

Les exigences du cahier des charges

Exigences structurelles

Activité

4 missions d'évaluation par an sur un cycle d'évaluation (5 ans)

Qualification réfèrent SMS

- Autorité pour assumer les responsabilités associées
- Expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le secteur SMS
- Evaluation de l'organisation des soins (MS), profils des publics accompagnés
- Pédagogie et animation d'équipe
- Maîtrise de la réglementation applicable aux ESSMS et des outils publiés par la HAS

Rôle réfèrent SMS

- Interlocuteur de la HAS ; participation à la journée d'information annuelle HAS
- Sélection, qualification, formation, surveillance des compétences des intervenants
- Tenue à jour de la liste des intervenants qualifiés de l'organisme
- Transmission des connaissances acquises aux intervenants
- S'assurer de l'application des outils et méthodes d'évaluation définis par la HAS

Les exigences du cahier des charges

Exigences en matière de ressources

Compétences des intervenants

- Qualités relationnelles / d'adaptation / travail en équipe
- Bienveillance et écoute / bonne communication écrite et orale
- Diplôme de niveau 6 ou validation de l'expérience professionnelle
- Bonne connaissance : réglementation, organisation, fonctionnement des ESSMS, des profils des publics accompagnés, des process métiers et des types d'accompagnement
- Vérification des informations recueillies, analyse et rédaction d'un rapport circonstancié
- Outils et méthodes d'évaluation HAS

Expériences des intervenants

- Expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur social et médico-social
- En activité ou avoir cessé d'exercer une activité professionnelle depuis moins de 3 ans
- Compétences pour l'évaluation de l'organisation des soins dans le secteur médico-social

Sous-traitance

- Sous-traitance entre organismes non autorisée

Les exigences du cahier des charges

Exigences relatives aux processus d'évaluation

Méthode et procédure d'évaluation

- Utilisation des outils et les méthodes d'évaluation publiées par la HAS
- Equipes d'au moins deux intervenants pour une mission d'évaluation (collégialité)

Sécurité des personnes

- Information (représentant légal ESSMS - autorité(s) compétente(s)) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées constatés lors d'une visite

Enregistrements et rapports d'évaluation

- Composition de l'équipe d'intervenants pour une mission d'évaluation en ESSMS
- Outils élaborés par la HAS
- Plateforme Synaé

Inscription et obligation d'information

... o Inscription des organismes sur la liste des organismes autorisés

- Dépôt sans délai par l'organisme sur la plateforme Synaé :
 - du courrier de recevabilité ;
 - de l'attestation d'accréditation
- Publication de la liste des organismes autorisés à procéder aux évaluations en ESSMS (article 1^{er} du décret du 28/04/2022) : site internet HAS et plateforme Synaé.

... o Obligation d'information

- Obligation d'information de la HAS par l'organisme en cas de changement dans son statut (suspension ou retrait d'accréditation)
- Retrait de l'organisme de la liste publiée par la HAS

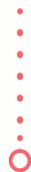
À venir



Mise en ligne du portail « organismes »
sur Synaé : courant juin



Calendrier des journées d'informations
des référents des organismes



Les fondements de l'évaluation

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

Les orientations stratégiques

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

- ... ○ L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :
 - est prévue par l'article L312-8 du CASF
 - a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées
 - vise l'ensemble des ESSMS mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogations prévues par le même code
 - est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de l'ESSMS

Les orientations stratégiques

Les enjeux de la démarche d'évaluation

1

Permettre à la personne d'être actrice de son parcours

2

Renforcer la dynamique qualité dans les ESSMS

3

Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels

Les orientations stratégiques

Les valeurs portées par le référentiel d'évaluation

Le référentiel d'évaluation est construit autour de 4 valeurs prioritaires :

1

Le pouvoir d'agir
de la personne

2

Le respect des droits
fondamentaux

3

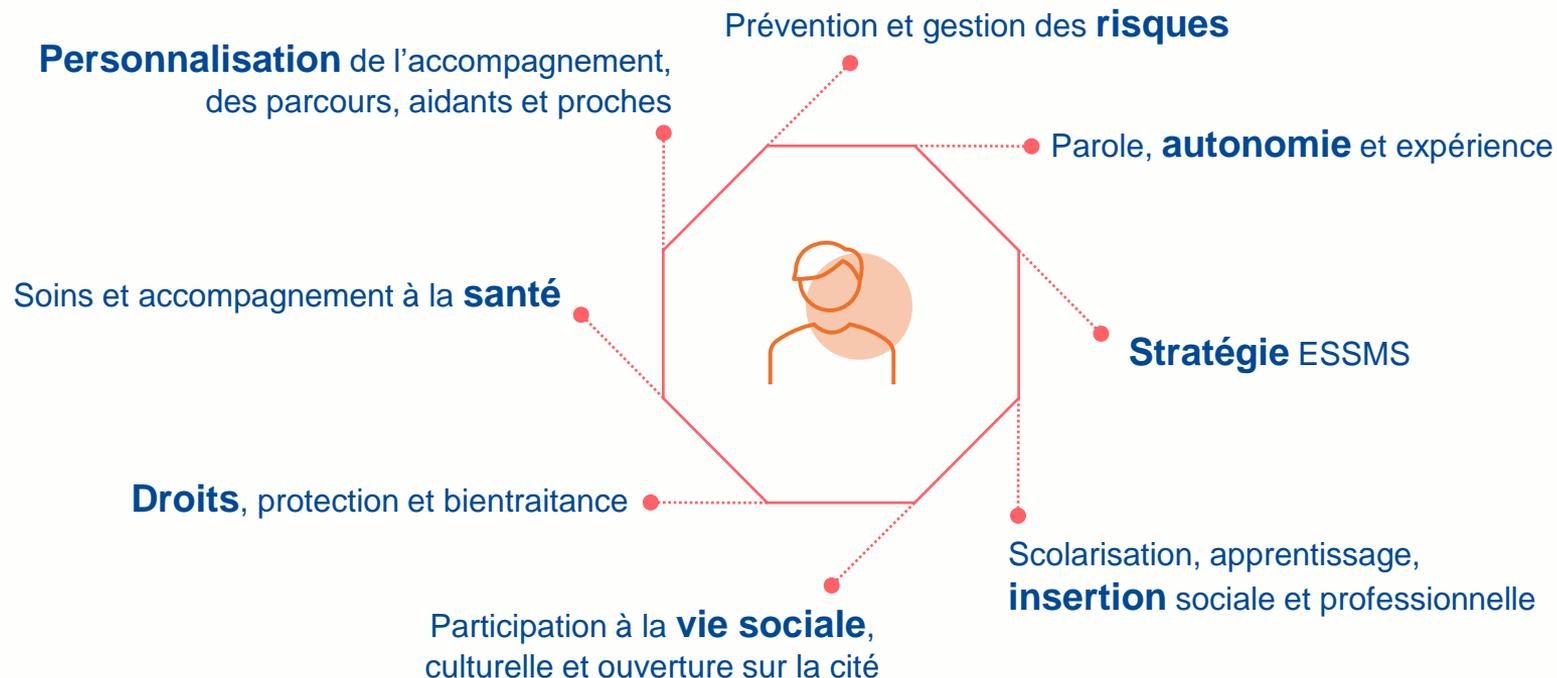
L'approche inclusive
des accompagnements

4

La réflexion éthique
des professionnels

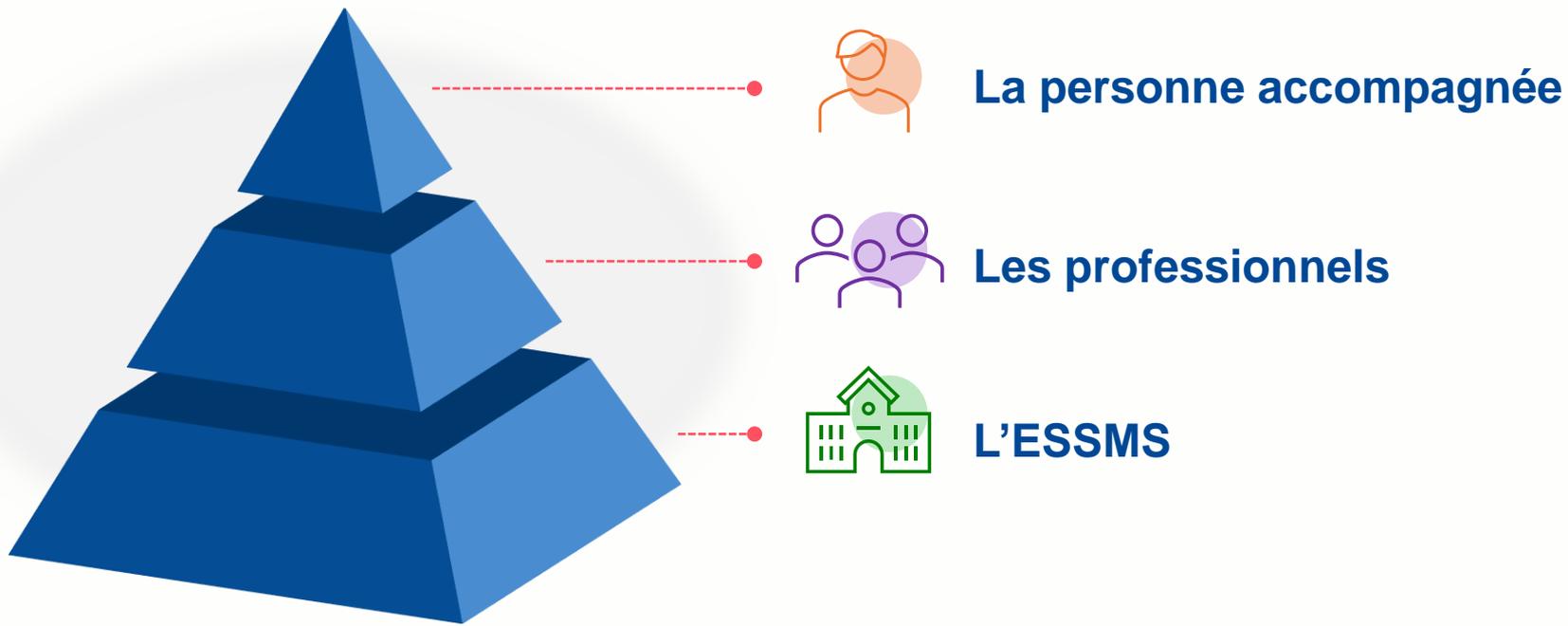
Les orientations stratégiques

Un référentiel centré sur la personne



Les orientations stratégiques

Démarche d'évaluation à 3 niveaux





Les outils pour l'évaluation

Le référentiel d'évaluation

Le manuel d'évaluation

Les méthodes d'évaluation

Le système de cotation

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

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

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)

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

157 critères



Applicables à :

- Tous ESSMS
- Toutes structures
- Tous publics

Applicables selon :

- Secteur : Social / Médico-social
- Structure : Établissement / Service
- Public : PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Le référentiel d'évaluation

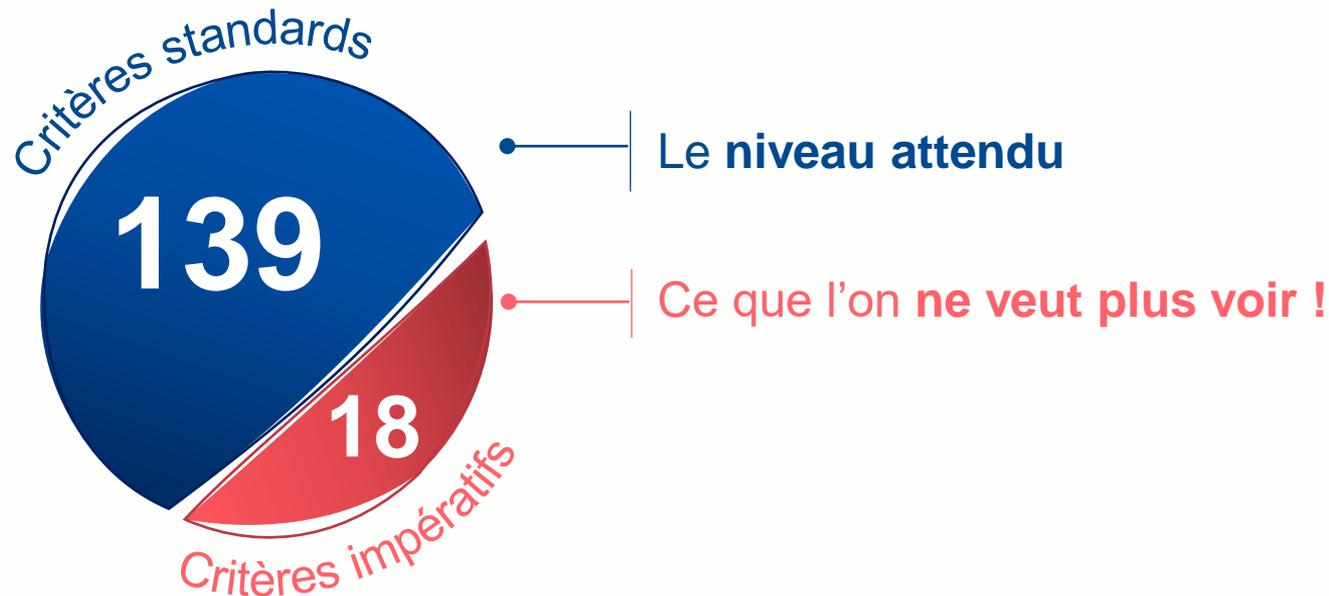
3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

157 critères



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

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

Cible concernée
en gras



Références

Références

HAS – Spécifiques

- RBPP Prendra en compte la santé des mineurs/eunes 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 (CBAPA), 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

Éléments d'évaluation

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

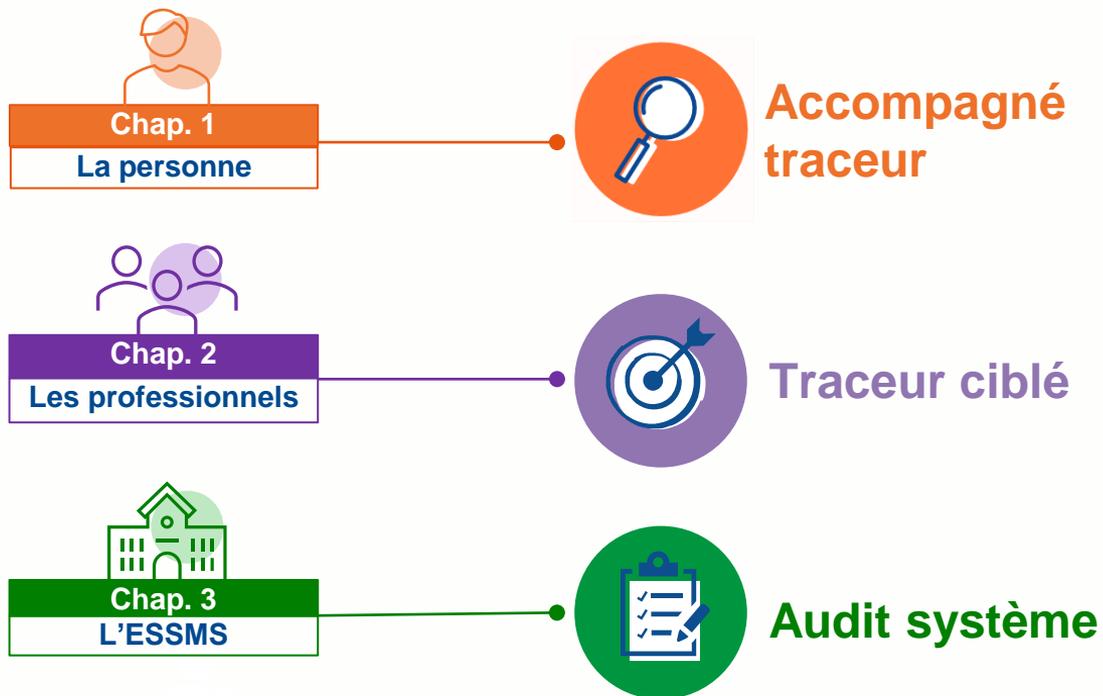
Le manuel d'évaluation

Fiches pratiques : sujets développés



Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



Les méthodes d'évaluation

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.

Fiche pratique N° 3

Les méthodes d'évaluation

Chapitre 2 – Le traceur ciblé



Identification de la cible

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



Suivi du circuit du traceur

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



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.

Fiche pratique N° 4

Les méthodes d'évaluation

Chapitre 3 – L'audit système



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.



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.



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.

Fiche pratique N° 5

Entretien avec les membres du 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

Éléments d'évaluation
Entretien avec la personne <ul style="list-style-type: none">La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.
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 ».



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**

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

Fiche pratique N° 7

Le système de cotation

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

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



Le système de cotation



Calcul automatique par moyennes successives

Illustration

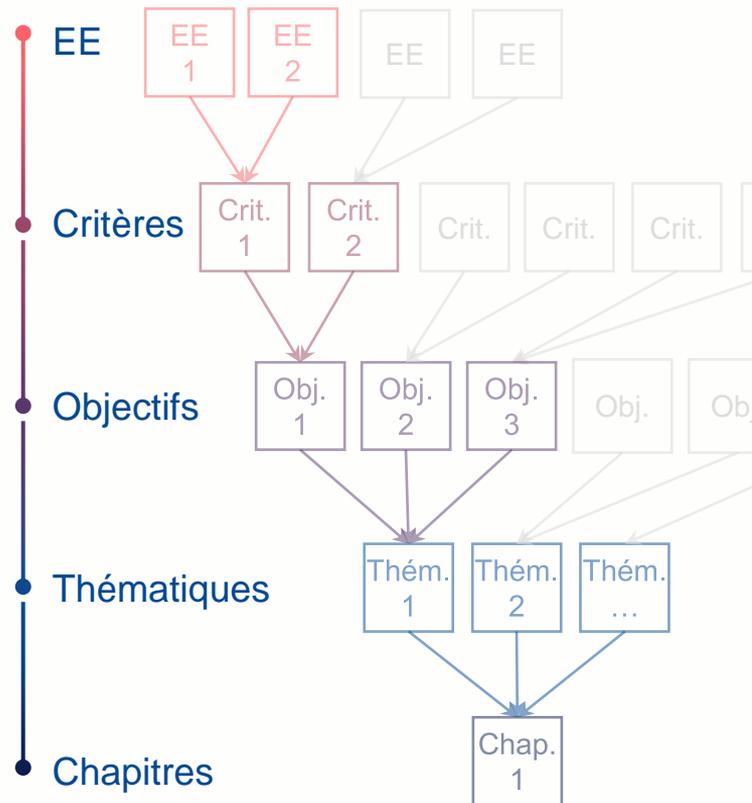


Moyenne des EE 1 + 2
= **Résultat critère 1**

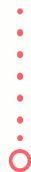
Moyenne des critères 1 et 2
= **Résultat objectif 1**

Moyenne des objectifs 1+2+3
= **Résultat thématique 1**

Moyenne des thématiques 1 et suivantes
= **Résultat chapitre 1**



Fiche pratique N° 7



La procédure d'évaluation

L'auto-évaluation par les ESSMS

Le rythme et le calendrier de l'évaluation

La visite d'évaluation

Le rapport de visite

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

L'auto-évaluation par les ESSMS

Lien auto-évaluation / visite d'évaluation

La structure pourra valoriser lors de la visite d'évaluation :

- les actions d'amélioration mises en œuvre après auto-évaluation ;
- et toutes autres actions spécifiques engagées en lien avec l'activité de la structure et le public accueilli.

Objectif 3.10 – L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

Toutes ces actions sont complémentaires et visent à élever le niveau de qualité.

Le rythme et le calendrier de l'évaluation

Décret du 26/04/2022 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS

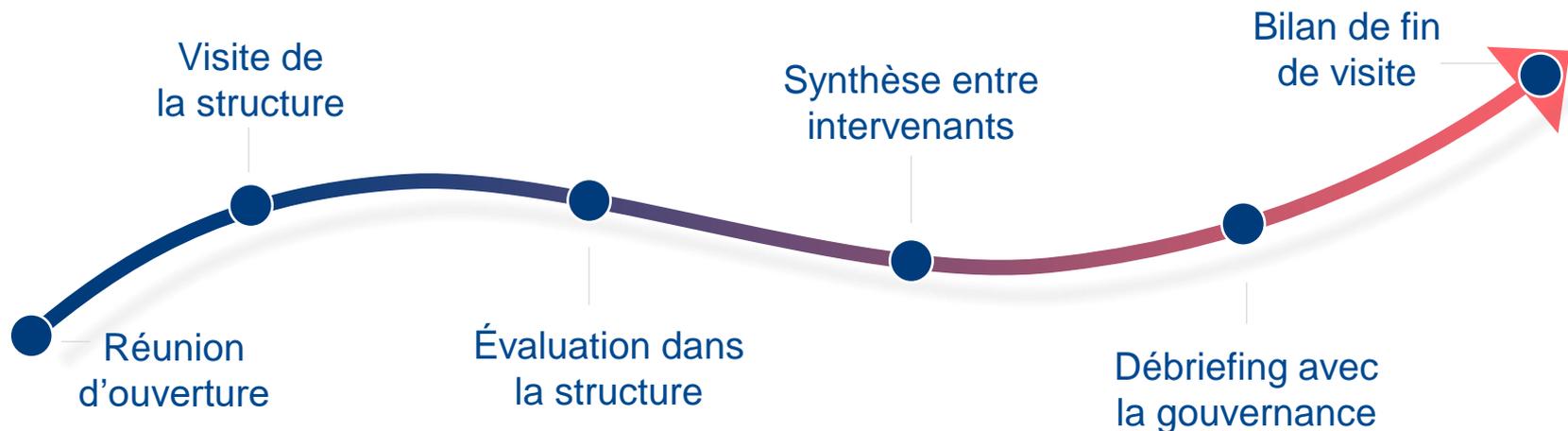
- Une évaluation tous les 5 ans
- Une programmation pluriannuelle arrêtée par les autorités de tarification et de contrôle
- Le 1er cycle d'évaluation :



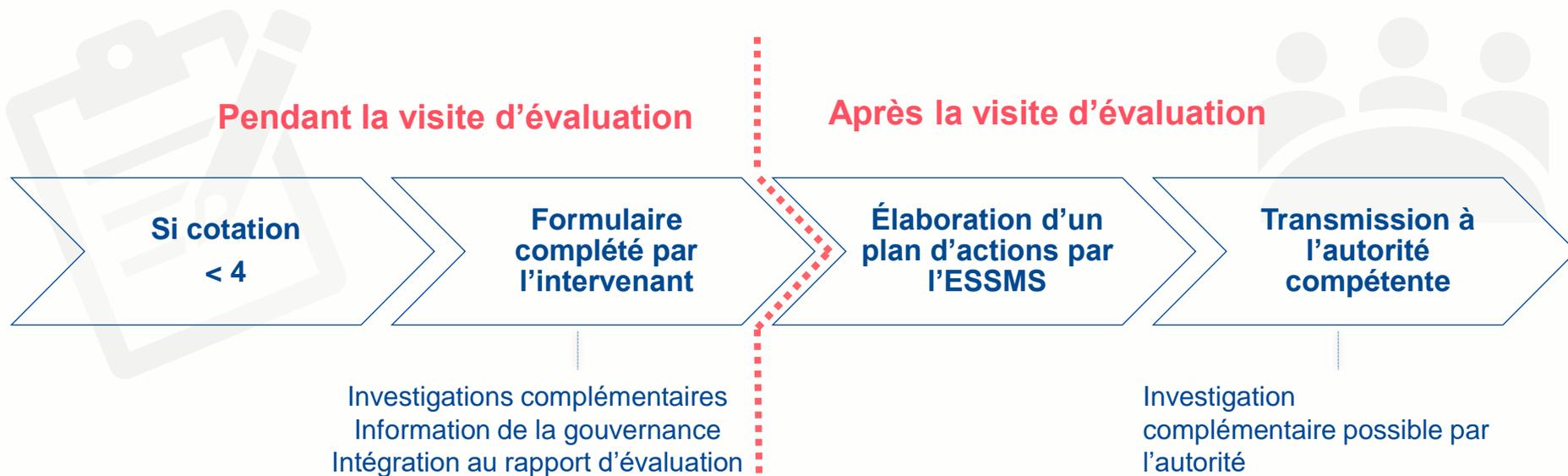
La visite d'évaluation

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 :



Les critères impératifs



Point d'attention : la cotation NC n'est pas applicable.

Fiche pratique N° 8

Le rapport de visite



Fiche pratique N° 9

cofrac



Le Processus d'Accréditation



Inspection

Les quatre phases du processus d'accréditation

ANALYSER

EVALUER

DECIDER

NOTIFIER

INS REF 05

Processus Accréditation

Dossier de demande : INS FORM 01 / INS FORM 86 / Justificatifs

[1] Recevabilité administrative → Contractualisation (Convention + Annexes)

[2] Recevabilité opérationnelle (examen documentaire)

Complétude INS FORM 86 / SMQ complet au regard des exigences du référentiel d'accréditation, dont prise en compte du cahier des charges HAS

➔ **Courrier de notification de la recevabilité opérationnelle favorable**

(déclenchement des « 18 mois » pour obtention de l'accréditation, selon décret n° 2022-742)

Les quatre phases du processus d'accréditation

ANALYSER

EVALUER

DECIDER

NOTIFIER

Processus Accréditation



Prérequis :

- ☞ Avoir réalisé au moins une évaluation d'ESSMS selon nouveau référentiel d'évaluation HAS
- ☞ Avoir mis en œuvre les dispositions du système de management (surveillance, audit interne, revue de direction...)

INS REF 05
+ Annexe 2

Définition du programme d'évaluation

Constitution d'une équipe d'évaluation :

1 Evalueur Qualiticien-Responsable d'évaluation + **1** Evalueur Technique

Evaluation sur site (au moins 1,5 jour) incluant l'observation d'une prestation

Rapport d'évaluation

Les quatre phases du processus d'accréditation

ANALYSER

EVALUER

DECIDER

NOTIFIER

INS REF 05
Annexe 3

Examen du rapport par les instances du
Cofrac

Formulation d'un avis

Décision



Les quatre phases du processus d'accréditation

ANALYSER

EVALUER

DECIDER

NOTIFIER

INS REF 05
Annexe 3

Notification de la décision par le Cofrac

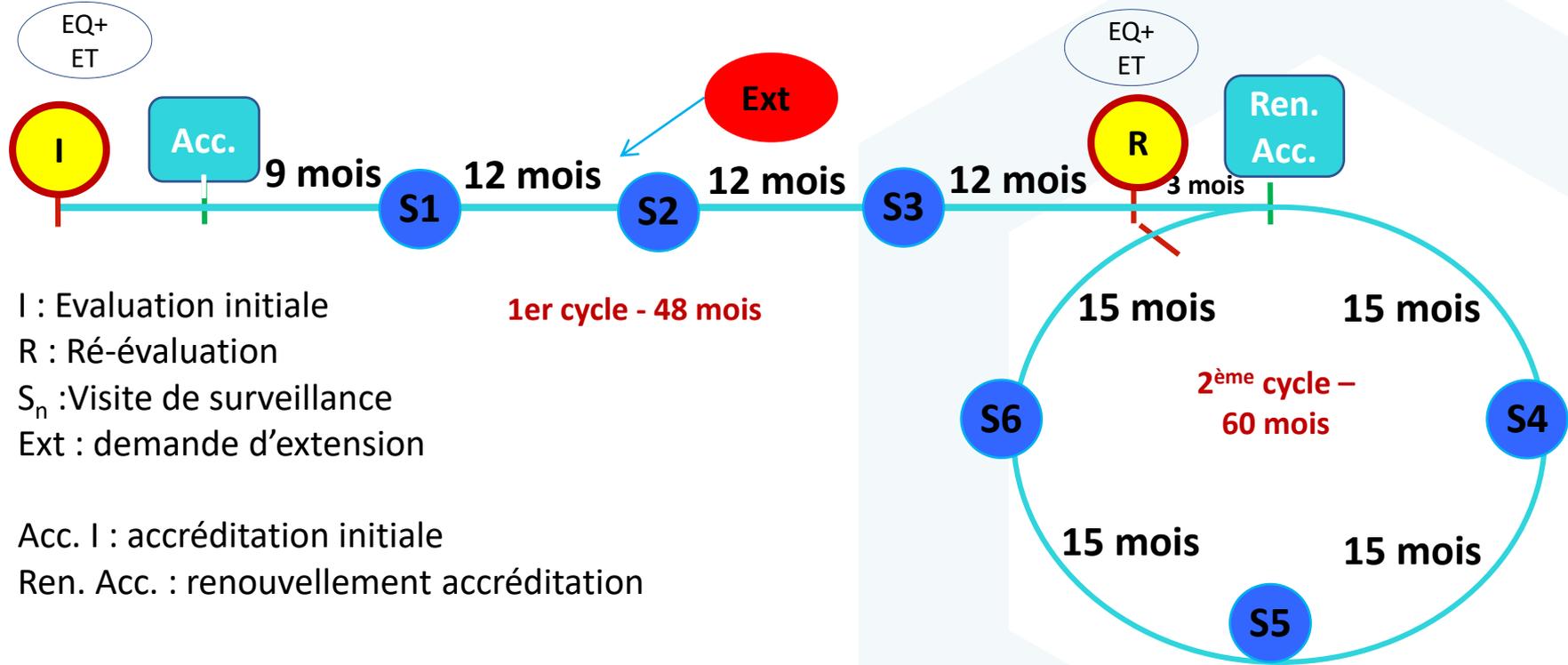
Remise d'une attestation d'accréditation pour une portée d'accréditation et une durée donnée

Droit d'usage de la marque d'accréditation

INS REF 05

Le cycle d'accréditation

Processus Accréditation



I : Evaluation initiale
 R : Ré-évaluation
 S_n : Visite de surveillance
 Ext : demande d'extension

Acc. I : accréditation initiale
 Ren. Acc. : renouvellement accréditation



Questions - Réponses

Merci de votre participation !
Retrouver le replay du webinaire
et la FAQ sur notre site

www.has-sante.fr

