



**Évaluation HAS :
pourquoi et
comment**

***Donner du sens pour
identifier les bonnes
solutions***

Mardi 7 novembre 2023



INTERVANTE
Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE
 Consultante Qualité & Risques
 spécialisée dans le médico-social
 ☎ 06 13 77 96 73
 ✉ sylvie@conseilqualite.com

Profil LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/conseilqualite/>
 Site internet : <https://www.conseilqualite.com/>

1



Programme

- Nouvelle évaluation, quel **état d'esprit** ?
- Le **Manuel HAS** : vocable et méthodes d'évaluation
- Les 18 **critères impératifs**
- Proposition de **méthodes d'auto-évaluation**
- Plutôt **Synaé** ? Excel ? Logiciel Qualité ?
- Se préparer : stratégie et **rétro planning**
- **Partage d'expérience** sur des évaluations HAS réalisées



Qualité & Risques
Secteur médico-social

2



Nouvelle évaluation, quel état d'esprit ?

3



De la Loi 2002-2 au Référentiel HAS

- **Loi 2002-2** : introduit l'évaluation des activités et de la qualité d'accompagnement des ESSMS
- **Rapport IGAS de juin 2017** (2016-113R) : appelle à une réforme d'ampleur de cette démarche suite au premier cycle de mise en place



4

De la Loi 2002-2 au Référentiel HAS

Les impacts du rapport IGAS

- **2018** : transfert des missions de l'Anesm à la HAS, qui s'engage sur une harmonisation des démarches qualité :
 - Evolution majeure du référentiel sanitaire en 2020 : fin de la démarche processus documentée
 - Harmonisation des pratiques d'évaluation sur les 2 secteurs : « traceurs » et « audits »
 - Publication en mars 2022 du référentiel unique pour le médico-social
- **Loi du 24 juillet 2019** : réforme le régime juridique des évaluations



5

De la Loi 2002-2 au Référentiel HAS

Les 5 changements majeurs issus de la Loi de 24 juillet 2019

- L'évaluation interne disparaît juridiquement
- Nouveau calendrier d'évaluation externe sur 5 ans
- Un Référentiel unique
- De nouveaux évaluateurs externes (fin de validité des habilitations Anesm)
- Un système d'informations et une interface de gestion nationale (Synaé)



6

Les gains et limites de cette évolution

- Un **cadre précis** de « la qualité des accompagnements »
MAIS : une exclusion de certaines activités (maintenance, restauration, gestion budgétaire...)
- Une **harmonisation** des objectifs et des méthodes
MAIS : une hétérogénéité des attendus et des résultats (de 6 mois à 5 ans pour se préparer)
- Des **évaluateurs experts**, garantis par une accréditation COFRAC
MAIS : un coût maintenu à la charge des ESSMS



7

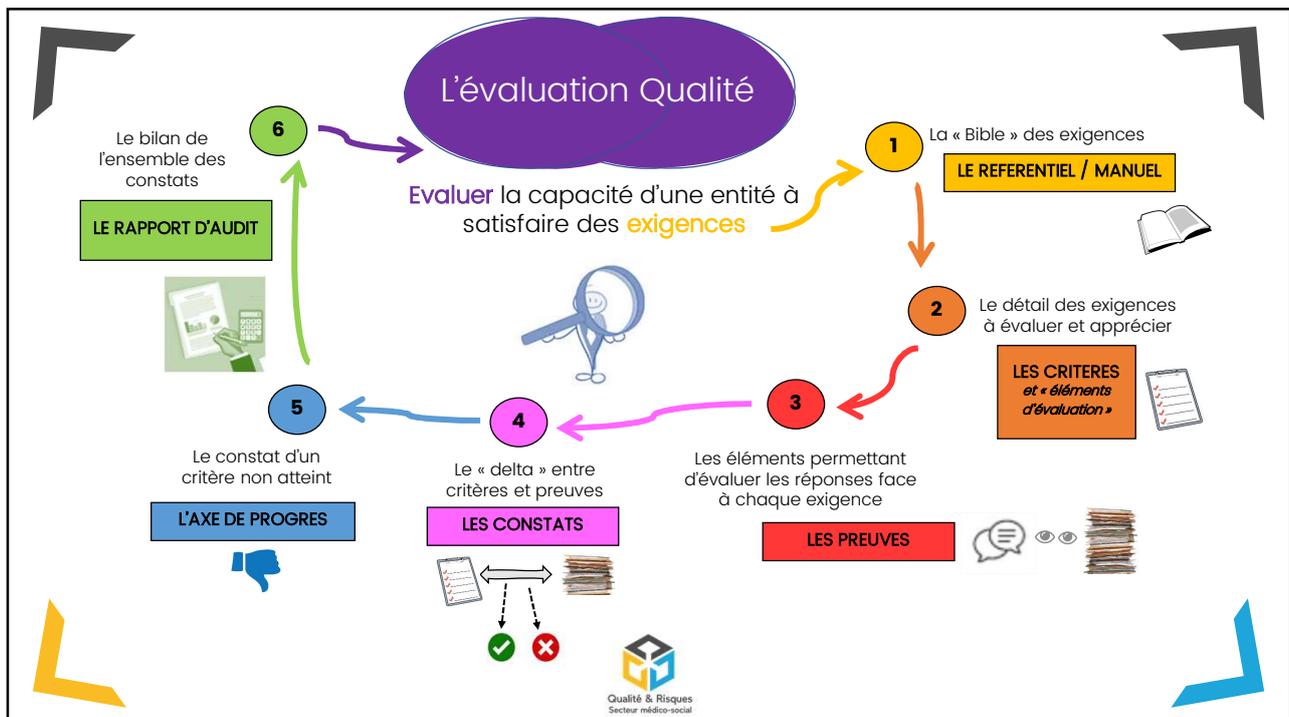
Réponses
aux
questions
(10')



8

Le Manuel HAS : vocabulaire et méthodes d'évaluation

9



10

Construction du référentiel

- 3 chapitres pour **3 méthodes d'évaluation**

- La personne > **accompagné traceur**
- Les professionnels > **traceur ciblé**
- L'ESSMS > **audit système**



- Déclinaison à **4 niveaux**

- Thématiques
 - Objectifs
 - Critères
 - Éléments d'évaluation (notés sur cotation)

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)

- **3 moyens d'évaluation** : entretien, observation, revue documentaire



11

Les 9 thématiques

- Bienveillance et éthique
- Droits de la personne
- Expression et participation de la personne
- Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- Continuité et fluidité des parcours
- Politique ressources humaines
- Qualité et gestion des risques



12



L'accompagné traceur et le chapitre 1

- Méthode centrée sur la qualité perçue et basée sur deux entretiens :
 - Le témoignage d'une personne accompagnée
 - L'expression des professionnels qui l'accompagnent



13



Le traceur ciblé et le chapitre 2

- Méthode centrée sur le cœur de métier :
 - L'expression des professionnels sur leurs pratiques et l'organisation et moyens mis à leur disposition (entretiens)
 - La démonstration de ces pratiques et de l'organisation par l'écrit (observations et revue documentaire)



14



L'audit système et le chapitre 3

- Méthode qui interroge l'organisation, le management et les moyens :
 - La politique et la stratégie de la gouvernance (entretiens et revue documentaire)
 - La démonstration de leur efficacité par le témoignage des professionnels (observations, entretiens et revue documentaire)

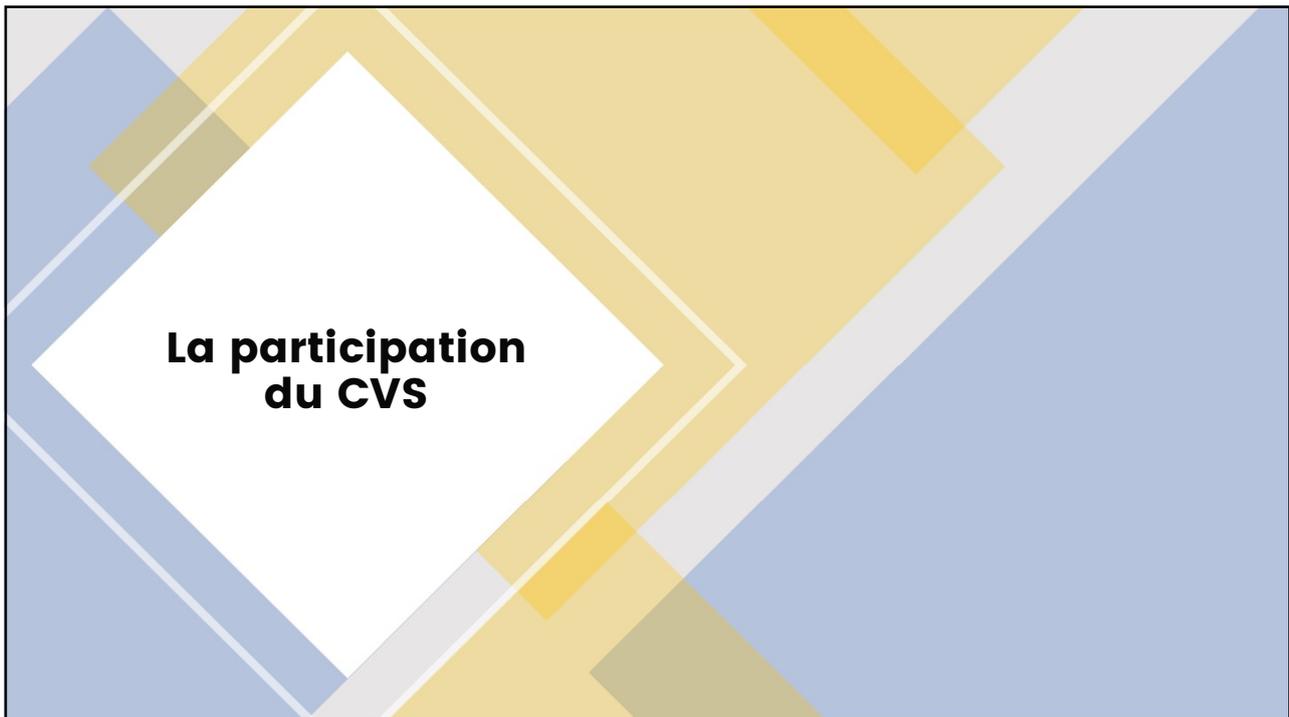


15

Réponses
aux
questions
(10')



16



17

La participation du CVS

- La HAS prévoit la participation du CVS pour l'évaluation de 10 critères du référentiel :
 - Ces critères ont parmi leurs éléments d'évaluation : « entretien avec les membres du CVS »
 - Ce qui renvoie vers la fiche pratique « Guide d'entretien avec les membres du CVS » contenant un **questionnaire type**



Qualité & Risques
Secteur médico-social

18

Grille spécifique CVS				
		Critères	Éléments d'évaluation	Questions évaluatives
Critère	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.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? - Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? - Votre avis a-t-il été pris en compte ? - Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?
Critère	1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? - Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? - Comment réécoutez-vous les questions des personnes que vous représentez ? - Comment votre implication est-elle recherchée ?
Critère	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.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? - Y avez-vous facilement accès ? - Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?
Critère	3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ? - Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?
Critère	3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ? - Êtes-vous force de proposition ? - Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?
Critère	3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ? - Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?
Critère	3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ? - L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ? - Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
Critère	3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
Critère	3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
Critère	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.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ? - L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?

19

La participation du CVS

- 10 critères évalués avec le regard du CVS :
 - Les règles de vie collective
 - L'organisation des instances CVS
 - Informations sur ce qui est dit et décidé en CVS
 - Démarche de Bientraitance
 - Cadre de vie
 - Pilotage de la Démarche Qualité
 - Résultats de la Démarche Qualité
 - Plaintes et réclamations
 - Evènements indésirables
 - Gestion de crise

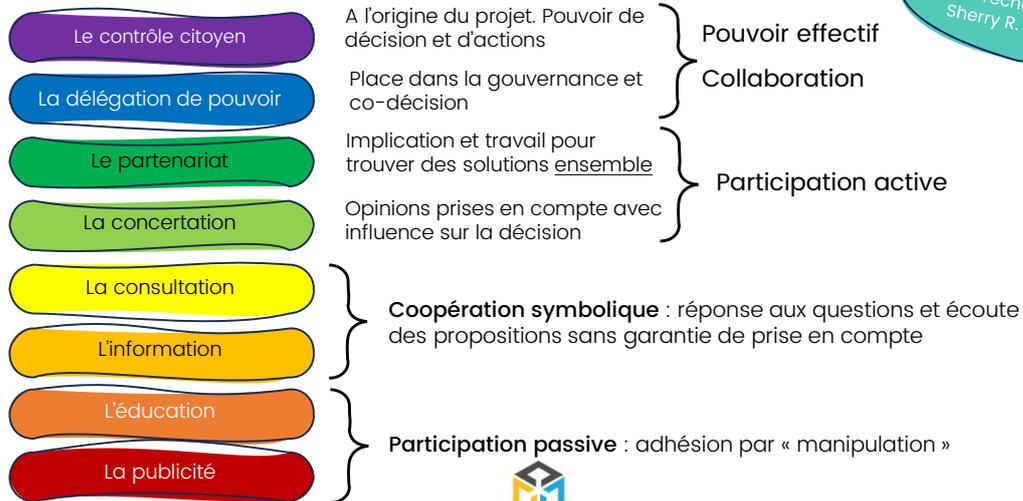


Qualité & Risques
Secteur médico-social

20

La participation du CVS

Librement inspiré
de l'échelle de M.
Sherry R. ARNSTEIN

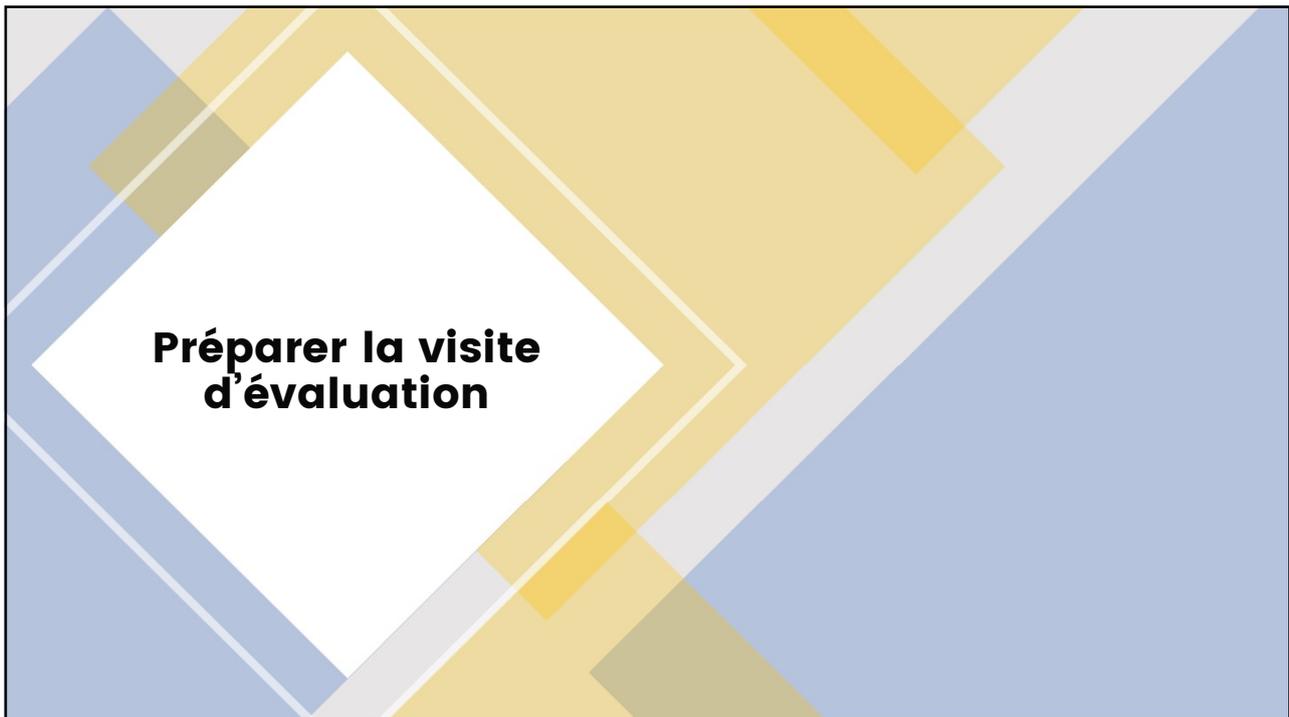


21

Réponses
aux
questions
(10')



22



23

Préparer son évaluation

- Préparation 9 mois avant la date du calendrier
 - Mois 1 à 3 => rechercher évaluateur
 - Mois 4 à 6 => préparer la visite
 - Mois 7 à 9 => réaliser l'évaluation
 - Visite, pré-rapport, phase contradictoire, rapport définitif



Qualité & Risques
Secteur médico-social

24

Préparer son évaluation

MOIS 1 à 3 : RECHERCHER SON EVALUATEUR

- Liste des **organismes autorisés** consultable [sur le site de la HAS](#) et sur la [plateforme Synaé](#) (trois traits en haut à gauche, à côté du logo de la HAS)
- Demande de **devis** (en ligne pour certains cabinets) **ou appel d'offre** ([support aide FORAP](#))
- Les **points à préciser** dans votre demande :
 - Raison sociale - N° de SIRET - Adresse complète - date d'autorisation en cours
 - Nom et coordonnées de la Direction et/ou de l'interlocuteur direct sur l'organisation de l'évaluation
 - N° FINESS et présentation sommaire de l'établissement : secteur, statut juridique, type de structure, type d'accompagnement, nombre de personnes accompagnées
 - La date limite de transmission du rapport et la période souhaitée d'évaluation
 - Eventuellement un lien vers votre site Internet et quelques précisions sur le profil et le nombre de vos professionnels



25

Préparer son évaluation

MOIS 1 à 3 : RECHERCHER SON EVALUATEUR

- Les **éléments que vous pouvez demander** dans la proposition :
 - La présentation de l'organisme certificateur
 - La notification de la décision d'accréditation par le COFRAC* OU, à défaut, tout document précisant où l'organisme se situe dans la phase d'évaluation ou de décision du processus d'accréditation COFRAC
 - La liste des références, en particulier dans le secteur de votre ESSMS
 - Les références professionnelles des évaluateurs désignés, voire exiger que l'équipe d'évaluateurs soit constituée d'au moins un professionnel évoluant ou ayant évolué dans le même type d'ESSMS
 - Les dates d'intervention proposées et les dates butoirs en amont et en aval de la visite (envoi des documents, validation du programme, transmission du pré-rapport, transmission du rapport définitif...)
 - Le nombre d'évaluateurs et la durée des périodes d'évaluation sur place (en nombre de jour)

* Accréditation obtenue sur la base de la norme d'accréditation 17020 et du cahier des charges de la HAS publié le 12 mai 2022



26

Préparer son évaluation

MOIS 4 à 6 : PREPARER LA VISITE

- Information générale (interne et externe) du déroulé et des dates d'évaluation
- Validation du programme avec l'évaluateur : ne pas rogner sur le temps de visite (1h), proposer des professionnels ou partenaires externes pour certains entretiens, demander une justification à l'éviction de certaines fonctions...
- Transfert des documents demandés en amont et anticipation de certains éléments (liste des partenaires, liste des procédures...)
- Centralisation des documents utiles pour le jour J (papier, informatique)
- Identification des accompagnés traceur (consentement)
- Choix des professionnels mobilisés selon les thématiques (si possible 100% détachés)
- Mobilisation des externes (CVS, partenaires...)
- Organisation de la logistique du jour J (salles d'entretien, accès réseaux, repas, badges...)



27

Préparer son évaluation

MOIS 7 à 9 : REALISER LA VISITE

- Visite selon le programme défini
- Annonce en fin d'évaluation des critères impératifs côtés inférieur à 4
- Anticipation des actions à planifier pour répondre aux critères impératifs < 4
- Réception et lecture du pré-rapport : transmission d'éventuelles remarques
- Plan d'actions pour chaque critère côtés 1 ou 2 + critères impératifs < 4
- Formalisation du plan d'actions « critères impératifs » qui sera annexé au rapport
 - Par exemple : tableau à 5 colonnes : N° et intitulé critère ; axe de progrès ; action prévue ; échéance ; livrable
- Réception et transmission du rapport définitif, avec plan d'actions « réponses aux critères impératifs »



28

Les incontournables

- Pour que l'expérience se passe au mieux (pour tout le monde) :
 - Organiser son évaluation 9 mois avant la date de transmission du rapport aux autorités de tarification
 - Avoir une GED performante : l'évaluation demande beaucoup de documents comme éléments de preuve
 - Sensibiliser et informer : professionnels, résidents, CVS, partenaires...
 - Autant que possible : dégager les professionnels interrogés du terrain



29

Les 18 critères impératifs

30

Pourquoi « impératifs » ?

- Des thèmes incontournables, où la conformité est de mise :
 - **Les fondamentaux de la Loi 2002-2 :**
 - Le respect des Droits des personnes accompagnées
 - La lutte contre la maltraitance
 - **Les fondamentaux des démarches « Qualité & Risques » :**
 - Les évènements indésirables
 - Les réclamations et plaintes
 - La gestion de crise
 - **Les fondamentaux de la sécurité des soins**
 - Le circuit du médicament



31

Les 6 thèmes couverts par les 18 critères impératifs

Les droits de la personne accompagnée (critères 2.2.1 à 2.2.7)

- La liberté d'aller et venir
- La dignité et l'intégrité
- La vie privée et l'intimité
- La liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle
- Le droit à l'image
- L'exercice des droits et libertés
- La confidentialité et la protection des informations et données



32

Les 6 thèmes couverts par les 18 critères impératifs

Le circuit du médicament (critère 3.6.2) MEDICO SOCIAL

- Respect de la sécurisation du circuit du médicament
 - Règle des 5B :
 - le bon médicament,
 - au bon dosage,
 - par la bonne voie,
 - à la bonne personne
 - et au bon moment



Article blog
www.conseilqualite.com



Qualité & Risques
Secteur médico-social

33

Les 6 thèmes couverts par les 18 critères impératifs

Les faits de maltraitance et de violence (critères 3.II.1 et 3.II.2)

- Plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence
- Traitement des signalements de faits de maltraitance et de violence
- Mise en place d'actions correctives



Qualité & Risques
Secteur médico-social

34

Les 6 thèmes couverts par les 18 critères impératifs

Les plaintes et réclamations (critères 3.12.1 à 3.12.3)

- Recueil et traitement des plaintes et réclamations
- Communication sur le traitement aux parties prenantes
- Analyse en équipe et mise en place d'actions correctives



35

Les 6 thèmes couverts par les 18 critères impératifs

Les évènements indésirables (critères 3.13.1 à 3.13.3)

- Recueil et traitement des évènements indésirables
- Communication sur le traitement aux parties prenantes
- Analyse en équipe et mise en place d'actions correctives



36

Les 6 thèmes couverts par les 18 critères impératifs

La gestion de crise et la continuité de l'activité (critères 3.14.1 et 3.14.2)

- Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
- Réactualisation régulière
- Communication du Plan en interne et en externe



37

Réponses
aux
questions
(15')



38

Proposition de méthodes d'auto-évaluation

39

Pourquoi faire une évaluation interne ?

- L'évaluation interne n'est pas obligatoire... Mais elle permet :
 - De redynamiser sa démarche qualité et risques
 - De ne pas tout découvrir le jour de l'évaluation
 - De valoriser ses points forts et de forger son discours
 - D'avoir un plan d'actions réfléchi à défaut d'une organisation irréprochable
- Et aussi :
 - D'alimenter son diagnostic partagé CPOM
 - De guider la réécriture de son projet d'établissement
 - D'identifier des formations et achats à prioriser



Qualité & Risques
Secteur médico-social

40

Devenir son propre évaluateur

Méthode pour transformer les critères HAS en grille d'évaluation

La technique du « comment ? » + « je peux voir ? »

- Transformer l'affirmation du critère en question ouverte (éviter « avons-nous... ? » ou « faisons-nous... ? »)
- Rechercher la traçabilité correspondante à la solution apportée
- PUIS : ouvrir le manuel et comparer vos « preuves » avec les éléments d'évaluation de la fiche critère

Les critères « la personne » (chapitre 1) = accompagné traceur

Les critères « les professionnels » (chapitres 1 et 2 et 3) = groupe de travail

Les critères « l'ESSMS » (chapitres 2 et 3) = CODIR/COPIL



41

Trois manières d'appréhender le référentiel

L'évaluation à blanc : Dupliquer les mêmes conditions que l'évaluation

- Programme sur 2 à 4 jours avec :
 - Visite de la structure
 - Accompagné traceur avec (au moins) 3 personnes accompagnées
 - Entretiens avec la gouvernance, les professionnels, le CVS, les partenaires...
 - Analyse documentaire

→ Implication des professionnels par la mise en situation

→ Construction du plan d'actions à partir du rapport

- Préparation à l'exercice
- Externalisation ou formation nécessaire (coût)



42

Trois manières d'appréhender le référentiel

Le diagnostic : Faire un point rapide sur les 9 thématiques

- Etude avec la gouvernance de l'ensemble des critères « ESSMS » et « professionnels » (ne pas oublier le chapitre 1)
- Identification des critères non satisfaisants (focus sur critères impératifs)

→ Planification des actions d'amélioration : projet à concevoir, organisation à travailler, document à mettre à jour...

→ Sensibilisation des professionnels et du CVS sur les 9 thématiques (synthèse des attendus)

→ Implication des professionnels par la recherche de solutions : groupes de travail ciblés sur les critères non satisfaisants

- Rapidité, pragmatisme
- Pas d'implication du terrain dans l'analyse, évaluation « en vase clos »



Qualité & Risques
Secteur médico-social

43

Trois manières d'appréhender le référentiel

L'auto-évaluation : Questionner en profondeur politiques, organisations et bonnes pratiques

- Groupes de travail avec la gouvernance (chapitre 3)
- Groupes de travail avec les professionnels (chapitres 1, 2 et 3)
- Centralisation et analyse des documents incontournables (projets, documents institutionnels, procédures, traçabilité...)
- Echanges et réflexions avec le CVS
- Visites ciblées de la structure : affichage, circuit du médicament, circuit des déchets (hygiène + DD)...
- Déploiement d'accompagnés traceurs sur des profils cibles, préalablement identifiés (chapitre 1)

→ Planification des actions au fur et à mesure

→ Implication des professionnels par l'évaluation des pratiques et de l'organisation, ainsi que la recherche de solutions

- Implication de tous, dynamisation de la démarche
- Chronophage, des analyses et améliorations « petit à petit »



Qualité & Risques
Secteur médico-social

44

Organisation par type d'éléments d'évaluation

- L'entretien* : animer des groupes de travail (Professionnels, Codir, CVS...)
 - Vos outils : Programme, invitation, outils d'animation, trame de compte-rendu, questionnaire CVS...
- L'observation : visiter son propre établissement
 - Vos outils : [Grille d'observations](#), programme de réalisation
- La consultation documentaire : analyser ou illustrer
 - Centraliser et analyser les [documents incontournables](#)
 - Illustrer toutes les réponses émanant des groupes par des documents (dossier de la personne, procédure, traçabilité...)
 - Identifier les [procédures](#) évoquées dans le référentiel



* Hors accompagné traceur

45

L'enjeu : impliquer les équipes

- Par la mise en situation : évaluation à blanc externalisé
- Par la recherche de solutions : groupe de travail ciblé sur les critères non satisfaisants, identifiés en amont par la gouvernance
- Par l'auto-évaluation : déploiement d'accompagnés traceurs, de groupes d'analyse des critères du chapitre 2, groupes d'analyse critique des réponses apportées par la gouvernance aux critères du chapitre 3
- Par des campagnes d'informations autour des thématiques du référentiel : calendrier de l'avent, éphéméride, formation flash, café Qualité, cahier de vacances, escape game... et pourquoi pas une [petite vidéo YouTube](#) 😊



46

Réponses
aux
questions
(20')

Qualité & Risques
Secteur médico-social

47

**Plutôt Synaé ?
Excel ?
Logiciel qualité ?**

48

Synaé : la plateforme des évaluateurs

- Synaé est un outil permettant de rédiger un rapport d'évaluation
- Synaé ne permet pas de créer ou de piloter un plan d'actions

Pourquoi utiliser Synaé :

- Pour concevoir et conserver son rapport d'auto-évaluation à une période donnée
- Pour en extraire des graphiques (communication)
- Pour télécharger la grille de critères de son ESSMS



49

Présentation sur Synaé

Critère 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

E.E. : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.

- 1- Pas du tout satisfaisant
- 2 - Plutôt pas satisfaisant
- 3 - Plutôt satisfaisant
- 4 - Tout à fait satisfaisant
- * - Optimisé

E.E. : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.

- 1- Pas du tout satisfaisant
- 2 - Plutôt pas satisfaisant
- 3 - Plutôt satisfaisant
- 4 - Tout à fait satisfaisant
- * - Optimisé

Eléments de preuves consultés

Commentaires (axes forts, axes de progrès)

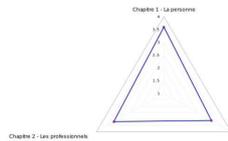


50

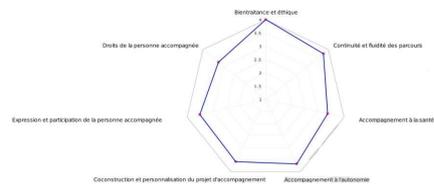
Graphiques RADAR (rapport Synaé)

Niveau global atteint par l'ESSMS

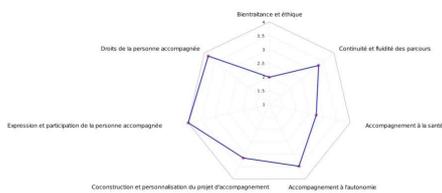
Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



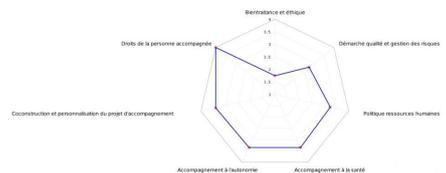
Chapitre 1 - La personne



Chapitre 2 - Les professionnels



Chapitre 3 - L'ESSMS



51

Logiciel qualité : avantages et limites

- Un logiciel qualité permet de gérer toutes les activités autour de la démarche Qualité & Risques : plan d'action, FEI, réclamations, cartographie des risques...
- Un logiciel est un outil = Un outil ne sert à rien sans utilisateur

Pourquoi investir dans un logiciel qualité

- Pour outiller les professionnels de la démarche Qualité & Risques
- Pour centraliser vos documents (et donc... vos éléments de preuves)



52

Et le bon vieux fichier Excel ?

- Synaé vous permet de télécharger votre grille de critères HAS en format Excel
- Votre plan d'actions qualité est peut-être déjà sous Excel 😊

Pourquoi rester sur un format Excel

- Parce que Synaé n'est pas un outil de pilotage
- Parce que vous n'avez personne à outiller d'un logiciel qualité



53

Réponses
aux
questions
(10')



54



55

Trouver sa stratégie : une analyse multicritère

Les éléments à prendre en compte

- Les différents calendriers :
 - La date de votre évaluation externe (court, moyen ou long terme)
 - La date de renouvellement de votre CPOM
 - La date de réécriture de votre Projet d'Établissement
- Le climat social :
 - Votre équipe est-elle stable ?
 - Quel est le degré d'implication possible des professionnels du terrain ?
- L'état de santé de votre démarche Qualité & Risques :
 - Votre plan d'actions est-il à jour ?
 - Avez-vous un professionnel dédié à la démarche et compétent sur le nouveau référentiel ?
 - Avez-vous une base documentaire à jour et en ordre ?

Compte également : le soutien de votre organisme gestionnaire, de votre PCA, l'état des finances, le niveau de confiance des usagers et familles...

Qualité & Risques
Secteur médico-social

56

Construire un rétroplanning

1. Placer sur un GANTT les dates CPOM, Projet Etablissement et Evaluation
2. CPOM = 1 an / PE = 6 à 12 mois / Evaluation = 9 mois
 - Quelle est la première échéance ?
 - Comment l'évaluation HAS peut aider cette première échéance ?
 - Quelle stratégie de déploiement ? (diagnostic, auto-évaluation, évaluation à blanc)
3. Placer les étapes de cette stratégie
 - Comment ce premier déploiement va apporter des éléments pour mes deux autres échéances ?
4. Placer les étapes des deux autres échéances



57

Construire un rétroplanning Exemple

CPOM au 31/12/2024 = janvier 2024

Projet Etablissement au 31/12/2023 = juin 2023

Evaluation au 31/12/2025 = avril 2025



- Quelle est la première échéance ?
- Comment le Manuel HAS peut aider cette première échéance ?
- Quelle stratégie de déploiement ? (diagnostic, auto-évaluation, évaluation à blanc)
- Comment ce premier déploiement va apporter des éléments pour mes deux autres échéances ?



58

Réponses
aux
questions
(10')

Qualité & Risques
Secteur médico-social

59

**Partage
d'expérience sur
des évaluations
HAS réalisées**

60

Partages d'expérience

- Témoignages de professionnels
 - Valorisation, dialogue, moins impressionnant que prévu
- Témoignages de directions
 - « Content que ce soit fini », pas de constats « hors sol », pas de grosse surprise
- Témoignages de qualicien·ne·s
 - Survol de certains critères, une exigence en dessous des prérogatives fixées en interne
- Témoignages d'évaluateurs
 - Mieux lorsque les personnes rencontrées sont préparées, difficulté voire frustration du positionnement « zéro conseil »



61

Les incontournables

- Pour que l'expérience se passe au mieux (pour tout le monde) :
 - Organiser son évaluation 9 mois avant la date de transmission du rapport aux autorités de tarification
 - Avoir une GED performante : l'évaluation demande beaucoup de documents comme éléments de preuve
 - Sensibiliser et informer : professionnels, résidents, CVS, partenaires...
 - Autant que possible : dégager les professionnels interrogés du terrain



62

Réponses aux questions (20')





Qualité & Risques
Secteur médico-social

63

Clôture de la journée



INTERVANTE
Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE
 Consultante Qualité & Risques
 spécialisée dans le médico-social
 ☎ 06 13 77 96 73
 ✉ sylvie@conseilqualite.com

Profil LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/conseilqualite/>
 Site internet : <https://www.conseilqualite.com/>

64