



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

GUIDE

Procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Validée par la CSMS le 10 mai 2022

Descriptif de la publication

| | |
|---------------------------|---|
| Titre | Procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux |
| Objectif(s) | Définir les étapes de la procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, prévues par l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles. |
| Cibles concernées | <ul style="list-style-type: none">- Etablissements et services sociaux et médico-sociaux- Organismes accrédités |
| Demandeur | Ministère des solidarités et de la santé |
| Promoteur(s) | Direction de la qualité et de l'accompagnement social et médico-social Haute Autorité de santé (HAS) |
| Pilotage du projet | Sandra Grimaldi (cheffe du service évaluation) sous la responsabilité de Véronique Ghadi (directrice de la DIQASM) |
| Validation | Version du 10 mai 2022 |
| Actualisation | |
| Autres formats | |

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 – mai 2022 – ISBN :

Sommaire

| | |
|--|----------|
| 1. Dispositions générales | 4 |
| 1.1. Objectifs de l'évaluation | 4 |
| 1.2. Champ d'application | 4 |
| 1.3. Documents de référence et système d'information | 4 |
| 2. Engagement dans la procédure | 5 |
| 2.1. Calendrier de l'évaluation et sélection de l'organisme | 5 |
| 2.2. Définition des critères du référentiel d'évaluation applicables | 5 |
| 3. Évaluation | 6 |
| 3.1. Démarche d'amélioration continue de la qualité | 6 |
| 3.2. Visite de l'établissement ou du service | 6 |
| 3.3. Résultats des évaluations : le rapport d'évaluation | 7 |
| 4. Publication et diffusion | 8 |

1. Dispositions générales

1.1. Objectifs de l'évaluation

L'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS soumis à la présente procédure. La démarche d'évaluation portée par la Haute Autorité de santé (HAS) vise prioritairement à permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, à renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

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

L'évaluation consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant, lors d'une visite au sein des ESSMS. Ce tiers est nommé « l'organisme ». Il s'agit de l'organisme accrédité autorisé à réaliser des évaluations en ESSMS, conformément à ce qui est prévu par l'article 1^{er} du décret n°2022-742 du 28 avril 2022.

L'évaluation se distingue de l'inspection et du contrôle, ainsi que de la vérification de la conformité des ESSMS aux normes définies par les textes.

1.2. Champ d'application

La procédure d'évaluation concerne les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1 du CASF, sauf dérogation établie par le présent code.

Les structures entrant dans le champ de l'évaluation sont ci-après dénommées « ESSMS ».

L'évaluation porte sur le périmètre de l'autorisation délivrée par l'(les) autorité(s) d'autorisation et de contrôle.

1.3. Documents de référence et système d'information

L'évaluation est réalisée à partir du référentiel et du manuel d'évaluation publiés par la HAS sur son site internet.

Les ESSMS engagés dans la procédure d'évaluation utilisent, au même titre que les organismes chargés des évaluations, le système d'information sécurisé dénommé Synaé, mis à disposition par la HAS qui organise les modalités d'accès.

2. Engagement dans la procédure

2.1. Calendrier de l'évaluation et sélection de l'organisme

L'ESSMS engage la procédure d'évaluation conformément à la programmation pluriannuelle arrêtée par l'(les) autorité(s) d'autorisation et de contrôle compétente(s). Lorsqu'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens a été conclu entre un ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s), la programmation est établie conformément aux calendriers d'évaluation prévus dans les contrats (article D. 312-204 du CASF).

L'ESSMS peut demander le report de son évaluation à(aux) l'autorité(s) d'autorisation et de contrôle compétente(s), si des circonstances exceptionnelles le justifient. L'(les) autorité(s) examine(nt) cette demande et notifie(nt) sa(leur) décision à l'ESSMS, dans un délai de 2 mois à compter de sa réception. Le calendrier de programmation pluriannuelle publié par lesdites autorités est modifié en conséquence.

L'ESSMS lance, en amont de la date prévue pour son évaluation, la procédure de mise en concurrence pour la sélection de l'organisme chargé de réaliser la visite d'évaluation, sur la base des outils et méthodes d'évaluation publiés par la HAS. Le document de mise en concurrence présente notamment le périmètre dans lequel l'évaluation va se dérouler. La sélection est réalisée dans le cadre habituel des procédures de mise en concurrence, et pour les établissements publics dans le respect des règles du code des marchés publics. La sélection tient compte des limites d'intervention au sein des ESSMS fixées aux organismes et des règles de liens d'intérêts susceptibles d'exister entre les organismes, leurs intervenants et les ESSMS évalués.

La liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS, et parmi lesquels l'ESSMS va procéder à une sélection, est consultable sur la plateforme Synaé et sur le site internet de la HAS.

La direction de l'ESSMS est garante du bon déroulement de la procédure d'évaluation.

2.2. Définition des critères du référentiel d'évaluation applicables

Les critères du référentiel d'évaluation applicables à chaque ESSMS sont définis au regard du profil de l'ESSMS et de l'autorisation(s) considérée(s).

Trois types d'éléments sont pris en compte pour déterminer le champ d'application des critères :

- le secteur d'intervention (tous ESSMS, secteur social ou médico-social) ;
- le type de structure (toutes structures, établissements ou services) ;
- le public accompagné (tous publics : personnes âgées – personnes handicapées adultes – personnes handicapées enfants – protection de l'enfance – protection judiciaire de la jeunesse – personnes en difficultés spécifiques – accueil hébergement insertion).

Ces données sont recueillies à partir des données FINESS (catégorie d'ESSMS) et reportées dans la plateforme Synaé.

3. Évaluation

L'évaluation mesure la satisfaction de l'ESSMS aux critères du référentiel d'évaluation de la qualité publié par la HAS.

Chaque critère fait l'objet d'une fiche détaillée dans le manuel d'évaluation, qui précise son champ d'application, le niveau d'exigence, la méthode d'évaluation, les éléments d'évaluation, ainsi que les références associées.

L'évaluation est réalisée par les organismes autorisés à procéder aux évaluations, sur la base du référentiel d'évaluation et des méthodes décrites dans le manuel d'évaluation.

L'ensemble de ces outils peut également être utilisé par les ESSMS dans le cadre de leur démarche d'amélioration continue de la qualité.

3.1. Démarche d'amélioration continue de la qualité

Suite à l'expérience acquise depuis 2002 dans l'évaluation de la qualité en ESSMS et compte tenu de la révision du rythme des visites d'évaluation à une visite tous les 5 ans (article D. 312-204 du CASF), l'élaboration et la transmission d'un rapport d'évaluation interne par l'ESSMS à l'(aux) autorité(s) compétente(s) ne sont plus exigées. L'ESSMS devra mentionner, dans son rapport annuel d'activité (article D. 312-203 du CASF), les actions engagées dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité.

Pour alimenter cette démarche, la HAS met à disposition des ESSMS, via la plateforme Synaé, l'ensemble des outils d'évaluation validés, qui seront mobilisés par les organismes lors des visites d'évaluation. Les ESSMS qui le souhaitent peuvent les utiliser et réaliser une auto-évaluation sur la base des critères du référentiel qui leur sont applicables et faciliter l'appropriation du référentiel et des méthodes d'évaluation par les professionnels.

La démarche d'amélioration continue de la qualité mise en œuvre par un ESSMS peut ainsi être fondée sur les auto-évaluations réalisées, les actions spécifiques engagées au regard de l'activité de la structure (plan d'actions spécifique au public accompagné, certifications, labellisations, etc.) et toutes autres actions engagées par l'ESSMS pour améliorer la qualité des prestations proposées aux personnes accueillies. Ces actions sont complémentaires et visent à élever le niveau de qualité en ESSMS.

La visite d'évaluation tient compte des résultats de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée par l'ESSMS pour apprécier la dynamique d'amélioration du service rendu.

3.2. Visite de l'établissement ou du service

L'évaluation des critères applicables à l'ESSMS est réalisée par l'organisme lors d'une visite d'évaluation organisée et matérialisée par la signature d'un contrat entre l'ESSMS et l'organisme.

Le contrat est établi en conformité avec les préconisations du cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS, du référentiel et du manuel d'évaluation, ainsi que de la présente procédure d'évaluation. Il précise notamment les dates de la visite d'évaluation, sa durée, son coût, le nom et le profil des intervenants missionnés par l'organisme, ainsi que le planning de la visite d'évaluation. Il est précisé que la composition de l'équipe d'évaluation ne peut être inférieure à deux intervenants. Ces données sont reportées dans la plateforme Synaé au plus tard au moment de la visite d'évaluation par l'organisme.

L'un des intervenants membre de l'équipe d'évaluation est désigné coordonnateur de la visite.

Durant la visite d'évaluation, l'ESSMS doit communiquer aux intervenants de l'organisme tous les documents nécessaires à son évaluation et faciliter les rencontres.

L'organisme a l'obligation d'informer le représentant légal de l'ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées que ses intervenants auraient constatés au cours d'une visite.

3.3. Résultats des évaluations : le rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation reprend l'ensemble des éléments d'évaluation du référentiel cotés. Il met en valeur les axes forts, ainsi que les axes de progrès identifiés. Il présente une représentation graphique des résultats pour en faciliter la lecture au niveau global, par chapitres et par thématiques. Il fait également un focus sur la cotation des critères impératifs.

Au plus tard 1 mois après la visite d'évaluation, l'organisme transmet à l'ESSMS (via la plateforme Synaé) le rapport de visite.

L'ESSMS dispose alors de 1 mois à compter de la réception du rapport pour rédiger ses observations (via la plateforme Synaé) et les retourner à l'organisme.

L'organisme, après réception des observations de l'ESSMS, procède à la clôture du rapport d'évaluation et le communique définitivement à l'ESSMS (via la plateforme Synaé).

L'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme Synaé, tout manquement de l'organisme, ou de ses intervenants, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

4. Publication et diffusion

La transmission par l'ESSMS du rapport d'évaluation, prévue par l'article D. 312-200 du CASF, est réalisée :

- pour la HAS en version dématérialisée via la plateforme Synaé ;
- pour l'(les) autorité(s) de tarification et de contrôle selon les modalités convenues avec elle(s).
Le rapport est accompagné du plan d'actions spécifique exigé au regard des résultats associés à l'évaluation des critères impératifs.

L'ESSMS doit également assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation. Il doit notamment le porter à la connaissance de l'instance délibérante, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale le cas échéant.

Le rapport d'évaluation fait l'objet d'une diffusion publique selon les modalités fixées par décret.

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

