





Programme de la formation

Evaluation Qualité ESMS

-  Individuel sur site
-  14 heures sur 2 jour(s)
-  Indépendant et dirigeant
-  2 000 € Net de taxe par participant

Description courte

L'évaluation Qualité des ESSMS est, depuis la loi du 24 Juillet 2019, placée sous la responsabilité de la Haute Autorité de Santé. C'est désormais :

- Un référentiel de 157 critères, dont 18 critères impératifs
- 3 méthodes d'évaluation : résident traceur, traceur ciblé, audit système
- Une évaluation tous les 5 ans
- Une programmation des évaluations par les financeurs (Autorités de Tarification et de Contrôle)

Le prestataire en évaluation de la qualité des ESMS est un professionnel qui maîtrise les méthodes pour réaliser l'autoévaluation d'un ESSMS. Il sait expliquer la méthode à un petit groupe de travail. A l'issue de l'autoévaluation, il est en capacité de construire un plan d'action qualité cohérent. Pour réaliser sa mission, le professionnel maîtrise ;

- la démarche d'autoévaluation au sein d'un ESSMS
- le cadre réglementaire de l'évaluation qualité et de l'auto-évaluation
- les méthodes et outils préconisés par la HAS pour la réalisation de l'évaluation qualité
- la construction d'un plan d'action qualité, suite à une autoévaluation
- la présentation de la démarche à un petit groupe de travail
- la plateforme SYNAE (plateforme collaborative de la Haute Autorité de Santé)

Profil des participants

La personne est entendue au sens large et vise la personne elle-même, son représentant légal, les titulaires de l'autorité parentale.

Les professionnels visés sont les professionnels de l'ESSMS et se distinguent des partenaires et autres intervenants dans la structure.

L'ESSMS est entendu au sens des représentants de la **gouvernance de la structure sociale**, médico-sociale évaluée.

Prérequis

L'obligation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) de réaliser une évaluation a été introduite par la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle a permis d'inscrire les ESSMS dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations et activités délivrées. La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (article 75), fait entrer l'évaluation des ESSMS dans une nouvelle étape et modifie l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) qui dispose : « Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé mentionnée à l'article L. 161-37 du Code de la sécurité sociale... » Ainsi, parmi les modalités existantes de mesure de la qualité des accompagnements en ESSMS, le dispositif d'évaluation élaboré par la HAS est le seul dispositif national qui offre un cadre commun d'analyse et d'évaluation externe de la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Étant précisé que l'évaluation se distingue de l'inspection et du contrôle qui s'imposent aux ESSMS et n'a pas vocation à permettre la réalisation d'un classement des ESSMS entre eux.

L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les ESSMS est réalisée par des organismes, tiers extérieurs indépendants, autorisés à procéder aux évaluations lors d'une visite au sein des ESSMS. La procédure d'évaluation, indépendante de l'ESSMS et de son (ses) autorité(s) de tarification et de contrôle, porte sur la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Elle est évaluée à partir des objectifs et critères d'évaluation, coconstruits au niveau national avec les professionnels et les personnes accompagnées.

Objectifs

Trois enjeux identifiés pour le développement du dispositif d'évaluation porté par la HAS :

- 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.

Quatre valeurs fondamentales portées par le référentiel sont portées par le référentiel d'évaluation de la qualité :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

Aptitudes et compétences visées / attestées

La démarche d'évaluation vise à :

- 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.

L'évaluation a pour objectif de s'assurer qu'un accompagnement de qualité soit apporté aux personnes avec une réponse adaptée à l'expression de ses souhaits, ses besoins et à ses projets.

Contenu

Chacun des chapitres du référentiel est directement associé à une méthode d'évaluation :

- l'accompagné traceur (chapitre 1)

- le traceur ciblé (chapitre 2)
- l’audit système (chapitre 3)

De manière pratique, les critères associés aux différents chapitres du référentiel sont déclinés dans des grilles d’évaluation (générées sur la plateforme Synaé à partir des champs d’application identifiés pour l’ESSMS évalué).

Les différentes méthodes sont utilisées par les intervenants de l’organisme lors de la visite d’évaluation et, s’ils le souhaitent, par les ESSMS dans le cadre de leurs auto-évaluations.

La méthode de l’accompagné traceur est centrée sur l’analyse de l’accompagnement d’une personne accompagnée par la structure évaluée. Elle permet, à partir du croisement des regards, d’apprécier la qualité des pratiques au quotidien. Elle s’appuie sur le recueil, avec son consentement, de l’expérience de la personne et de l’expression des professionnels qui l’accompagnent au quotidien.

La méthode du traceur ciblé est centrée sur l’entretien avec les professionnels, réalisé en équipe pluridisciplinaire ou interdisciplinaire, pour évaluer la mise en œuvre réelle d’un processus sur le terrain, ainsi que sa maîtrise. L’évaluation part du terrain pour remonter vers le processus. Pour ce faire, l’intervenant de l’organisme rencontre les équipes de professionnels de terrain, avant de s’entretenir avec la gouvernance pour éclairer les éléments recueillis et observés.

La méthode de l’audit système permet d’évaluer l’organisation de l’ESSMS pour s’assurer de la maîtrise des processus mis en œuvre et de leur capacité à atteindre les objectifs. L’évaluation part du(des) processus jusqu’à sa(leur) mise en œuvre réelle par les professionnels. Pour ce faire, l’intervenant de l’organisme rencontre la gouvernance de l’ESSMS, avant de s’entretenir avec les professionnels de terrain pour évaluer la maîtrise des processus sur le terrain. Le cas échéant, un entretien est également organisé avec les représentants du conseil de la vie sociale.

En pratique, chaque méthode est déclinée à partir d’une grille d’évaluation qui intègre les différents critères et éléments d’évaluation associés, compte tenu des champs d’application retenus.

Pour l’évaluation d’un ESSMS, les grilles d’évaluation complétées doivent couvrir tous les éléments d’évaluation de tous les critères applicables à l’ESSMS. Ces grilles sont structurées au sein de chaque chapitre selon les cibles des différents entretiens à réaliser (personne accompagnée, professionnels, gouvernance, membres du CVS).

Un système de cotation permet à l’intervenant de l’organisme de matérialiser son évaluation.

Pédagogie et organisation

Chacun des critères du chapitre considéré est évalué au travers de la méthode d’évaluation retenue, grâce à différents moyens à déployer :

- les entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance, CVS) ;
- la revue documentaire ;
- l’observation.

Positionnement et Modalités d’évaluation des acquis

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

- son champ d’application ;
- son niveau d’exigence ;

- ses éléments d'évaluation (entretiens/consultation documentaire/observations) ;
- ses référencements (liste non exhaustive, mise à jour annuelle).

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

Synaé reprend l'ensemble des critères du référentiel applicables à un ESSMS considéré en mettant à disposition des intervenants les grilles d'évaluation correspondantes au regard des cibles d'entretien identifiées.

Synaé va également permettre de générer le rapport de visite à partir des données enregistrées par les intervenants.

Mode de validation

Le rapport d'évaluation présente un récapitulatif de la cotation et des observations faites pour les critères dits impératifs du référentiel d'évaluation. Les formulaires rédigés par critères concernés sont repris en annexe du rapport d'évaluation.

Les résultats sont présentés sous forme de tableau.

Financements possibles

- Tarif 2000 euros en net de taxes par évaluation comprenant
 - la préparation et la conduite de l'évaluation
 - la rédaction du rapport
 - les concertations de conclusion

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com