

BIEN APPRÉHENDER L'ÉVALUATION EXTERNE

Par Thierry Soulas

BASE LÉGALE :

LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose que les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations modifié par le décret du 26 avril 2022, précise la nouvelle programmation pluriannuelle des évaluations à partir de juillet 2023 avec un impératif pour les structures dont l'autorisation a été délivrée entre le 01 janvier 2008 au 31 décembre 2009. Celles-ci doivent transmettre les résultats de l'évaluation entre 01 janvier et 30 juin 2023.

LOI n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a fait évoluer les missions de la Haute Autorité de Santé.

Il y a deux évolutions notables :

- La fréquence d'évaluation passe de 7 à 5 ans
- **La fin de la distinction évaluation interne – évaluation externe**

Il est fortement recommandé de l'anticiper afin d'intégrer son coût estimatif au budget prévisionnel de l'année de l'évaluation ; cette dépense supplémentaire imposée étant à la charge du département.

Le décret 2022-742 du 28 avril 2022 art. 1 prévoit que c'est le LDVA qui doit sélectionner un organisme après une procédure de mise en concurrence.

L'art. L312-8 du CASF définit que seul un organisme accrédité par la HAS ne peut procéder à des évaluations que pour les catégories d'établissements et de services pour lesquels les procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles ont été validées ou élaborées par la Haute Autorité de santé. Les départements ne peuvent donc pas procéder à des appels d'offres groupés qui auraient pu faire baisser les coûts de ces évaluations qui en tant que dépenses imposées sont à ajouter au budget prévisionnel et supportées par le département.

Dans le cadre du nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS, le département a la responsabilité de planifier les évaluations selon une programmation pluriannuelle. Les évaluations seront à programmer sur la période 2023 - 2027. Pour rappel les évaluations seront programmées tous les 5 ans. L'évaluation pourrait amener à la mise en place d'un plan d'actions à réaliser à court et moyen terme (en lien avec les critères impératifs). Aussi il paraît opportun de planifier l'évaluation en amont du renouvellement de votre "projet d'établissement" établi pour une durée maximale de 5 ans.

Pour information, une évaluation interne réalisée par le LDVA est obligatoire 2 ans avant le renouvellement de l'autorisation d'ouverture (valable 15 ans).

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Il a vocation à être utilisé :

- par les ESSMS, pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome ;

- par les organismes évaluateurs, comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

les évaluations de la qualité ne sont pas des missions d'inspection ou de contrôle ni des contrôles de conformité aux normes mais elles doivent être considérées comme une aide à l'amélioration de la qualité. Néanmoins, des manquements peuvent avoir des conséquences sur le LDVA, mais il est donné un délai de 6 mois pour les corriger.

Procédure à suivre :

Aller sur ce lien :

https://www.has-sante.fr/jcms/fc_2874833/fr/etablissements-et-services

Puis : « évaluation des ESSMS »

Il faudra dans un premier temps créer un compte sur le site de la HAS et la plateforme SYNAE comme indiqué sur le PowerPoint suivant :

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-10/2022_10_10_guide_synae_creation_comptes.pdf

Synaé est une plateforme collaborative sécurisée qui permet :

- D'accéder à toutes les informations concernant les outils et méthodes d'évaluation
- De dématérialiser les échanges entre les ESSMS, les Organismes accrédités et la HAS
- De procéder tant aux auto-évaluations, qu'aux évaluations.

ATTENTION :

Le premier compte créé sera un compte dit « référent » et il n'est possible de n'en créer que deux. Il conviendra donc de les réserver l'un à la gouvernance (Président de l'association ...) et l'autre au responsable permanent du LDVA.

Ces deux référents auront toutes les fonctionnalités de l'application et eux seuls pourront générer des auto-évaluations.

Il conviendra ensuite de créer autant de comptes secondaires que de salariés qui pourront participer aux auto-évaluations initiées par un référent.

NB : Il n'est possible de ne réaliser qu'une seule auto-évaluation à la fois.

Ces auto-évaluations sont indispensables et nécessaires à la préparation de l'évaluation externe.

Votre département doit vous adresser un calendrier d'évaluation en temps utiles mais Il est recommandé de la prévoir l'année précédente en incluant son coût au budget prévisionnel de l'année de sa réalisation.

La liste des organismes accrédités est fournie sur le site de la HAS. Cette liste grossit de mois en mois ; pour information il n'y avait que 10 organismes accrédités en juillet 2022.

Une bonne solution consiste à procéder sous forme d'appel d'offre avec une date limite de réponse. Il faudra fournir un minimum d'informations pour la réalisation des devis.

La procédure d'évaluation est construite selon un cycle qui inclut :

des auto-évaluations, des actions spécifiques en lien avec l'activité de la structure et toutes actions engagées par l'ESSMS pour améliorer la qualité au bénéfice des personnes accueillies ;

une évaluation tous les 5 ans par un organisme tiers indépendant de la structure.

Un référentiel structuré en 3 chapitres autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes. Ces thématiques identifiées par les groupes de travail s'articulent autour de :

- la bientraitance et l'éthique
- les droits de la personne accompagnée
- l'expression et la participation de la personne accompagnée
- la construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- l'accompagnement à l'autonomie
- l'accompagnement à la santé
- la continuité et la fluidité des parcours
- la politique des ressources humaines
- la démarche qualité et gestion des risques

Chapitre 1 : La personne accompagnée

Chapitre 2 : Les professionnels

Chapitre 3 : la gouvernance de l'ESSMS

Le manuel d'évaluation et d'auto-évaluation est disponible à cette page :

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-03/manuel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf

Liste exhaustive des pièces nécessaires et obligatoire à l'évaluation externe :

ÉTABLISSEMENT
Organigramme
Autorisation d'activité
Agrément d'ouverture
Agréments d'extension
Stratégie numérique-archivage et protection des dossiers
Projet d'établissement
CPOM ou toute autre convention (autorisation d'ouverture du LDVA)
Dernier rapport d'activité (rapport budgétaire)
CVS OU AUTRE FORME D'EXPRESSION
Trois derniers comptes rendus
Enquêtes de satisfaction et analyse des résultats
Cahier et procédure de recueil des plaintes et réclamations RBPP gestion plaintes et réclamation – support
Compte-rendu de Commissions Internes
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ
DUERP
Politique qualité et gestion des risques
Plan gestion de crise et continuité d'activité PCA
Cahier et procédure des événements indésirables
Cahier et procédure des dysfonctionnements graves
Procédure de bientraitance et gestion de la maltraitance
Procédure circuit du médicament
Prévention et maîtrise du risque infectieux

AUTO-ÉVALUATION
Rapport de l'auto-évaluation SYNAE
Note retraçant les choix opérés pour donner suite aux résultats de l'autoévaluation
ACCUEIL
Règlement de fonctionnement
Livret d'accueil
Charte des droits et libertés de la personne accueillie
Registre des appels téléphoniques
Procédure d'accueil
Procédure d'admission
ACCOMPAGNEMENT DE L'USAGER
Document ind. de prise en charge
Format du projet personnalisé
Consultation de 2 à 3 dossiers usagers (anonyme)
Consultation de 2 à 3 projets personnalisés des usagers (anonyme)
Protocoles médicaux
Procédure de sortie
DROITS DES USAGERS
Organisation et procédure d'accès aux dossiers des usagers
GRH
Organigramme de l'équipe avec les liens fonctionnels et hiérarchiques
Tableau des effectifs à jour
Plan de formation annuel
Politique de développement durable
Procédure de recrutement et de tutorat du nouveau salarié
PAC plan d'amélioration corrective
Politique et stratégie numérique
Liste des formations
Politique RH
Procédure de recrutement
Régulation et entretiens
Livret d'accueil du salarié
Fiches de poste de chaque corps de métier
Règlement intérieur
2 derniers comptes rendus des réunions de service et toute autre réunion d'équipe
OUVERTURE À/SUR L'ENVIRONNEMENT
Classeur des conventions
Liste des conventions de partenariats signées
Liste des partenariats existants

En ce qui nous concerne, nous avons dû créer une bonne partie de tous ces protocoles et procédures. C'est un très gros travail qui est de toutes manières indispensable et obligatoire.

L'évaluation est réalisée selon un calendrier établi en accord avec l'organisme évaluateur et se déroule dans un premier temps sur pièces et dans un deuxième temps sur site.

Les trois groupes de chapitres cités plus haut sont rencontrés séparément et l'évaluateur (trice) suit le référentiel de 218 pages selon le système de cotation suivant :

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'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère

RI. = La personne accompagnée donne **une réponse inadaptée** à l'intervenant (Chapitre 1)

157 critères sont évalués

139 dits « standards » qui correspondent aux attendus de l'évaluation

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

Une cotation supérieure ou égale à 3 sur les critères standards est un bon résultat, une cotation inférieure n'a pas d'incidence mais ne montre pas une bonne image du LDVA et je conseille de les corriger.

Une cotation inférieure à 4 sur les critères impératifs implique la mise en place d'un plan de correction à adresser au département et à corriger dans les 6 mois, faute de quoi des mesures pouvant aller jusqu'à la fermeture du LDVA peuvent être prises.

Deux domaines généraux sont évalués :

- La pratique
- La traçabilité

Ce qui fait que l'on peut avoir d'excellentes pratiques professionnelles mais la cotation pourra souffrir d'un manque de traçabilité.

Une règle d'or : **TOUT ÉCRIRE** sur un support de votre choix ; numérique ou papier et **ARCHIVER**.

Par exemple, il ne suffit pas de dire que le réfrigérateur est nettoyé régulièrement, il faut que ce soit protocolisé et signé.

La procédure de bientraitance et de prévention de la maltraitance implique la mise en place de différents protocoles annexes (toilette, respect de l'intimité, droits et libertés ...)

Le site de la HAS est complet mais il reste indigeste de par sa masse d'informations.

Ce tuto a pour but de faire découvrir l'évaluation externe et d'avoir ainsi suffisamment d'outils pour se lancer et la réaliser dans les meilleures conditions.

Je peux fournir des précisions ou de l'aide supplémentaire sur la page Facebook du groupe Le Lieu de Vie et d'Accueil. Une relation éducative. Pourquoi pas moi ?