

Le référentiel HAS

L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a été confiée à la Haute Autorité de santé (HAS) par l'article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé. Cette démarche est réalisée par des organismes habilités sur la base d'un cahier des charges défini par la HAS. La procédure d'évaluation, indépendante de l'ESSMS et de ses autorités de tutelle, porte sur la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Celle-ci est évaluée lors d'une visite de l'ESSMS, par référence à des objectifs et critères d'évaluation, co-construits au niveau national avec les professionnels et les personnes accompagnées.

La démarche d'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.

L'obligation pour les 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 dynamique 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, fait entrer l'évaluation des ESSMS dans une nouvelle étape, avec un article 75 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... ».

En conséquence, la HAS a engagé les travaux d'élaboration du premier référentiel d'évaluation national de la qualité des ESSMS, en novembre 2019, après que le Collège de la HAS et sa commission sociale et médico-sociale (CSMS) ont fixé les orientations stratégiques qui encadrent ces travaux.

Trois enjeux pour le développement du nouveau dispositif d'évaluation

La démarche d'évaluation portée par la HAS vise pour tous 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

Quatre valeurs fondamentales portées par le référentiel

Pour la période considérée, quatre valeurs fondamentales 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

Au regard de ces enjeux et valeurs, l'évaluation doit permettre la 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.

La méthodologie de travail fondée sur le principe de la co-construction

Pour mener à bien ces travaux, la HAS a lancé un appel à candidatures en septembre 2019. Plus de 1 100 candidatures ont été reçues et étudiées au regard de leurs expériences et de leurs liens d'intérêts. Le mot d'ordre pour la composition des groupes a été la diversité des profils et la représentation de l'ensemble des ESSMS et publics accompagnés. Neuf groupes ont été constitués, mobilisant 154 professionnels et personnes accompagnées : un groupe de travail transversal sur les méthodes d'évaluation, et huit groupes thématiques, mobilisés sur l'élaboration du référentiel d'évaluation. Les groupes thématiques ont été réunis sur quatre sessions de travail autour de la construction de la VO du référentiel. Au sein des huit thématiques identifiées, ont été proposés des objectifs d'évaluation, déclinés en critères.

Le référentiel

Le référentiel constitue le socle du dispositif d'évaluation. Il a fait l'objet d'une élaboration concertée et d'une construction partagée entre la HAS, les professionnels du social et du médico-social et des personnes accompagnées ou leurs représentants. Le référentiel est construit en trois chapitres, puis décliné en objectifs et critères d'évaluation.

Les méthodes d'évaluation de ces critères sont définies en lien avec le groupe de travail transversal, qui va décliner les critères dans des grilles d'évaluation, à partir de la version consolidée du référentiel à l'issue de la concertation publique. La

procédure d'évaluation et le guide de l'évaluation viendront compléter le référentiel et constitueront l'ensemble du dispositif d'évaluation issu de la loi de 2019.

Un référentiel structuré en trois chapitres : la personne, les professionnels, l'établissement/le service social ou médico-social (ESSMS)

Afin de répondre aux enjeux et valeurs dans une approche personne centrée, le référentiel d'évaluation est structuré comme suit :

- 3 chapitres
- 38 objectifs
- 189 critères

Chapitre 1 : La personne

Le premier chapitre concerne directement le résultat pour la personne. Tout au long de son accompagnement, ses droits sont respectés, son cadre de vie est pris en compte, son expression, son expérience et son entourage sont sollicités, la co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement sont recherchés et elle bénéficie d'actions de prévention et d'éducation à la santé, ainsi que d'un accompagnement à la santé adapté.

Chapitre 2 : Les professionnels

Le deuxième chapitre concerne les professionnels. L'évaluation vise à apprécier leur capacité à avoir un questionnement éthique, à garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées, à assurer la fluidité et la continuité des parcours et l'accompagnement à la santé des personnes.

Chapitre 3 : L'ESSMS

Le troisième chapitre concerne l'ESSMS, et sa gouvernance. Cette dernière impulse une démarche de bientraitance, veille au cadre de vie de la personne, impulse une stratégie d'accompagnement de la personne et une politique de ressources humaines, dans une démarche qualité et gestion des risques.

Cette structuration permet l'analyse croisée entre le résultat pour la personne accompagnée, les pratiques mises en œuvre par les professionnels et la dynamique impulsée par la gouvernance de l'établissement ou du service. L'intérêt étant de construire une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés par les ESSMS.

Des précisions terminologiques

La personne est entendue au sens large et vise la personne elle-même, son représentant légal, le titulaire de l'autorité parentale, ou entourage.

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

L'ESSMS est entendu au sens des représentants de la structure sociale et médico-sociale.

Un référentiel tenant compte des spécificités des ESSMS

Le référentiel contient des objectifs et critères génériques qui seront complétés des modalités d'évaluation spécifiques, le cas échéant, au secteur considéré (travail à mener avec le groupe transversal), pour produire les fiches d'évaluation par critère, qui permettront aux ESSMS et aux OH d'adapter les modalités d'évaluation ou les éléments de preuve à fournir au regard des missions de la structure et :

- Du type de population accueillie – enfant, personne âgée, personne en situation de handicap, etc.
- Du mode d'accompagnement – établissement, service
- Du type d'activité – sociale, médico-sociale

A titre exceptionnel, des critères seront non applicables à certains ESSMS, compte tenu de leurs spécificités.

Des méthodes d'évaluation proches du terrain

Chaque critère est évalué au travers d'une des 3 méthodes d'évaluation retenues :

- L'accompagné traceur (chapitre 1) ;
- Le traceur ciblé (chapitre 2) ;
- L'audit système (chapitre 3)

grâce à des entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance), une analyse documentaire et/ou l'observation.

Accompagné traceur

L'accompagné traceur évalue la qualité de l'accompagnement de la personne dans l'établissement ou le service social ou médico-social. Elle recueille, après l'obtention de son consentement, l'expérience de la personne et/ou de ses proches.

L'évaluateur se fait présenter la personne par un membre de l'ESSMS, puis il rencontre la personne. Il s'entretient ensuite avec l'équipe assurant l'accompagnement de la personne.

Traceur ciblé

Le traceur ciblé consiste à évaluer, sur le terrain, la mise en œuvre réelle d'un processus, sa maîtrise et sa capacité à atteindre les objectifs. Il se différencie de l'audit système puisque l'évaluation part du terrain pour remonter, en cas de dysfonctionnements observés, vers le processus. Pour ce faire, l'évaluateur rencontre les équipes, consulte les documents nécessaires et réalise les observations associées.

Audit système

L'audit système consiste à évaluer un ensemble de processus pour s'assurer de leur maîtrise et de leur capacité à atteindre les objectifs. Il se différencie du traceur ciblé puisque l'évaluation part de la compréhension du, ou des, processus jusqu'à la vérification, sur le terrain, de leur mise en œuvre réelle par les professionnels. Pour ce faire, l'évaluateur rencontre la gouvernance et consulte, dans un premier temps, l'ensemble des éléments constitutifs du, ou des, processus. Puis, dans un deuxième temps, il évalue, avec les professionnels, dans quelle mesure le, ou les, processus est, ou sont, mis en œuvre sur le terrain.

... En pratique

Chaque méthode se décline dans une ou plusieurs grilles d'évaluation qui intègre les éléments d'évaluation de l'ensemble des critères de la cible évaluée.

Un récapitulatif sera fait à l'issue de la concertation publique et après travaux du GT transversal (grilles structurées selon les cibles à rencontrer ou consultations documentaires ou observations à réaliser).