



CSMS

Commission en
charge du social
et du médico-social

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

20
21

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ÉDITO



Christian Saout

Président de la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS), membre du Collège de la HAS

L'année 2021 a malheureusement vu se prolonger l'épidémie de Covid-19, entraînant de lourdes conséquences pour les personnes accueillies dans les services et les établissements sociaux et médico-sociaux. L'expérience des vagues précédentes, et un variant tout de même affaibli ont aidé les uns et les autres à arbitrer plus facilement entre l'exigence de respect de l'autodétermination des personnes et celle de leur sécurité sanitaire. La CSMS avait saisi l'occasion de remettre cette question en haut de l'agenda en publiant au début de l'épidémie une production sur le sujet. Nous espérons avoir ainsi contribué à aider les équipes et leurs encadrements à mieux appréhender cet enjeu fondamental.

Du côté des recommandations de bonne pratique professionnelle, de nombreux travaux ont été validés, à commencer par le guide méthodologique relatif à leur élaboration. La HAS porte toujours très haut l'exigence de transparence sur ses méthodes de travail : préparé par les équipes de la HAS, expertisé et validé par les membres de la commission, présenté et discuté avec les parties prenantes, ce guide marque aussi une étape d'approfondissement dans l'intégration des secteurs social et médico-social au sein de la HAS. Des recommandations ont également été élaborées : toutes ont concerné les enfants et adolescents dans le domaine de la protection de l'enfance. Elles ont notamment porté sur la scolarité des enfants en situation de handicap ou protégés : une recommandation particulièrement importante quand on songe aux conséquences de l'épidémie de Covid-19 sur la scolarité des enfants.

Des travaux de portée générale ont permis à la CSMS de faire le point sur des contextes sensibles, susceptibles d'influer sur la qualité des accueils et des accompagnements. Le recours au numérique en fait partie : il souffre en effet d'un certain retard, en raison d'équipements insuffisants ou de réserves, sans doute infondées, sur l'aide que peut apporter le recours à ces technologies.

Enfin, 2021 devait être l'année de la validation du référentiel et du guide méthodologique de l'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Celle-ci a dû être différée en raison de l'absence de support normatif, pourtant attendu. Toutefois, cette année aura connu une intensité sans pareille pour ce chantier hors normes, tant par sa portée que par sa complexité. Le test en grandeur réelle conduit auprès d'une série d'établissements et de services au début de l'automne 2021 aura permis de finaliser un modèle attendu par de nombreuses équipes, souhaité par les établissements, les services et leurs fédérations, et apprécié par les participants à l'expérimentation.



LA COMMISSION

Depuis le 1^{er} avril 2018, les missions de la HAS sont élargies aux champs social et médico-social dans l'objectif de favoriser des parcours de santé et de vie des personnes sans rupture, notamment par une meilleure coordination et une plus grande collaboration des professionnels de terrain. Cette approche implique un décloisonnement entre les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Créée par décret, la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS) fixe les orientations de la HAS en matière de recommandations et d'évaluation des services et établissements dans les champs de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance et de l'inclusion sociale.

En 2021, la composition de la CSMS a été renouvelée. Les 2/3 de ses membres ont souhaité poursuivre pour un nouveau mandat. Au total, ses membres ont des parcours variés, permettant une expérience représentative de l'ensemble des secteurs. Elle respecte la parité femmes/hommes.

La HAS a dans le même temps poursuivi ses échanges avec le comité de concertation réunissant les parties prenantes de ces secteurs pour impulser une dynamique de coordination sur le terrain entre les professionnels du sanitaire, du social et du médico-social.

MISSIONS

- **Établir et diffuser** les recommandations de bonne pratique professionnelle dans les champs de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance et de l'inclusion sociale.
- **Élaborer** la procédure d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Les missions et la composition de la CSMS sont régies par le Code de l'action sociale et des familles.

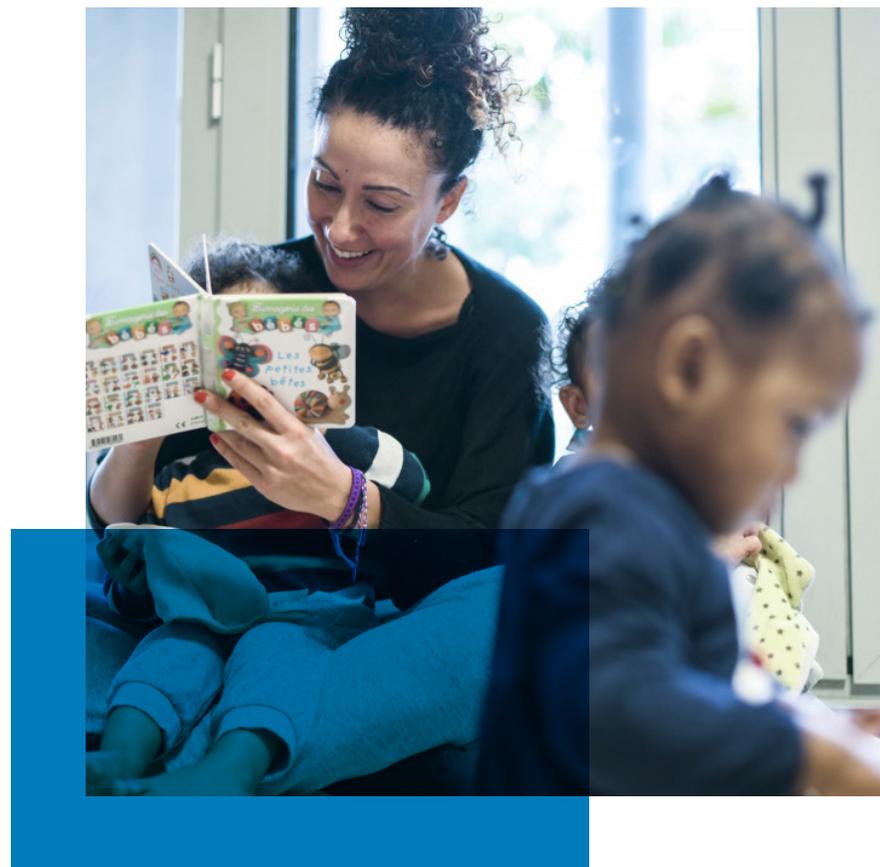
[En savoir plus](#)



ACTIVITÉ

En 2021, la commission en charge du social et du médico-social s'est réunie à douze reprises. Elle a ainsi validé trois notes de cadrage, deux recommandations de bonne pratique, un outil d'amélioration des pratiques professionnelles et un cadre national de référence d'évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger. La commission a également validé le rapport sur la phase pilote des enquêtes de recueil de la satisfaction et du vécu des résidents en Ehpad et des personnes en situation de handicap accueillies en ESSMS.

Enfin, elle a poursuivi les travaux sur l'élaboration du dispositif d'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, avec un point fait sur le projet à chaque séance. Elle a été particulièrement mobilisée lors des séances de mars et d'avril afin d'arbitrer les évolutions proposées pour le référentiel, à la suite de la consultation publique, permettant de passer de la V0 à la V1 du référentiel.



CHIFFRES CLÉS

11

publications relatives à l'accompagnement
social et médico-social

Recommandations de bonne pratique

- Accompagner la scolarité et contribuer à l'inclusion scolaire
- Améliorer l'accompagnement des enfants à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance : le retour en famille

Outil d'amélioration des pratiques professionnelles

Recueil de l'expérience et de la satisfaction des personnes en Ehpad et en structures du handicap : résultats

Notes de cadrage

- Grande précarité et troubles psychiques
- Coordination entre services de protection de l'enfance et services de pédopsychiatrie
- L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel

Rapport d'enquête

Enquête pilote

Cadre national de référence

Évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger

3 livrets et une boîte à outils

Recommandations de bonne pratique et outil d'amélioration des pratiques professionnelles

La HAS élabore des recommandations à destination des professionnels du secteur social et médico-social dans les domaines de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de l'inclusion sociale, ou encore de la protection de l'enfance.

Améliorer l'accompagnement des enfants à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance : le retour en famille

Parmi les enfants bénéficiant d'une mesure de protection de l'enfance, environ la moitié est accueillie hors du domicile familial. Cette mesure d'éloignement ayant vocation à être temporaire, le retour en famille nécessite d'être anticipé dès le début du placement et son opportunité évaluée tout au long de l'accompagnement. La HAS publie à cet effet un ensemble de recommandations à destination des professionnels qui visent à préparer au mieux ce retour en famille.

Consultez la recommandation



Visionnez le replay du webinaire
« Protection de l'enfance : repères
& outils pour accompagner le
retour en famille »

Accompagner la scolarité et contribuer à l'inclusion scolaire

En France, l'éducation est un droit fondamental et inconditionnel pour tout enfant. Elle passe notamment par la scolarité. Or, pour les enfants en situation de handicap et ceux qui bénéficient d'une mesure de protection, ce droit est souvent mis à mal avec une plus forte probabilité de ruptures ou d'échecs dans le parcours scolaire. Dans ce contexte, la HAS publie des recommandations de bonne pratique pour permettre aux professionnels du secteur social et médico-social de contribuer par leurs actions à accompagner et soutenir les parcours scolaires de ces enfants.

Consultez la recommandation

Visionnez le replay du webinaire
« Protection de l'enfance
& handicap :
repères et soc communs d'actions
pour soutenir la scolarité »



Évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger : cadre national de référence

La Haute Autorité de santé a élaboré le premier cadre national de référence pour l'évaluation globale de la situation des enfants en danger. Les acteurs des conseils départementaux impliqués dans le recueil et le traitement des informations préoccupantes vont ainsi tous disposer des mêmes outils. L'objectif est d'harmoniser les pratiques sur l'ensemble du territoire national et d'éviter une perte de chance pour les enfants concernés.

Le cadre de référence se décline en plusieurs documents :

- le préambule ;
- le livret 1 précise les conditions à mettre en place au niveau de la gouvernance globale ;
- le livret 2 définit le circuit de recueil et de traitement des informations préoccupantes ;
- le livret 3 est un guide d'accompagnement à l'évaluation ;
- la « boîte à outils », composée de 8 documents, a été conçue pour aider les professionnels.

[Consultez le cadre national de référence](#)



Visionnez le replay du webinaire
« Enfants en danger ou risque
de danger : le guide d'évaluation »

Le dossier de liaison d'urgence - domicile (DLU-Dom)

L'enjeu principal du DLU-Dom (dossier de liaison d'urgence - domicile) est d'optimiser la prise en charge en service d'urgence, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap vivant à domicile : limiter la durée d'attente aux urgences, fluidifier le parcours, rendre la prise en charge plus efficiente, éclairer l'organisation du retour à domicile et limiter les réhospitalisations.

Le DLU-Dom comprend :

- le document de liaison d'urgence, complété à distance de l'évènement par les différents acteurs, sous la responsabilité du médecin traitant (MT). Il contient les données d'environnement, les données médicales, les éléments de compréhension du comportement... ;
- les fiches de liaison d'urgence (aller et retour) entre les acteurs du quotidien (services à domicile, entourage de la personne...) et le service d'urgence qui viennent compléter le flux d'informations médicales entre ce dernier et le médecin traitant ;
- le guide d'utilisation du DLU-Dom qui présente la définition et les objectifs du DLU-Dom, puis sa structure et son mode d'emploi (quels acteurs doivent remplir les différentes parties) et les actions qui pourraient faciliter l'appropriation de cet outil par les différents acteurs concernés.

[Consultez le dossier de liaison d'urgence - domicile](#)

Une collaboration avec ATD Quart Monde pour sécuriser le retour des enfants placés dans leur famille

Après une mesure de protection avec éloignement, le retour de l'enfant au domicile parental est un moment délicat et les risques de rupture et de remplacement doivent être pris en compte. La HAS a élaboré une [recommandation de bonnes pratiques](#) pour fournir aux professionnels une démarche méthodologique qui permette de sécuriser le retour dans la famille. Afin d'être au plus près des réalités du terrain, la HAS a collaboré avec l'association ATD Quart Monde, connue pour avoir développé la méthode de croisement des savoirs.

Plusieurs de ses militantes et volontaires ont activement contribué à l'élaboration de la recommandation au sein d'un groupe de travail « parents ». Cinq mères d'enfants placés, ou ayant connu le placement, accompagnées par ATD Quart Monde dans leurs démarches, ont livré leur propre expérience du retour au domicile de leur enfant. Des témoignages forts et indispensables qui ont permis d'intégrer au document final plusieurs propositions de recommandations. Une permanente de l'association a été étroitement associée au groupe de travail en co-organisant et co-animant les séances et en les préparant au préalable avec les cinq mamans.

[Consultez la recommandation Améliorer l'accompagnement des enfants à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance : le retour en famille](#)

Enquête

Recueil de l'expérience et de la satisfaction des personnes en Ehpad et en structures du handicap : résultats de l'enquête pilote

En 2018, le ministère des Solidarités et de la Santé et le secrétariat d'État chargé des Personnes handicapées ont missionné la HAS pour déployer une enquête en vue de recueillir l'expérience et la satisfaction des personnes âgées résidant en Ehpad et des personnes en situation de handicap faisant l'objet d'un accompagnement par un établissement ou un service.

Une enquête pilote a été mise en place afin d'évaluer la faisabilité et les conditions de déploiement national d'une enquête visant à mesurer la satisfaction des personnes accompagnées, dont certaines présentent des troubles cognitifs ou des troubles de la communication.

[Consultez le rapport sur l'expérience et la satisfaction des personnes en Ehpad et en structures de handicap](#)



Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Depuis 2002, les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) doivent procéder à une évaluation régulière de leurs activités. La loi du 24 juillet 2019 a confié à la HAS la mission d'élaborer un nouveau dispositif d'évaluation qui s'appuie sur un référentiel et des méthodes d'évaluation identiques pour tous. Ce référentiel, conçu en 2020, permet d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes. Il a fait l'objet, en 2021, d'une consultation publique et d'une expérimentation menée auprès d'établissements volontaires.

Le premier référentiel d'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux testé auprès des acteurs de terrain

En 2021, la HAS a mis en concertation publique et a expérimenté le référentiel d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, coconstruit avec l'ensemble des acteurs du secteur. La phase de consultation publique, réalisée début 2021, a permis de recueillir près de 9 000 contributions de 713 participants (individuels et collectifs). Elle a été suivie d'une expérimentation menée auprès de neuf établissements et onze services sociaux et médico-sociaux accueillant différents types de publics, tous volontaires, en septembre et octobre 2021.

Les enseignements ont permis d'ajuster le référentiel et le manuel d'évaluation au plus près du terrain. Adoptés en mars 2022, ces travaux posent le premier cadre commun d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Ce nouveau référentiel a été construit dans une approche centrée sur la personne accompagnée et s'applique à tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux, sur la base de critères communs et spécifiques. Les structures pourront s'appuyer sur ce référentiel pour s'auto-évaluer et piloter leur démarche d'amélioration continue de la qualité. Les organismes évaluateurs devront l'utiliser lors des visites d'évaluation.

Consultez la page « [Comprendre la nouvelle évaluation des ESSMS](#) » et la page « [Mettre en œuvre l'évaluation des ESSMS](#) »



Véronique Ghadi

Directrice de la qualité de l'accompagnement social et médico-social de la HAS



Sandra Grimaldi

Cheffe du service évaluation de la HAS

Pour connaître le détail de cette consultation publique et de ces expérimentations

Écoutez notre podcast





PERSPECTIVES

Les perspectives pour 2022 sont évidemment sous-tendues par la publication et la mise en œuvre du référentiel de l'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Centré sur la personne, il doit permettre d'évaluer la façon dont une réponse est apportée à l'individu autour de son projet personnel, en tant que personne accueillie et accompagnée. L'année qui vient devrait permettre à ce nouveau cadre d'évaluation de trouver sa place dans la réalité des établissements et services.

Il ne faudra pas le confondre avec un outil de contrôle, ce qui est toujours tentant, mais entraînerait de redoutables confusions sur les rôles des uns et des autres. Bien évidemment, les contrôles sont légitimes, au titre de la protection des personnes ou des sommes engagées par la Nation. Mais il s'agit ici d'autre chose : l'évaluation est un processus d'amélioration continue de la qualité, qui doit permettre d'engager la structure, pour faire en sorte que chaque accueil et chaque accompagnement apporte à l'individu qui en bénéficie le meilleur de ce qu'il attend dans sa situation.

Du côté des recommandations, la CSMS se penchera sur des travaux qui devraient faire date : troubles du développement intellectuel, addictions, précarité et santé mentale, conditions de la vie affective et sexuelle des personnes accueillies, habitat des personnes accueillies et accompagnées... Et ce, toujours dans le but d'améliorer leur auto-détermination et leur pouvoir d'agir.

Photos

Maya Angelsen
Patrick Sordoillet
Getty Images

Design graphique

Parties Prenantes

Conception-réalisation

Eric Darvoy
Sabine Marette
Laure Menanteau-Bendavid
Louise Virault

ISSN

2739-4271

Dépôt légal

Juillet 2022

Haute Autorité de santé

5, avenue du Stade de France
93218 Saint-Denis La Plaine Cedex

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ