HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

REFERENTIEL

Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Validé par la CSMS le 8 mars 2022

Descriptif de la publication

Titre	Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
Méthode de travail	Groupes de travail et coconstruction
Cibles concernées	Professionnels et personnes accompagnées des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Autorités de tarification et de contrôle.
Promoteur(s)	Haute Autorité de santé (HAS)
Conflits d'intérêts	Les membres du groupe de travail ont communiqué leurs déclarations publiques d'intérêts à la HAS. Elles sont consultables sur le site https://dpi.sante.gouv.fr. Elles ont été analysées selon la grille d'analyse du guide des déclarations d'intérêts et de gestion des conflits d'intérêts de la HAS. Les intérêts déclarés par les membres du groupe de travail ont été considérés comme étant compatibles avec leur participation à ce travail.
Validation	Validation par la CSMS du 8 mars 2022

Ce document ainsi que sa référence bibliographique sont téléchargeables sur www.has-sante.fr

Haute Autorité de santé – Service communication et information
5, avenue du Stade de France – 93218 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX. Tél. : +33 (0)1 55 93 70 00
© Haute Autorité de santé – mars 2022

Sommaire

1. Les orientations stratégiques portées par le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS 5

1.1. Un dispositif d'évaluation simplifié 5

1.2. Trois enjeux identifiés pour le développement du dispositif d'évaluation 5

1.3. Quatre valeurs fondamentales portées par le référentiel 5

2. Le référentiel d'évaluation 6

2.1. Un référentiel structuré en trois chapitres 6

2.2. Précisions terminologiques 7

2.3. Un référentiel tenant compte du profil de l'ESSMS 7

2.4. Un référentiel à deux niveaux d'exigence 8

2.5. Un référentiel composé de critères détaillés sous forme de fiches 8

2.6. Un référentiel traduit dans un système d'information dédié 8

3. Des méthodes d'évaluation proches du terrain 9

3.1. Accompagné traceur 9

3.2. Traceur ciblé 10

3.3. Audit système 10

3.4. En pratique 10

Chapitre 1. La personne 11

Chapitre 2. Les professionnels 17

Chapitre 3. L'ESSMS 21

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 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.

1. Les orientations stratégiques portées par le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS

1.1. Un dispositif d'évaluation simplifié

Les ambitions partagées par le Collège et la commission sociale et médico-sociale (CSMS) de la HAS visent à :

- promouvoir une démarche d'amélioration continue de la qualité portée par les ESSMS grâce notamment à une périodicité des évaluations rapprochée et un suivi annuel des actions engagées dans cette démarche ;
- déployer l'évaluation au travers de méthodes allant au cœur des accompagnements. L'évaluation doit permettre de porter un regard sur les résultats de l'organisation et des pratiques professionnelles dans une approche centrée sur la personne. En ce sens, cette démarche s'adresse directement à l'ensemble des professionnels des ESSMS ;
- garantir une professionnalisation des organismes autorisés à réaliser les visites d'évaluation.

1.2. Trois enjeux identifiés pour le développement du dispositif d'évaluation

La démarche d'évaluation portée par la HAS 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.

1.3. 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.

2. Le référentiel d'évaluation

Le référentiel constitue le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation afin d'en faciliter l'appropriation tant par :

- les ESSMS, leurs professionnels, les personnes accompagnées et leurs représentants. Ils pourront s'appuyer sur le référentiel pour réaliser leurs auto-évaluations de manière autonome et s'en servir comme outil de pilotage de leur démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- les organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS, qui l'utiliseront comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

Il a fait l'objet d'une élaboration concertée et d'une construction partagée entre la HAS, les professionnels du secteur social et médico-social, les personnes accompagnées ou leurs représentants.

2.1. Un référentiel structuré en trois chapitres

Pour répondre aux orientations stratégiques posées et dans une approche centrée sur la personne accompagnée, le référentiel d'évaluation est structuré en :

- 3 chapitres ;
- 9 thématiques ;
- 42 objectifs ;
- 157 critères.

Chapitre 1. La personne

Le premier chapitre concerne directement la personne accompagnée. À partir de l'identification de plusieurs personnes accompagnées par l'ESSMS, différents critères d'évaluation sont investigués tout au long de leur parcours d'accompagnement. Les différents entretiens menés visent à appréhender la perception de la bientraitance par la personne accompagnée, le respect de ses droits, les actions permettant de faciliter son expression et sa participation, son implication dans la coconstruction et la personnalisation de son projet d'accompagnement, l'adaptation de son accompagnement à l'autonomie et à la santé, et la continuité et la fluidité de son parcours.

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 favoriser l'expression et la participation de la personne, à coconstruire et personnaliser son projet d'accompagnement, à adapter l'accompagnement à l'autonomie et à la santé, et à assurer la continuité et la fluidité des parcours.

Chapitre 3. L'ESSMS

Le troisième chapitre concerne l'ESSMS et sa gouvernance. L'évaluation vise à apprécier sa capacité à impulser la bientraitance et l'éthique, à garantir les droits des personnes accompagnées, à favoriser leur expression et leur participation, à organiser la coconstruction et la personnalisation des projets d'accompagnement, à proposer une stratégie d'accompagnement à l'autonomie et à la santé, à construire une politique de ressources humaines et une démarche qualité et de gestion des risques au bénéfice des accompagnements.

Cette structuration du référentiel d'évaluation vise à permettre l'analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée, de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la gouvernance de l'établissement ou du service. L'objectif étant de permettre une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés par les ESSMS et d'identifier des axes de progrès.

2.2. Précisions terminologiques

- 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.

2.3. Un référentiel tenant compte du profil de l'ESSMS

L'ensemble des critères du référentiel n'a pas vocation à être évalué dans tous les ESSMS. Les champs d'application associés aux différents critères du référentiel permettent de tenir compte de certaines spécificités et d'adapter le référentiel à la diversité du secteur social et médico-social.

Par conséquent, chaque critère du référentiel d'évaluation correspond à un champ d'application défini au travers de trois types de données :

- le secteur d'intervention : tous ESSMS/social (sans financement assurance maladie)/médico-social (avec financement assurance maladie) ;
- le type de structure : toutes structures/établissement (avec hébergement)/service (sans hébergement) ;
- le type de public : tous publics/personne âgée (PA)/personne en situation de handicap adulte (PHA)/personne en situation de handicap enfant (PHE)/personne en difficultés spécifiques (PDS)/accueil hébergement insertion (AHI)/protection de l'enfance (PE)/protection judiciaire de la jeunesse (PJJ).

Le champ d'application des critères est directement associé à la catégorie FINESS de l'ESSMS évalué.

Chaque ESSMS est ainsi évalué sur les critères génériques s'appliquant à tous, ainsi que sur les critères spécifiques qui lui sont applicables. Les intervenants de l'organisme qui réalise l'évaluation d'un ESSMS doivent adapter les questions posées permettant d'éclairer les éléments d'évaluation à la personne accompagnée rencontrée, ainsi qu'aux missions de l'ESSMS et au cadre juridique d'intervention des professionnels de l'ESSMS évalué. Le référentiel d'évaluation s'applique toujours dans le cadre de l'accompagnement considéré ou de la mesure qui s'impose à la personne accompagnée.

2.4. Un référentiel à deux niveaux d'exigence

Le référentiel comprend :

- 139 critères dits « standards » qui correspondent aux attendus de l'évaluation ;
- 18 critères 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.

2.5. Un référentiel composé de critères détaillés sous forme de fiches

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).

2.6. Un référentiel traduit dans un système d'information dédié

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.

3. Des méthodes d'évaluation proches du terrain

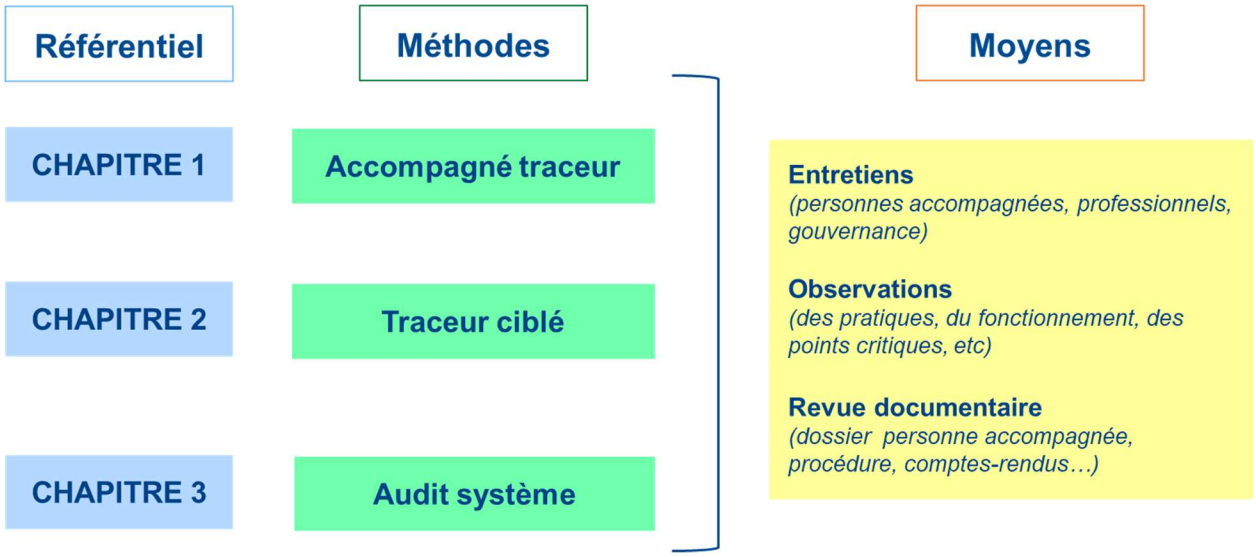
Chacun des chapitres du référentiel est directement associé à une méthode d'évaluation :

- l'accompagné traceur (chapitre 1) ;
- le traceur ciblé (chapitre 2) ;
- l'audit système (chapitre 3).

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.

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.

3.1. Accompagné traceur

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.

3.2. Traceur ciblé

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.

3.3. Audit système

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.

3.4. 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.

Cotation	Légende
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'évaluateur (Chapitre 1)

Chapitre 1 : La personne

Thématiques	Objectifs	Critères
Bientraitance et éthique	1.1 - La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	1.1.1 - La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.
Droits de la personne accompagnée	1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	1.2.1 - La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.
		1.2.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.
		1.2.3 - La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.
		1.2.4 - La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.
		1.2.5 - La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.
		1.2.6 - Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.
		1.2.7 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.
	1.3 - La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	1.3.1 - La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.
		1.3.2 - Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.
	1.4 - La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	1.4.1 - La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.
		1.4.2 - La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.

Thématiques	Objectifs	Critères
Expression et participation de la personne accompagnée	1.5 - La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1.5.1 - La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.
		1.5.2 - La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.
		1.5.3 - Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.
	1.6 - L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	1.6.1 - La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.
		1.6.2 - Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.
		1.6.3 - Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.
	1.7 - La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	1.7.1 - La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.
		1.7.2 - Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.
		1.7.3 - Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.
		1.7.4 - Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.
	1.8 - La personne accompagnée participe à la vie sociale.	1.8.1 - La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.
		1.8.2 - La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.

Thématiques	Objectifs	Critères
		1.8.3 - Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.
		1.8.4 - Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs.
		1.8.5 - Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.
	1.9 - La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	1.9.1 - La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.
		1.9.2 - Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1.10 - La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	1.10.1 - La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.
		1.10.2 - La personne avec son entourage et les professionnels en équipe coconstruisent le projet d'accompagnement.
		1.10.3 - Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.
		1.10.4 - Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.
		1.10.5 - Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.
		1.10.6 - Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.
	1.11 - L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	1.11.1 - La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.
		1.11.2 - Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.

Thématiques	Objectifs	Critères
Accompagnement à l'autonomie	1.12 - La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	1.12.1 - La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.
		1.12.2 - Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.
		1.12.3 - Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.
	1.13 - La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	1.13.1 - La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.
		1.13.2 - La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.
		1.13.3 - Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.
Accompagnement à la santé	1.14 - La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	1.14.1 - La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.
		1.14.2 - Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.
		1.14.3 - Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.
		1.14.4 - Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.
		1.14.5 - Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.
		1.14.6 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.

Thématiques	Objectifs	Critères
	1.15 - La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	1.15.1 - La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.
		1.15.2 - La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.
		1.15.3 - La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.
		1.15.4 - La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité.
		1.15.5 - Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.
		1.15.6 - Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.
		1.15.7 - Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.
		1.15.8 - Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.
		1.15.9 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.
		1.15.10 - Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.
	1.16 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	1.16.1 - La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.
		1.16.2 - Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.

Thématiques	Objectifs	Critères
		1.16.3 - Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.
		1.16.4 - Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.
		1.16.5 - Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.
Continuité et fluidité des parcours	1.17 - La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	1.17.1 - La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.
		1.17.2 - Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.
		1.17.3 - Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.
		1.17.4 - Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.

Chapitre 2 : Les professionnels

Thématiques	Objectifs	Critères
Bientraitance et éthique	2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	2.1.1 - Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.
		2.1.2 - Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.
		2.1.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.
		2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.
Droits de la personne accompagnée	2.2 - Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	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'intégrité 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 informations et données relatives à la personne accompagnée.

Thématiques	Objectifs	Critères
Expression et participation de la personne accompagnée	2.3 - Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	2.3.1 - Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.
		2.3.2 - Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2.4 - Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2.4.1 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.
		2.4.2 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.
		2.4.3 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.
		2.4.4 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.
		2.4.5 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.
		2.4.6 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.
		2.4.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.
Accompagnement à l'autonomie	2.5 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	2.5.1 - Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.
		2.5.2 - Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.
		2.5.3 - Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).

Thématiques	Objectifs	Critères
Accompagnement à la santé	2.6 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2.6.1 - Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.
		2.6.2 - Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement.
		2.6.3 - Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.
	2.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2.7.1 - Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées.
		2.7.2 - Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées.
		2.7.3 - Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.
		2.7.4 - Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.
Continuité et fluidité des parcours	2.8 - Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	2.8.1 - Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.
		2.8.2 - Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.
		2.8.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.
	2.9 - Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	2.9.1 - Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.
		2.9.2 - Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.
		2.9.3 - Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.

Thématiques	Objectifs	Critères
	2.10 - Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	2.10.1 - Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.
		2.10.2 - Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématiques	Objectifs	Critères
Bientraitance et éthique	3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.
		3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.
		3.1.3 - L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole…)
		3.1.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.
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.	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.
		3.2.2 - L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.
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.	3.4.1 - L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.
		3.4.2 - L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.
		3.4.3 - L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.
		3.4.4 - L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.
		3.4.5 - L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.

Thématiques	Objectifs	Critères
Accompagnement à l'autonomie	3.5 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3.5.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.
		3.5.2 - Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.
		3.5.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.
Accompagnement à la santé	3.6 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	3.6.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.
		3.6.2 - Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.
		3.6.3 - Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.
		3.6.4 - Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.
		3.6.5 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.
	3.7 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3.7.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.
		3.7.2 - Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.
		3.7.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.

Thématiques	Objectifs	Critères
Politique ressources humaines	3.8 - L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3.8.1 - L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.
		3.8.2 - L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.
		3.8.3 - L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.
		3.8.4 - L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.
		3.8.5 - L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.
		3.8.6 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.
	3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3.9.1 - L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.
		3.9.2 - L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.
		3.9.3 - L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.

Thématiques	Objectifs	Critères
Démarche qualité et gestion des risques	3.10 - L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3.10.1 - L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
		3.10.2 - L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.
	3.11 - L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
		3.11.2 - L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.
		3.11.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.
	3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	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 en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.
	3.13 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	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 en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.
		3.13.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.

Thématiques	Objectifs	Critères
	3.14 - L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3.14.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.
		3.14.2 - L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.
		3.14.3 - Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.
		3.14.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.
	3.15 - L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3.15.1 - L'ESSMS définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.
		3.15.2 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.
		3.15.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.

Retrouvez tous nos travaux sur

www.has-sante.fr

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social

© Haute Autorité de santé – – ISBN :