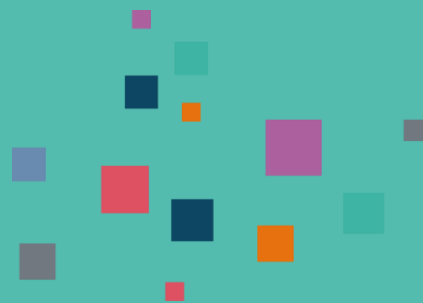


APHILIA

Le conseil coopératif



WEBINAIRE RÉFORME DES ÉVALUATIONS

Parmentier Bleu Social – Cabinet APHILIA

19 ou 24 Mai 2022

SOMMAIRE



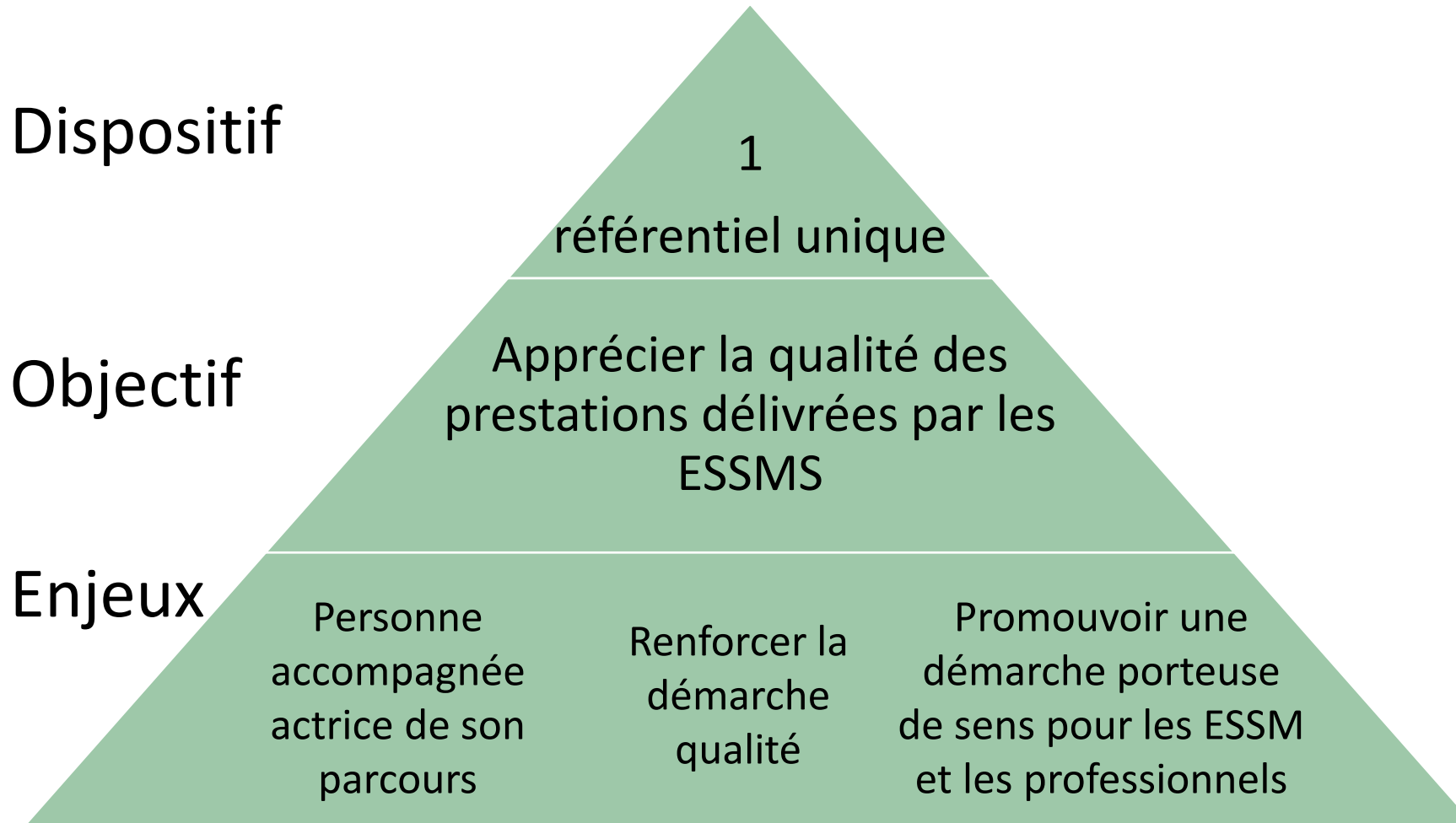
- I. Evaluation externe des ESSMS
- II. Le référentiel d'évaluation
- III. Le manuel d'évaluation
- IV. Les méthodes d'évaluation
- V. Focus sur les critères impératifs
- VI. La plateforme SYNAE
- VII. La cotation
- VIII. Le rapport d'évaluation

Avant la réforme

- Evaluation externe tous les 7 ans
- Evaluation interne tous les 5 ans
- Rapport envoyé à l'établissement/
service évalué
- Habilitation des organismes par la HAS

Après la réforme

- Evaluation externe tous les 5 ans
- Fin des évaluations internes
- Rédaction du rapport sur SYNAE
- Accréditation des organismes par le COFRAC
- Programmation pluriannuelle des évaluations par les autorités



- 3 chapitres
- 9 thématiques
- 42 objectifs
- 157 critères dont :
 - 139 critères standards
 - 18 critères impératifs

Chapitre 3 : L'ESSMS



Thématiques	Objectifs	Critères
Bienveillance et éthique	3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	<p>3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p>3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3.1.3 - L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)</p> <p>3.1.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance.</p>
Droits de la personne accompagnée	3.2 - L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	<p>3.2.1 - L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</p> <p>3.2.2 - L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p>
Expression et participation de la personne accompagnée	3.3 - L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	3.3.1 - L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.4 - L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	<p>3.4.1 - L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</p> <p>3.4.2 - L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</p> <p>3.4.3 - L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</p> <p>3.4.4 - L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p>3.4.5 - L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p>

Chapitre 1 : La personne 7 thématiques

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

Chapitre 2 : Les professionnels thématiques

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

Chapitre 3 : Les ESSMS 8 thématiques

- Bientraitance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet personnalisé
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- Politiques ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques



6 thématiques transversales
1 thématique propre au CH 1 et CH 2
2 thématiques propres au CH 3

Thématique transversale Bientraitance et éthique

Objectifs

CH 1 La personne	CH 2 Les professionnels	CH 3 Les ESSMS
<ul style="list-style-type: none">• 1.1 La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance	<ul style="list-style-type: none">• 2.1 Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques	<ul style="list-style-type: none">• L'ESSMS définit et déploie stratégie en matière de bientraitance

Thématique : **Bienveillance et éthique**

OBJECTIF 1.1 – La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.

CRITÈRE 1.1.1 – La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.

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



Références

- HAS – Globales**
- RBPP La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008.
- HAS – Spécifiques**
- RBPP Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, 2008.
 - Guide méthodologique Le déploiement de la bienveillance. Les principes de bienveillance : déclinaison d'une charte, 2012.
- Références légales et réglementaires**
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
 - Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 - Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance

Éléments d'évaluation

Entretien avec la personne

- La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.
- La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.

Observation

- Toutes observations permettant de confirmer la perception de la personne accompagnée. Exemples : comportements, attitudes respectueuses vis-à-vis de la personne, environnement adapté.

FICHES PRATIQUES

Fiches pratiques

1. Comment s'organise la visite d'évaluation ?
2. Comment est déterminé le champ d'application des critères du référentiel ?
3. Comment conduire un accompagné traceur ?
4. Comment conduire un traceur ciblé ?
5. Comment conduire un audit système ?
6. Guide d'entretien avec les membres du CVS ?
7. Quelle cotation pour le référentiel ?
8. Comment prendre en compte les résultats de l'évaluation des critères impératifs ?
9. Présentation du rapport d'évaluation
10. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP)

MÉTHODE DE L'ACCOMPAGNÉ TRACEUR

Évaluation de la qualité de l'accompagnement.

- 
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.
- 
2 RENCONTRE AVEC LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE
 L'intervenant de l'organisme s'entretient avec la personne sur son accompagnement et ses expériences.
- 
3 ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS
 L'intervenant de l'organisme s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de la personne trait au bang de ses parcours.




MÉTHODE DU TRACEUR CIBLE

Évaluation de la mise en œuvre d'un processus ciblé.

- 
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'entretient avec les professionnels impliqués ;
 - observe les pratiques ;
 - consulte la documentation.
- 
3 RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE
 Les intervenants rencontrent la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés et compléter leurs investigations en cas d'écart entre le processus et sa mise en œuvre.

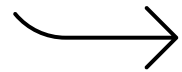
MÉTHODE DE L'AUDIT SYSTÈME

Évaluation des organisations pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain.

- 
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.

Les critères dits « impératifs » qui correspondent à des exigences impliquant la mise en place d'action spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation, si elles ne sont pas satisfaites.

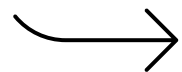
Si la cotation est inférieure est différentes de 4 ou * Obtenir la cotation maximale sur les critères impératifs



L'évaluateur doit remplir une formulaire « critère impératif » annexé au rapport



L'ESSMS doit élaborer un plan d'action spécifique et le transmettre à l'ATC



L'ACT à la possibilité d'investiguer l'ESSMS après réception du rapport



Listes des 18 critères impératifs

Les droit de la personne (chapitre 2)

- 2.2.1 Les professionnels soutiennent la liberté d’aller et venir de la personne accompagnée
- 2.2.2 Les professionnels respectent la dignité et l’intimité de la personne accompagnée
- 2.2.3 Les professionnels respectent la vie privée et l’intimité de la personne accompagnée
- 2.2.4 Les professionnels respectent la liberté d’opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée
- 2.2.5 Les professionnels respectent le droit à l’image de la personne accompagnée
- 2.2.6 L’ESSMS favorise l’exercice des droits et libertés de la personne accompagnée
- 2.2.7 L’ESSMS garantit la confidentialité et la protection des données de la personne accompagnée

Accompagnement à la santé (chapitre 3)

- 3.6.2 Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament

Démarche qualité et gestion des risques (chapitre 3)

- 3.11.1 L’ESSMS définit avec les professionnels un plan de prévention et gestion des risques de maltraitance et de violence
- 3.11.2 L’ESSMS traite les signalement de faits de maltraitance et de violence et met en place des actions correctives
- 3.12.1 L’ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
- 3.12.2 L’ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes
- 3.12.3 Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives
- 3.13.1 L’ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables
- 3.13.2 L’ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes
- 3.13.3 Les professionnels déclarent et analysent les évènements indésirables et mettent en places des actions correctives
- 3.14.1 L’ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité et le réactualise régulièrement
- 3.14.2 L’ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe

- Mise à disposition d'un système d'information :
 - pour les ESSMS engagés dans une procédure d'évaluation
 - pour les organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS

- La plateforme génère automatiquement les grilles d'évaluation en fonction du champ d'application des critères directement associés à la catégorie FINESS de l'ESSMS

TABLEAU FINESS

Tableau de correspondance entre les catégories FINESS des ESSMS et les champs d'application du référentiel

NOM STRUCTURE	Abréviation	CATEGORIE FINESS	Champs d'application				
			Type de Structure	PUBLIC 1	PUBLIC 2	PUBLIC 3	SECTEUR
Intermédiaire de placement social		411	SERVICE	PE/PJJ			Social
Jardin d'enfants spécialisé		402	ETABLISSEMENT	PHE			Social
Lits d'Accueil Médicalisés	LAM	213	ETABLISSEMENT	PDS			Médico-Social
Lits Halte Soins Santé	LHSS	180	ETABLISSEMENT	PDS			Médico-Social
Maison d'Accueil Spécialisée	MAS	255	ETABLISSEMENT	PHA			Médico-Social
Maison d'Enfants à Caractère Social	MECS	177	ETABLISSEMENT	PE/PJJ			Social
Permanence Educative Auprès du Tribunal pour enfants	PEAT	Pas de catégorie FINESS	SERVICE	PE/PJJ			Social
Pouponnière à caractère social		172	ETABLISSEMENT	PE/PJJ			Social
Résidence autonomie		202	ETABLISSEMENT	PA			Social

Vous pouvez dès à présent créer votre compte sur la plateforme :

https://has-cespiprod1.pegacloud.net/prweb/PRWebLDAP1/app/bce/sPDjli2JIECD84cvMNZ8wxle7urqtp8*/!STANDARD

Un guide de l'utilisateur est disponible : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-05/2022_05_10_guide_synae.pdf

- Deux types de rôles : le référent et le collaborateur ESSMS

PROFILS ET DROITS DANS SYNAE

2 types de rôles sont ouverts aux ESSMS

Vos droits en fonction de votre profil dans Synaé

	Référent ESSMS	Collaborateurs ESSMS
Créer les profils des collaborateurs	✓	✗
Créer / supprimer une auto-évaluation	✓	✗
Créer / supprimer des grilles d'évaluation	✓	✗
Ajouter / retirer des membres à l'équipe d'auto-évaluation	✓	✗
Assigner / réassigner les grilles d'évaluation	✓	✗
Renseigner les grilles d'évaluation	✓	✓
Accéder en lecture seule aux auto-évaluations	✓	✗



Attention : la première connexion donne systématiquement accès au rôle de référent. Avant la création de tout compte => désigner un référent au sein de votre ESSMS.

- Pour votre première connexion, cliquez sur « vous n'avez pas de compte »
- Renseignez les informations requises
- Sélectionnez l'organisation existante pour renseigner le nom de votre structure
- Acceptez les conditions générales d'utilisation
- Cliquez sur « créer mon compte »
- Une fois votre compte créé, vous recevez un mail avec vos informations de connexion à « Mon portail HAS »

Elle permet également pour les ESSMS d'extraire les résultats de leur auto-évaluation sous format Excel ce qui permet de suivre et alimenter le plan d'actions

Pour les évaluateurs, le rapport d'évaluation est généré à l'issue de la visite, à partir des données enregistrées.

Mais Synaé engendre en plus :

- La grille d'entretien avec la personne accompagnée
- La grille d'entretien avec les professionnels de terrain
- La grille d'entretien avec la gouvernance

- Vous pourrez créer votre auto-évaluation
- Après avoir renseigné la grille vous pouvez la clôturer. Attention, cette action est définitive. Vous ne pouvez plus modifier vos cotations quand la grille est clôturée.
- L'auto-évaluation n'est pas obligatoire mais l'article D312-203 du CASF prévoit que l'ESSMS mentionne, dans son rapport d'activité annuel adressé aux ATC, des actions engagées dans le cadre de sa DACQ.
- Dans le rapport d'activité annuel, vous pourrez présenter un suivi du plan d'actions issu des résultats de l'évaluation ou valoriser les actions engagées en faveur de l'amélioration continue de la qualité.

Ce qui donne :

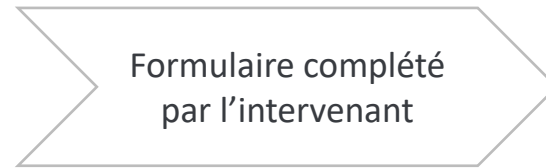
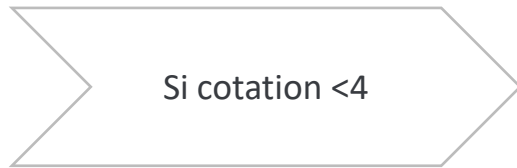
Chapitre	Personnes accompagnées	Professionnels de terrain	Gouvernance
1	X	X	
2		X	X
3		X	X

- Différents niveaux de cotation:

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'élément d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'intervenant (ne concerne que le chapitre 1)

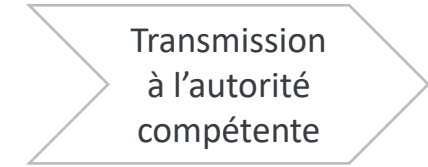
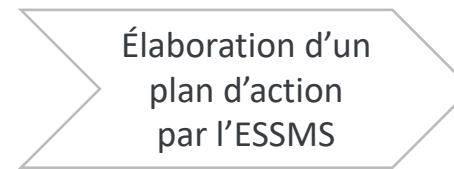
- Les critères impératifs ne peuvent recevoir la cotation **Non Concerné**

- Pendant la visite d'évaluation**



Investigations complémentaires
Information de la gouvernance
Intégration au rapport d'évaluation

- Après la visite d'évaluation**

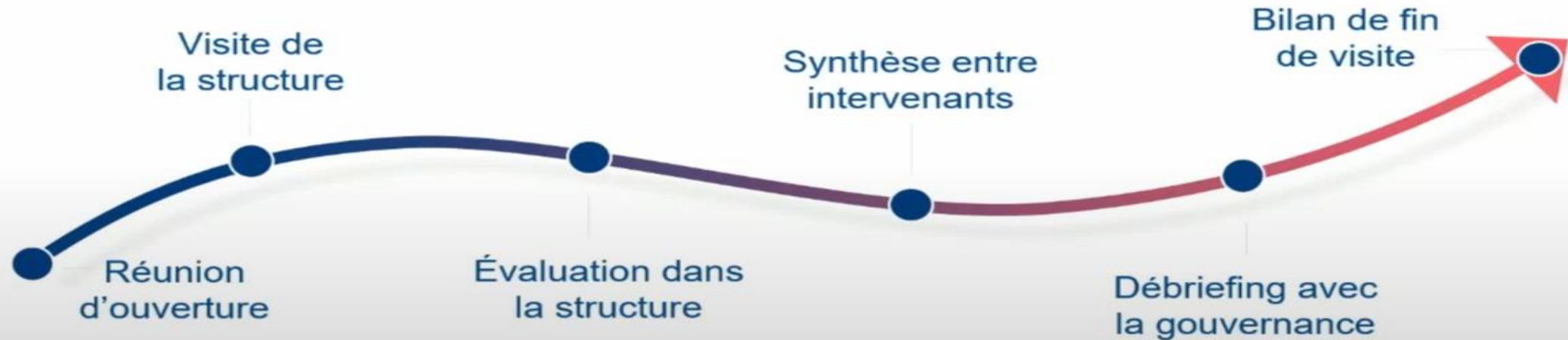


Investigation complémentaire
possible par l'autorité


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 :



- Le rapport est généré par la plateforme Synaé
- Il contient six parties:
 - La présentation de l'ESSMS évalué
 - La cotation des différents critères et objectifs du référentiel
 - Un focus sur les critères impératifs
 - Une synthèse par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
 - Le niveau global atteint par l'ESSMS
 - Les observations émises par l'ESSMS
- Il est transmis aux autorités compétentes et à la HAS
- Il est diffusé en interne
- Les modalités de publication sont à définir par décret

- Le décret du 26 avril 2022 modifiant le décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux fixe le rythme des évaluations à une évaluation tous les 5 ans. La programmation pluriannuelle de ces évaluations est arrêtée par l'(les) autorité(s) ayant délivré l'autorisation.
- Le calendrier des évaluations est fixé par arrêté des autorités de tarification et de contrôle. Ces arrêtés de programmation détermineront les dates auxquelles chaque ESSMS devra rendre son rapport d'évaluation.
-  **IMPORTANT** Les ESSMS autorisés entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 décembre 2009 entreront dans la démarche d'évaluation

- Ce qui nous donne:



FORMATION ACTION : METHODOLOGIE A LA MISE EN CONFORMITE SUR LES CRITERES IMPERATIFS : PLANS D'ACTION POUR ETRE AUX NORMES	
En amont de la formation	Analyse des pièces techniques de l'ESSMS
J1-MATIN	Présentation de la réforme : Contexte et enjeux Présentation du référentiel, procédure et manuel d'évaluation de l'HAS
J1- APM	Restitution de l'analyse des pièces technique Mesure des écarts / vs attendus Eléments obligatoires
J2- Matin/APM	Les critères impératifs : LA METHODE : comment y répondre à partir d'un exemple trame, process, outils à mettre en œuvre
Livrable	Plans d'action clé en main Trames des procédures
J3 OPTIONNEL/ comment s'évaluer sur l'intégralité des autres critères	Méthodologie générale sur les critères standards/ Focus sur la méthodologie la personne traceur

FORMATION ACTION : LES CLÉS DE COMPRÉHENSION DE LA RÉFORME DE L'ÉVALUATION	
Module 1	Historique: de la loi du 2 janvier 2002 à la réforme
Module 2	Les grands principes de la réforme
Module 3	Le référentiel
Livrable	Dossier technique
Prestation optionnel	Diagnostic flash

APHILIA
Le conseil coopératif

MEMBRE DU RÉSEAU **APOGÉES**



APHILIA – 20 quai Perrache - 69002 Lyon - 04 78 68 00 79
contact@aphilia-ess.org
www.apogees-ess.org



9 boulevard de Denain - 75010 Paris | contact@parmentierbleusocial.com
09 83 51 99 38   www.parmetierbleusocial.com