



**Nous vous remercions de patienter,
le webinaire va bientôt commencer.**

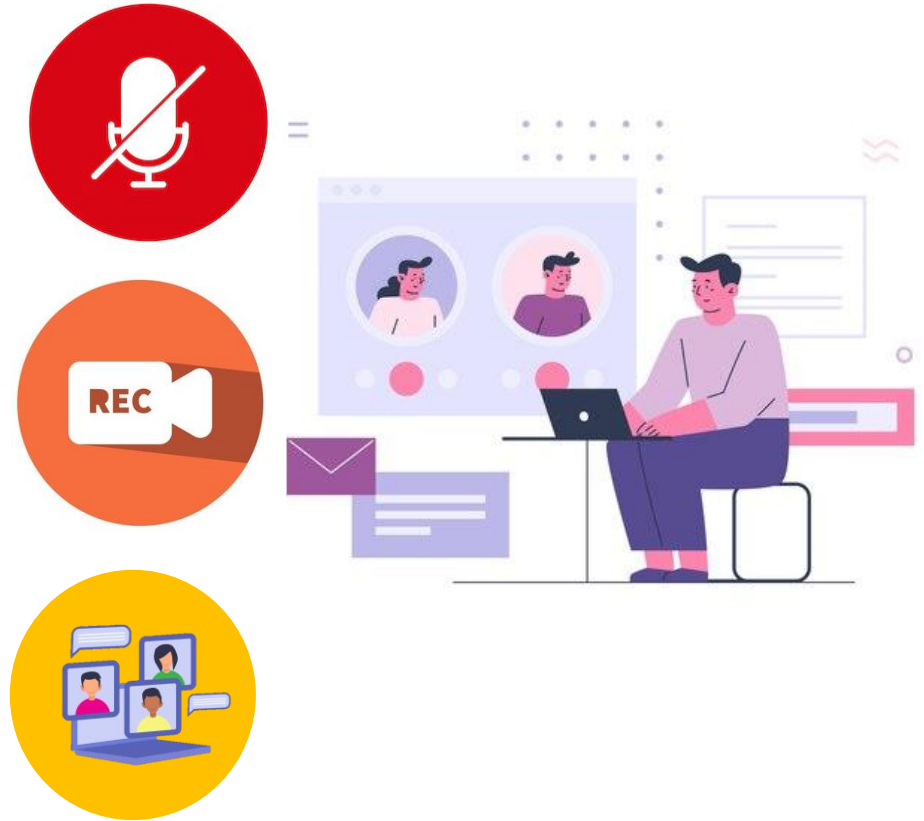


Dispositif d'évaluation des ESSMS : point d'étape avec la participation de HAS et l'ARS

04/12/2025

Fonctionnement de la visio-conférence

- ✓ Visio-conférence enregistrée
- ✓ Micros éteints, sauf la personne qui s'exprime
- ✓ Possibilité d'intervenir :
 - par écrit sur le tchat
 - cliquer sur la main (en haut de votre écran)



LA SRA QUALIRIS

La Structure Régionale d'Appui QUALIRIS est une association qui accompagne toute structure morale sanitaire, médico-sociale, libérale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charges.

ASSOCIATION DE LOI 1901

Créée début 2018 par les fédérations de la région : FEHAP FHF – FHP – Fédération des URPS - NEXEM SYNERPA - URIOPSS

CHAMPS D' ACTIONS

- Démarches qualité / gestion des risques associés aux soins et accompagnements
- Secteurs sanitaire, médico-social et ville

DÉSIGNÉE STRUCTURE RÉGIONALE D' APPUI

de la région Centre-Val de Loire, fin décembre 2018 par l'ARS, désignation renouvelée fin 2023

MISSIONS

- Soutien méthodologique
- Expertise
- Formation / Information
- Recherche

AU NIVEAU NATIONAL : Qualiris membre de la FORAP (Fédération des SRA)



Représentation auprès des
Partenaires institutionnels :

Ministère, HAS

Mutualisation
de compétences :
Projets, outils (e-FORAP)





Présentation de la HAS



Présentation HAS – ARS Centre Val de Loire – QUALIRIS

Dispositif d'évaluation des ESSMS

04/12/2025



Sommaire

⋮
○

1

Evaluation de la qualité des ESSMS : Bilan 2024

⋮
○

2

Evolution de certains outils de l'évaluation



1

Evaluation de la qualité des ESSMS : Bilan 2024

Bilan annuel 2024

Publication du 2nd bilan du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Analyse quantitative des évaluations réalisées en 2024 visant à suivre l'évolution :

- Du premier cycle d'évaluation (2023-2027) et de la structuration du marché de l'évaluation
- Du niveau de qualité des prestations délivrées par les ESSMS et de leur capacité à répondre aux besoins et attentes des personnes accompagnées

Contexte

Publication des
résultats

Transformation
de l'offre
médico-sociale

Réforme des
services d'aide à
domicile

Renforcement
de la lutte contre
la maltraitance

...

Données relatives au déploiement du dispositif d'évaluation

Au 31 décembre 2024 :

- 7 609 missions d'évaluation
- **9 386 évaluations réalisées**
Dont 365 évaluations multi-ESSMS

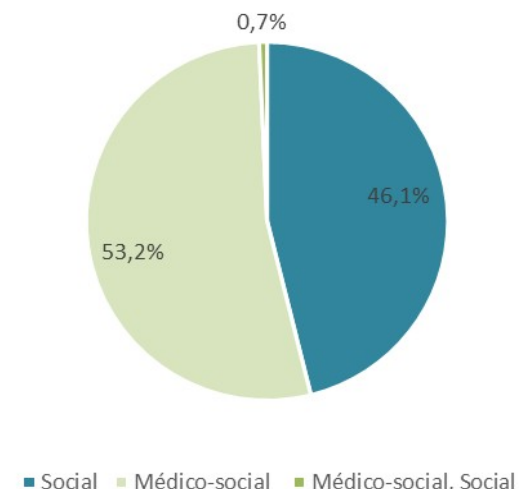


Répartition des évaluations réalisées

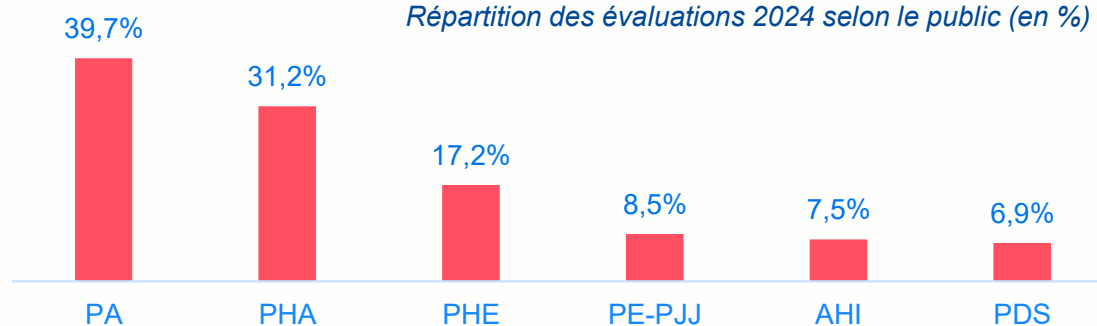
Champs d'application du référentiel : secteur / type d'ESSMS / public

- Un équilibre entre les évaluations secteur social et médico-social
- Un effectif plus conséquent d'établissements évalués (71% des évaluations 2024)
- Une représentation majoritaire des structures prenant en charge des personnes âgées et handicapées dans le dispositif

Répartition des évaluations 2024 selon le secteur (en %)



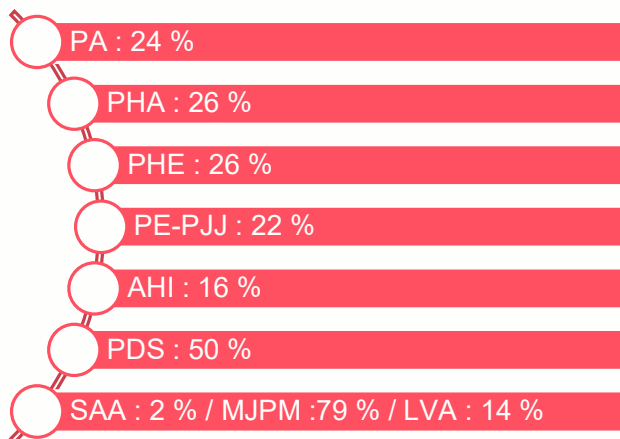
Répartition des évaluations 2024 selon le public (en %)



L'état d'avancement du premier cycle d'évaluation

1^{ère} programmation pluriannuelle : du 1^{er} juillet 2023 au 31 décembre 2027

- 10 015 structures évaluées au 31 décembre 2024, soit **22% des ESSMS** soumis à évaluation



→ Réforme des SAD : gel des évaluations des SAAD, SSIAD et SPASAD jusqu'en juillet 2025

→ ESSMS associés au public PDS très en avance dans le cycle évaluatif

Part d'ESSMS évalués par public (en %)

Caractéristiques des évaluations réalisées

Les évaluations multi-ESSMS en hausse

- 59 évaluations multi-ESSMS en 2023



2% des
évaluations

- 306 évaluations multi-ESSMS en 2024



4,8% des
évaluations

Fiche multi-ESSMS publiée en juillet 2025

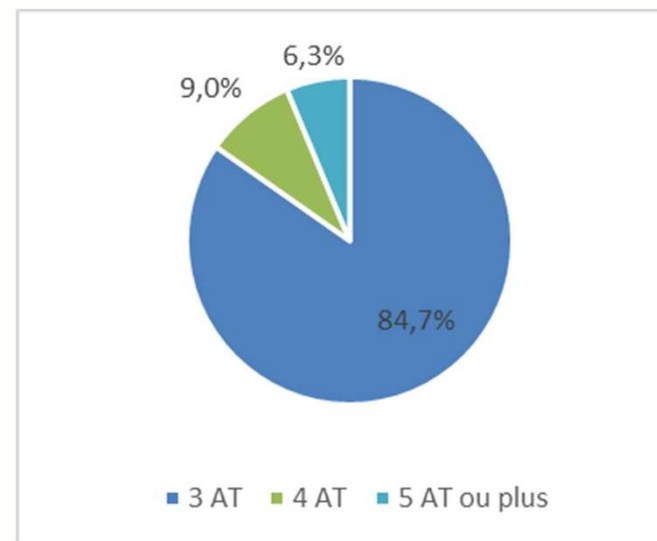
- Apporter des précisions méthodologiques sur la conduite des évaluations multi-ESSMS (contractualisation, visite d'évaluation, rédaction du rapport etc.)
- Sensibiliser les acteurs du secteur sur les enjeux des évaluations multi-ESSMS en matière de démarche qualité

Caractéristiques des évaluations réalisées

Les accompagnés traceurs (AT)

- Plus de 80% des évaluations réalisées sur la base du seuil minimum des 3 AT
- 60% des évaluations d'ESSMS de plus de 100 places comportent 3 AT

Répartition des évaluations selon le nombre d'accompagnés traceurs (en %)

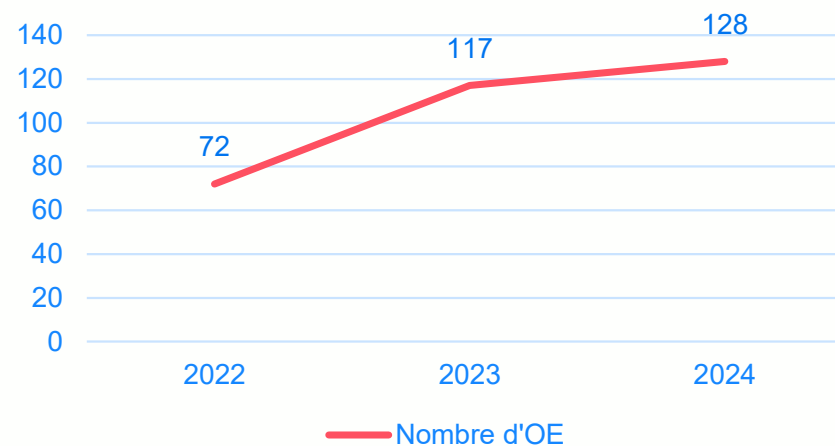
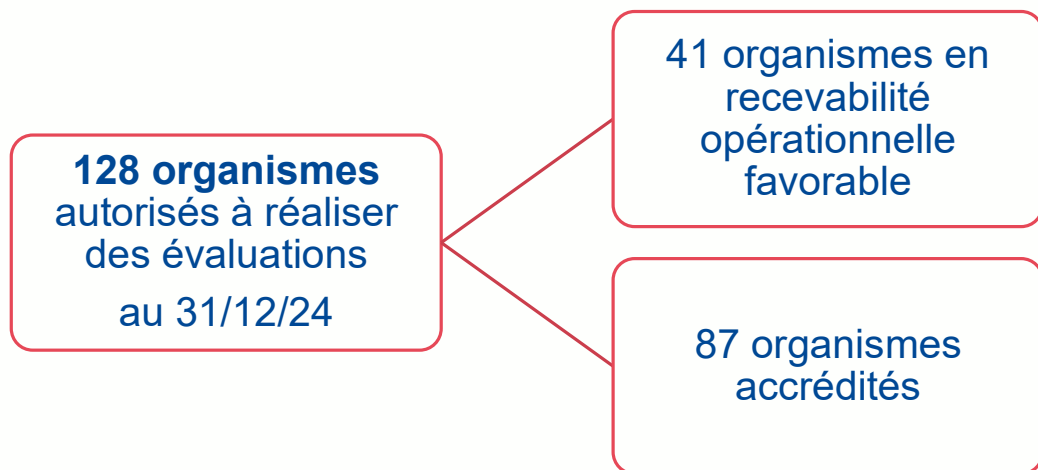


Fiche pratique n°3 actualisé sur la méthode de l'accompagné traceur visant à :

- Favoriser la qualité du recueil du point de vue des personnes accompagnées dans la démarche d'évaluation
- S'assurer d'un nombre suffisant d'AT pour rendre compte de la diversité des accompagnements en tenant compte de la capacité de l'ESSMS évalué

Les organismes évaluateurs (OE)

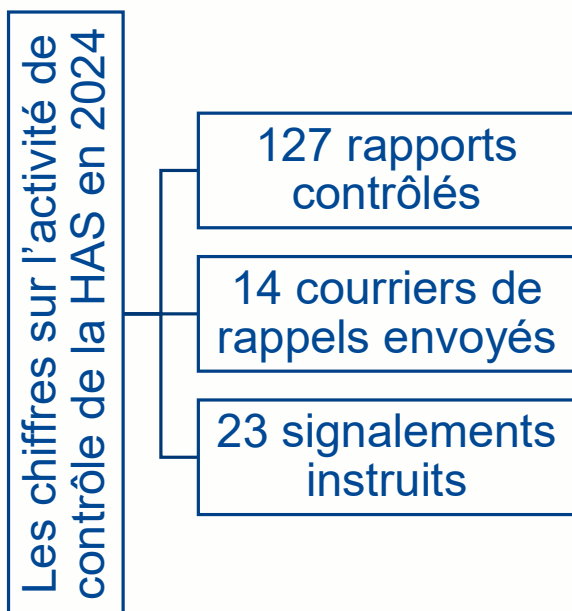
Un ralentissement du nombre d'organismes entrants dans le dispositif



Evolution du nombre d'organismes évaluateurs (au 31 décembre de l'année)

L'activité de contrôle de la HAS

Un renforcement du contrôle des organismes évaluateurs



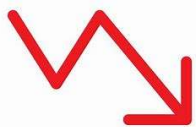
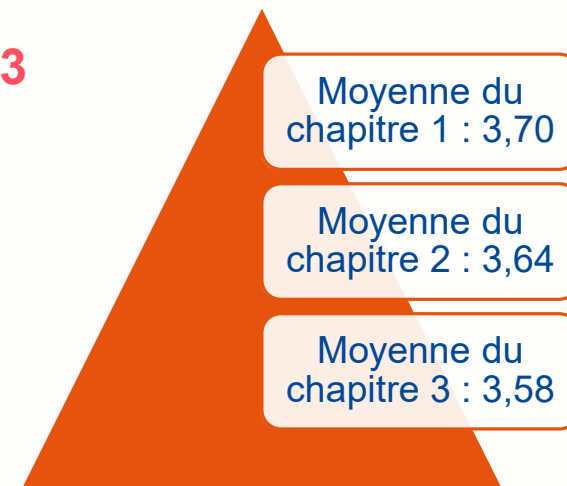
Finalité première du contrôle de la HAS :

S'assurer de la qualité des prestations des organismes évaluateurs afin que les rapports d'évaluation soient des outils qui permettent aux ESSMS de nourrir leur démarche d'amélioration continue de la qualité

Données quantitatives 2024 relatives au niveau de qualité des ESSMS évalués

Les cotations moyennes générales : niveau comparable à 2023

- Confirmation d'un décalage entre les pratiques de terrain et les attendus de la démarche qualité
- Tendence globale à la baisse sur les thématiques



Accompagnement à la santé

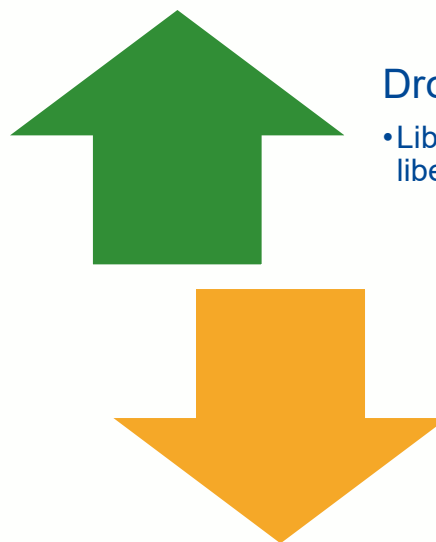
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

Démarche qualité et gestion des risques

Le taux d'atteinte des critères impératifs (CI)

Satisfaction de l'ensemble des CI dans 19% des évaluations

- Une performance des professionnels sur les droits et libertés individuels
- Une marge de progression dans l'élaboration et le déploiement des processus sur le terrain



Droits et libertés individuelles

- Liberté d'aller et venir, vie privée et intimité, liberté de conscience, dignité et intégrité ...

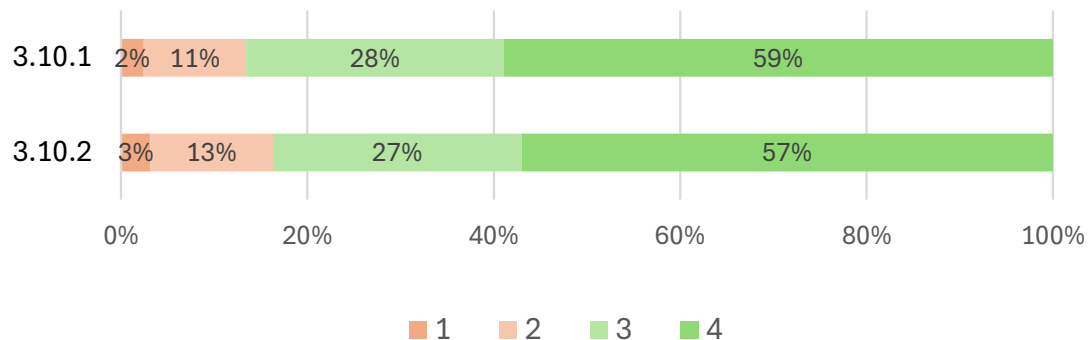
Déploiement des processus de terrain

- Recueil et analyse des plaintes et réclamations, définition d'un plan de gestion de crise, sécurisation du circuit du médicament ...

Focus – Démarche qualité et gestion des risques

Un item partiellement maîtrisé au sein des ESSMS

Répartition des évaluations réalisées en 2023 et 2024 selon le score obtenu sur les critères de l'objectif 3.10 – Démarche qualité et gestion des risques



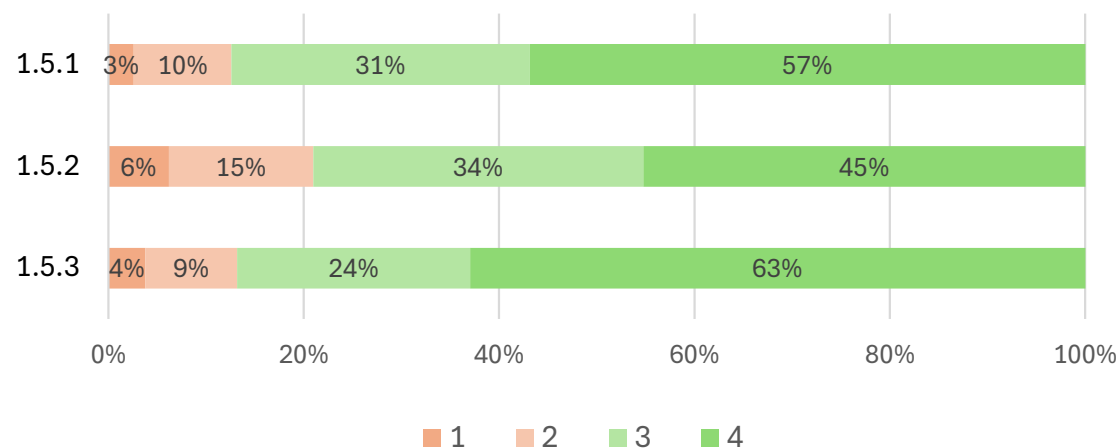
- Un objectif satisfait dans plus de la moitié des évaluations
- Environ 15% des structures sont en difficulté pour déployer leur démarche qualité.
- Les structures qui accompagnent un public AHI et PE-PJJ semblent davantage en difficulté.

Focus – Participation des personnes accompagnées (1/2)

La participation des personnes effective dans les ESSMS

- Une faible part des évaluations affichant un score inférieur à 3 sur le critère 1.5.1
- Une fragilité sur la transmission d'informations aux personnes accompagnées sur les suites données aux demandes formulés dans le cadre des instances collectives

Répartition des évaluations réalisées en 2023 et 2024 selon le score obtenu sur les critères de l'objectif 1.5 – Expression et participation de la personne accompagnée



Focus – Participation des personnes accompagnées (2/2)

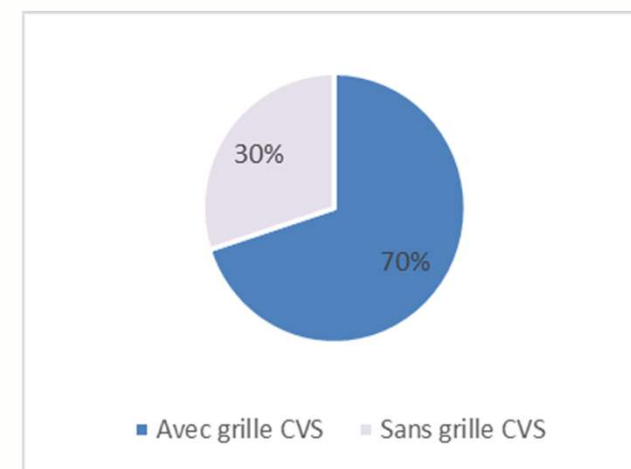
Une implication en demi-teinte du CVS dans le fonctionnement des ESSMS

- Implication satisfaisante du CVS dans les thématiques liées directement à la participation des personnes accompagnées, la bientraitance et les droits fondamentaux
- Une marge de progression sur la communication avec le CVS concernant les process mis en œuvre au sein de l'ESSMS

Répartition des évaluations 2024 avec ou sans grille CVS (en %)

Publication d'une fiche sur l'obligation de mise en place d'un CVS (juin 2024) visant à :

- Clarifier la liste des ESSMS soumis à l'obligation de mise en place d'un CVS
- Préciser les modalités d'évaluation lorsque l'obligation n'est pas satisfaite



Focus Région « Centre Val de Loire » - Point sur le dispositif d'évaluation (1/4)

Au 10/11/2025

490 évaluations réalisées sur le territoire entre 2022 et 2025

240 secteur médico-social
249 secteur social
1 mixte

Etablissements

• 74 %

Services

• 26 %

Focus Région « Centre Val de Loire » - Point sur le dispositif d'évaluation (2/4)

Au 10/11/2025

Hors évaluations multi-essms

Nombre d'évaluations selon le(s) public(s) rattaché(s) à l'ESSMS

Accueil Hébergement
Insertion

35

Personne âgée

197

Personne en difficulté spécifique

17

PE/PJJ

59

Personne Handicap Adulte

185

Personne Handicap Enfant

43

Focus Région « Centre Val de Loire » - Point sur le dispositif d'évaluation (3/4)

Au 10/11/2025

Score (/4) des 3 chapitres

3,68

Chapitre 1 :
La personne

3,61

Chapitre 2 :
Les professionnels

3,54

Chapitre 3 :
L'ESSMS

Important : secteurs social et medico-social .

Focus « Centre Val de Loire » - Point sur le dispositif d'évaluation (4/4)

Au 10/11/2025

Score (/4) des 9 thématiques

Score des thématiques

thematique	Moyenne de score
Droits de la personne accompagnée	3,74
Expression et participation de la personne accompagnée	3,74
Accompagnement à l'autonomie	3,70
Continuité et fluidité des parcours	3,64
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,54
Bientraitance et éthique	3,54
Politique ressources humaines	3,53
Accompagnement à la santé	3,51
Démarche qualité et gestion des risques	3,31

3,33
Nb moyen
d'Accompagné
Traceur (AT)



2

Evolution de certains outils de l'évaluation

Zoom sur la méthode de l'accompagné traceur (AT)

Quelques recommandations :

- S'assurer que les profils sélectionnés sont représentatifs des différentes modalités d'accompagnement proposées au sein de l'ESSMS ;
- Identifier, en concertation avec l'organisme évaluateur et en amont des entretiens, les moyens de communication adaptés aux profils des personnes accompagnées (FALC, CAA etc.), le cas échéant ;
- Anticiper la visite d'évaluation en réalisant un travail auprès des personnes accompagnées pour leur expliquer le sens de la démarche et les inviter à s'y associer ;
- Evaluer la nécessité d'identifier un tiers pouvant être présent lors de l'entretien afin de soutenir la personne accompagnée et favoriser le recueil de sa parole.

FOCUS – Fiche pratique n°3 actualisée (juillet 2025)



Enjeux

- Favoriser la qualité du recueil du point de vue des personnes accompagnées
- S'assurer d'un nombre suffisant d'accompagnés traceurs pour rendre compte de la diversité des accompagnements et tenant compte du nombre de places autorisées



Cibles

- Plus de 45 000 ESSMS
- Les organismes évaluateurs



Objectifs

- Préciser les étapes et les conditions de mise en œuvre de la méthode
- Déterminer les seuils du nombre d'entretiens à réaliser avec les AT et les professionnels.

Ce qui est conservé

Les principes méthodologiques (fondement, principe, liste doublée...)

Son titre

Son emplacement dans le manuel

Sa structuration

Et la génération automatique de 3 grilles AT dans Synaé

3- Comment conduire un accompagné traceur ?

Cibles **ORGANISME – ESSMS**

Objectifs de la fiche

Cette fiche décrit les étapes et les conditions de mise en œuvre de la méthode de « l'accompagné traceur » pour l'évaluation des critères du « Chapitre 1 : la personne » du référentiel d'évaluation.

Clés de compréhension

Le « Chapitre 1 : la personne » du référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS est évalué au travers de la méthode de « l'accompagné traceur ».

La méthode de « l'accompagné traceur » est centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement et se matérialise par un entretien avec une personne accompagnée, suivi d'un entretien avec le/les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, cette méthode vise à renforcer l'engagement de la personne comme actrice de son accompagnement. Elle permet également aux personnes accompagnées d'être de véritables partenaires de l'ESSMS dans l'amélioration des pratiques.

Synaé génère les grilles d'évaluation selon la catégorie d'ESSMS renseignée. Pour le Chapitre 1, il y a deux types de grilles d'évaluation :

- la grille d'entretien avec la personne accompagnée (critères débutant par « La personne ») ;
- la grille d'entretien avec les professionnels de terrain (critères débutant par « Les professionnels »).

Pour chacune des grilles, une réponse est attendue pour chaque élément d'évaluation, selon le principe de cotation défini par la HAS.

En pratique

L'évaluation est centrée sur les thématiques identifiées dans le Chapitre 1 du référentiel et réalisée à partir des données recueillies auprès de la personne accompagnée, auxquelles s'ajoute un entretien avec le(s) professionnel(s) qui accompagnent la personne.

L'infographie ci-après présente les trois étapes de la méthode, chacune des étapes étant précisée ensuite.

Ce qui évolue

Les nouveautés

- La définition d'un « ESSMS de petite taille »
- Le nombre de séquences « accompagné traceur » en fonction de la capacité autorisée (seuil de 30 places)
- Le délai de prévenance (2 semaines maximum)
- Le recours à des personnes accompagnées sorties de dispositif (cas de dérogation limitée et délai de 3 mois)

Pour améliorer la compréhension du plus grand nombre

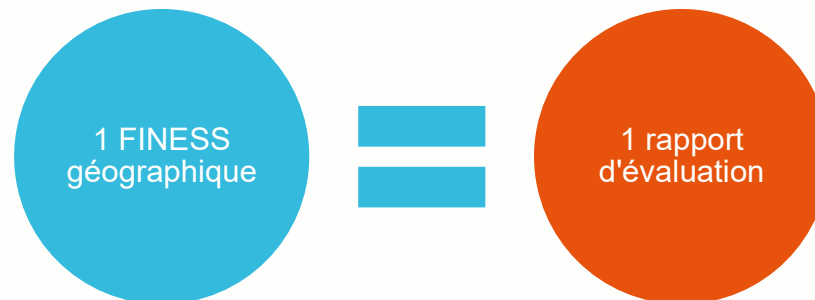
- Précision de la personne accompagnée
- Les profils des AT en exemple
- Présentiel obligatoire
- Non-mutualisation des entretiens « miroir » avec les professionnels
- Des focus « retour d'expérience »

FOCUS – Fiche pratique multi-ESSMS

La définition d'une évaluation multi-ESSMS

Une évaluation multi-ESSMS est une évaluation qui regroupe dans un seul et même rapport d'évaluation **plusieurs entités géographiques**

=> Le **FINESS géographique** comme clé d'entrée

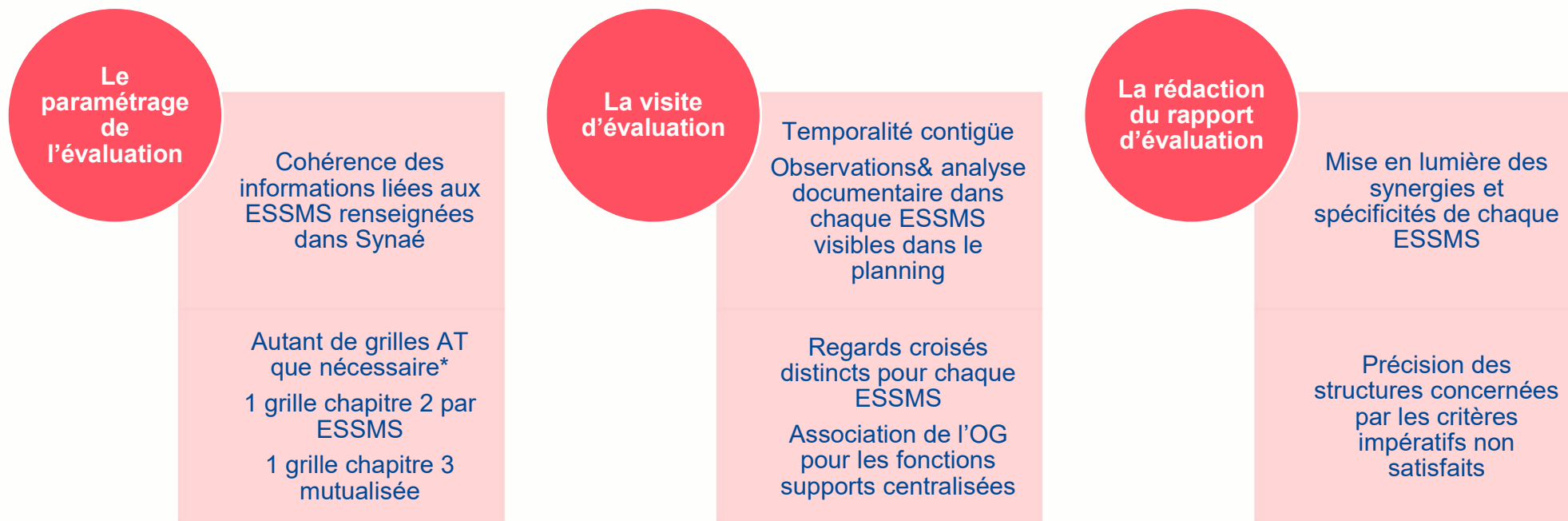


Les prérequis d'une évaluation multi-ESSMS

Un projet de regroupement cohérent avec la réalité organisationnelle des ESSMS

- ✓ Une autorisation formalisée de l'ATC
- ✓ Un projet partagé (logique de parcours, dispositifs intégrés etc.)
- ✓ Une gouvernance et un pilotage de la démarche qualité en commun
- ✓ Une proximité géographique des ESSMS regroupés
- ✓ Aucun échantillonnage possible

Les facteurs clés de réussite d'une évaluation multi-ESSMS



**Nombre d'AT déterminé selon la capacité cumulée des ESSMS, conformément aux seuils définis dans la fiche n°3 du manuel d'évaluation. 1 AT au minimum par ESSMS.*

La présentation et la publication des résultats d'une évaluation multi-ESSMS

Principe de solidarité des résultats d'une évaluation multi-ESSMS

Rapport d'évaluation multi-ESSMS

Résultats globaux toutes structures confondues (cotations moyennées)

Résultats présentés par catégorie FINESS en annexe

Publication de **résultats identiques** pour chaque ESSMS du regroupement :
moyennes par thématiques / objectifs, extraction du rapport public, échelle qualité, affiche apposée dans les locaux

Publication des résultats – Décret du 4 décembre 2024

Le Décret du 4 décembre 2024, **entré en vigueur au 1^{er} avril 2025**, précise la **publication des résultats** sur le site de la HAS, 3 mois après transmission du rapport d'évaluation à la HAS.

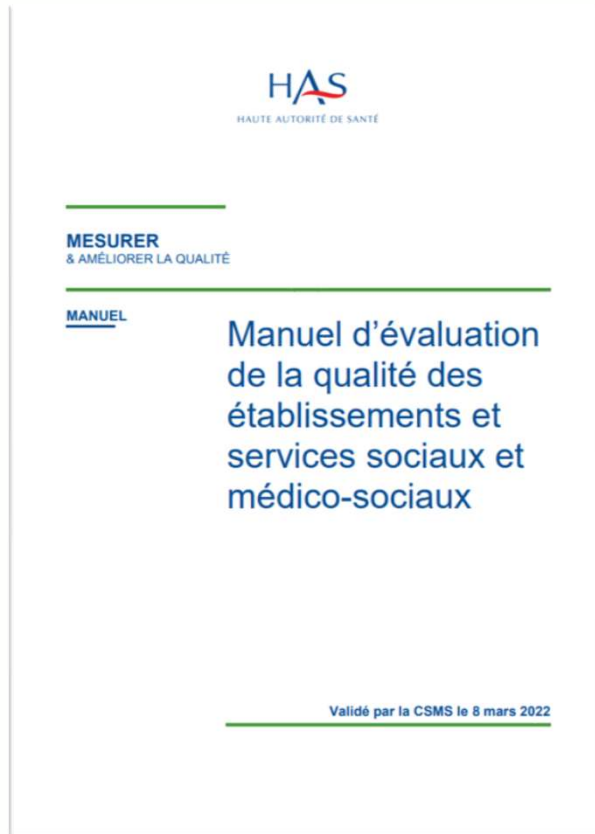
Ces résultats comportent :

- Une fiche d'identité de l'établissement ou du service ;
- Une échelle de qualité qui indique le niveau atteint par la structure ;
- Une extraction du rapport d'évaluation.

Au plus tard 4 mois après transmission du rapport à la HAS, l'établissement doit afficher sur site les principaux résultats d'évaluation (affiche disponible sur le site de la HAS).

► Une fois finalisé, **PLUS AUCUNE REOUVERTURE DE RAPPORT POSSIBLE.**

Le manuel d'évaluation



Mise à jour des références des 157 fiches critères

Thématique°: Expression et participation de la personne accompagnée ¶

OBJECTIF 1.8— La personne accompagnée participe à la vie sociale. ¶

CRITÈRE 1.8.5— Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. ¶

Niveau d'exigence: Standard / Impératif ¶

Champ d'application: Tous-ESSMS / Social / Médico-social
→ Toutes-structures / Établissement / Service
→ Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJ ¶

Éléments d'évaluation ¶	Références ¶
Entretien avec les professionnels - Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. ¶ - Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. ¶	HA S—Globales ¶ **Outil d'amélioration des pratiques professionnelles— Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, 2020. ¶
Consultation documentaire ¶ - Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée. ¶	HA S—Spécifiques ¶ **HSE11* Grande Précarité et troubles psychiques— Intervenir auprès des personnes en situation de grande précarité présentant des troubles psychiques, Chapitre 3.2.5, 2023. ¶ Fiche outil pair-aidants: Développer le réseau aux pairs-aidants, 2023. ¶ **HSE11* Améliorer la prise en charge à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance: l'accompagnement vers l'autonomie (Volet 2), Chapitres 1, 4 et 5, 2023. ¶ **HSE11* Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages par les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), Chapitre 2.3, 2019. ¶ **HSE11* La réduction des risques et des dommages dans les centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD), Chapitre 1.2., 2017. ¶
Observation ¶ - Exemples: tous affichages permettant d'informer la personne accompagnée sur les dispositifs d'entraide existants. ¶	Références légales et réglementaires ¶ **Article L. 312-7 CASF ¶ **Arrêté du 27 juin 2019 fixant le cahier des charges des groupes d'entraide mutuelle ¶ Autres références ¶ **Comment intégrer un travailleur par dans une équipe de santé mentale ? Petit guide pratique à l'usage des équipes qui souhaitent se lancer, CHR, 2019. ¶ **Développer le travail pair dans le champ de la vieillesse, de l'hébergement et du logement, DHAL, FAS, 2018. ¶

Seules les références documentaires et réglementaires sont actualisées.

Tous les autres éléments de la fiche demeurent inchangés.

Comment s'organise la visite d'évaluation ?

La durée de la visite est fixée à au moins 2 jours

avec la possibilité d'accroître la durée dans le cadre du contrat signé entre l'organisme et l'ESSMS, notamment pour l'adapter au nombre d'accompagné traceur à réaliser.

Mise à jour du tableau de correspondance de la fiche pratique n° 2 du Manuel

En collaboration avec l'Agence du Numérique en Santé (ANS)

- **Ajout des catégories FINESS créées entre février 2022 et juin 2025**
- **Suppression des catégories FINESS inactives**
- **Mise à jour des catégories FINESS dépendantes de la PJJ** : exemple la catégorie 441 anciennement « Centre d'Action Educative » → « Intervention éducative en milieu ouvert »
- **Prise en compte de la réforme des services à domicile** : exemple les catégories 209 « Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile » et 354 « Service de Soins Infirmiers A Domicile → Service Autonomie Aide et Soins

Quelques liens utiles

- [Foire aux questions](#)
- [Référentiel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Manuel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Procédure d'évaluation des ESSMS](#)
- [SYNAE - Guide d'utilisation](#)
- [Cahier des charges accréditation](#)
- [Liste des organismes autorisés pour l'évaluation des ESSMS](#)
- [Bilan 2024 du dispositif d'évaluation de la qualité de l'accompagnement dans les ESSMS](#)

Contact HAS

Contact HAS
Evaluation ESSMS

Pour toutes demandes relatives à Mon Portail HAS (MPH) portant sur :

- la création d'un compte et connexion ;
- problématique de mot de passe ;
- gestion des informations de contact ;
- gestion des contacts rattachés à l'organisme ;
- gestion des accès aux applications tels que Synaé ;
- rattachement des ESSMS à un compte,

il convient de joindre le service Support de la HAS : support@has-sante.fr

Pour toutes demandes concernant le dispositif d'évaluation : contact.evaluation-sms@has-sante.fr

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr



EVALUATION EXTERNE DES ESMS

WEBINAIRE QUALIRIS DU 04/12/2025

PROGRAMMATION DES EVALUATIONS

DES EVALUATIONS EXTERNES QUINQUENNALES

L 312-8 du code de l'action sociale et des familles => ESMS de l'article L312-1 doivent transmettre tous les 5 ans, à l'autorité ou aux autorités ayant délivré l'autorisation, un rapport d'évaluation externe, conforme au référentiel de la HAS.

Les résultats de l'ensemble des évaluations transmises sur les quinze années d'autorisation et au plus tard deux ans avant la fin de l'autorisation, sont pris en considération par les autorités de tarification et de contrôle (ATC) pour le renouvellement de l'autorisation (la tacite reconduction de l'autorisation reste néanmoins possible).

UN ARRETE DE PROGRAMMATION PLURIANNUELLE

Le calendrier de programmation est fixé par arrêté par les ATC pour une période de cinq ans.

Un arrêté est pris pour chacun des six départements de la région Centre-Val de Loir.

Il est signé conjointement par l'ARS et le Conseil Départemental concerné.

Il est remis à jour annuellement.

Le calendrier de programmation est annexé à l'arrêté.

Les arrêtés sont publiés dans les recueils des actes administratifs et sur le site internet de l'ARS.

Ils sont transmis aux établissements et aux gestionnaires.

CAS PARTICULIER DES SERVICES AUTONOMIE A DOMICILE

Aux termes du **décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023** relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du CASF et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1

- ⇒ Il est prévu que les **SAD mixtes autorisés à partir du 30 juin 2023** transmettent les résultats de leur **évaluation dans les trois années suivant leur autorisation.**
- ⇒ Les **SAD mixtes autorisés dans le cadre d'une convention** (tel que prévu à l'article 5 du décret) sont intégrés dans la programmation dans un **délai minimum de deux ans suivant la date de leur autorisation.**
- ⇒ Les services **autorisés en 2008 et 2009** qui auraient transmis des résultats d'évaluations **externes avant le 30 juin 2023** ne seront intégrés à la programmation pluriannuelle **qu'à compter du 1er janvier 2028.**

Pour la région Centre – Val de Loire : **LES SERVICES AUTONOMIE A DOMICILE** seront intégrés sur le **calendrier de programmation des évaluations externes 2026-2030**

UNE DATE BUTOIR DE REMISE DES RAPPORTS

Sur le calendrier de programmation de la région CVL on voit la **date de transmission** du rapport ainsi formulée : **Année** : N - **Échéance trimestrielle** : 1^{er} trimestre

=> Toutes les remises de rapports d'évaluation sont calées sur le premier trimestre de l'année concernée, soit le 31 mars dernier délai.



Il s'agit de la date de transmission du rapport définitif et non de la période au cours de laquelle l'évaluation doit être faite.

Compte tenu du **nombre limité d'organismes évaluateurs**, il est prudent de bien s'organiser en amont pour que le **rapport définitif** soit transmissible avant la date butoir du 31 mars.



Veiller à transmettre la version définitive du rapport. L'organisme évaluateur, en l'absence d'observations de l'ESMS sur le rapport provisoire, ne doit pas oublier d'inscrire la date du rapport définitif sur la page 5.



Si des critères impératifs apparaissent défaillants dans le rapport définitif, un plan d'action critères impératifs doit être joint. Sinon : dossier incomplet. => date dépôt retenue = date à laquelle le dossier est complet.

FORMALISME DU PLAN D'ACTION CONCERNANT LES CRITERES IMPERATIFS

Un **modèle*** de PACI est proposé par l'ARS mais il n'est pas obligatoire.

Le PACI transmis par l'ESMS doit reprendre et citer tous les critères impératifs signalés défaillants (dont la notation <4) dans le rapport d'évaluation et indiquer au moins :

- Le nom de la structure
- Le numéro du critère impératif défaillant
- Les actions correctives que l'ESMS va apporter
- La désignation du référent au sein de l'ESMS
- Une échéance

* Le modèle est accessible sur la page internet de l'ARS consacrée à l'évaluation des ESMS, dans la rubrique « A qui adresser son rapport d'évaluation.

LE RECOURS OBLIGATOIRE AUX EVALUATEURS ACCREDITES

Les organismes évaluateurs chargés de l'évaluation externe doivent obligatoirement être titulaires d'une **accréditation délivrée par le Comité français d'accréditation (COFRAC)**.

Cette accréditation doit être **en cours de validité** à la date d'établissement du rapport final.

La liste des organismes évaluateurs accrédités COFRAC est disponible sur le site de la HAS et un lien vers cette liste est inclus sur la page internet de l'ARS consacrée à l'évaluation des ESMS.

DES POSSIBILITES LIMITEES DE DEROGER AU CALENDRIER

- Mise en œuvre de nouvelles procédures d'évaluation externe et de dépôt des rapports et des plans d'actions critères impératifs => bienveillance temporaire en cas de retard
- Les établissements dans **l'incapacité de respecter le calendrier** peuvent demander un délai ou bien un report. Dans les deux cas, la demande doit être motivée et transmise par écrit à l'autorité/ aux autorités de tarification et de contrôle.

Exemples de demandes :

- **demande de délai** en raison d'une suspension ou d'un retrait de l'accréditation COFRAC de l'évaluateur, du départ du chef d'établissement ...
- **demande de report** en raison de la fusion de deux établissements

« REPORT » / « DELAI » – CONVENTION LEXICALE

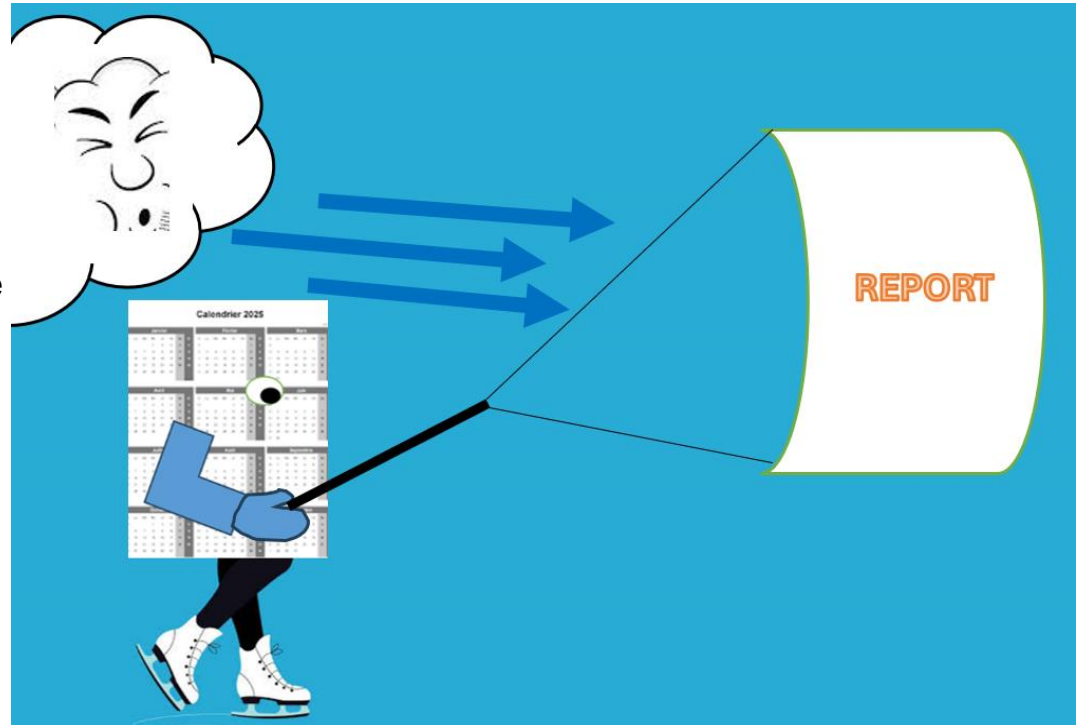
DEMANDES DE REPORT

Les reports modifient le cycle des évaluations

Lorsqu'un report a été accordé, l'évaluation suivante devra être transmise 5 ans après la date de remise du rapport reporté.

Les reports impliquent la modification de l'arrêté de programmation.

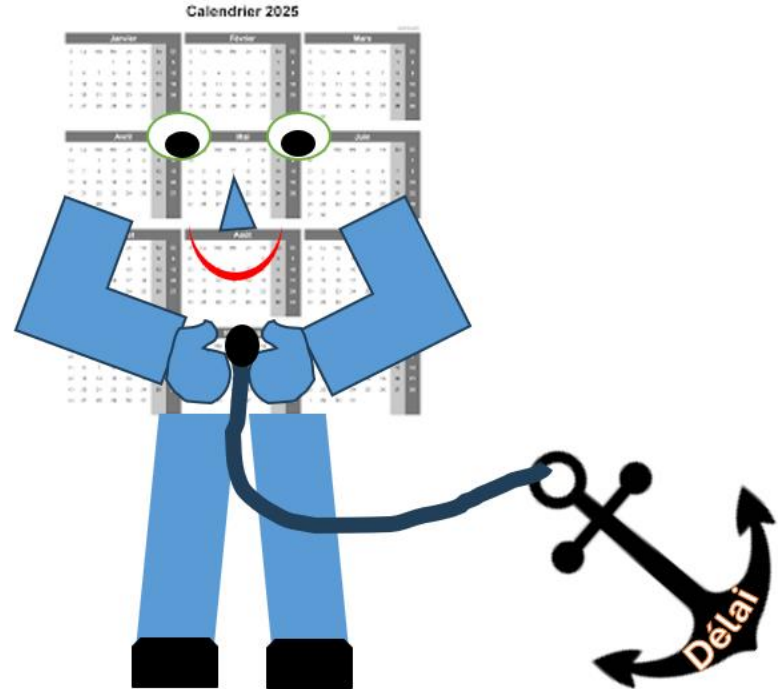
=> Le report doit rester **exceptionnel**



DEMANDES DE DELAI

Les délais n'entraînent pas de modification du calendrier de programmation.

=> La période entre 2 évaluations se retrouve seulement réduite.



DES EXEMPLES DES EFFETS DES DELAIS ET DES REPORTS SUR LE CALENDRIER DE PROGRAMMATION

- L'établissement A doit rendre son rapport au 1^{er} trimestre de l'année N mais il apprend que l'accréditation de son organisme évaluateur est suspendue. Il demande et obtient un report de 3 mois et rend son rapport définitif à la fin du 2^{ème} trimestre de l'année N. Il devra néanmoins rendre le rapport d'évaluation définitif suivant au 1^{er} trimestre N+5.

Cela reste vrai même si un délai d'un an (rarissime) a été accordé.

- L'établissement B doit rendre son rapport au 1^{er} trimestre de l'année N mais il demande et obtient un report d'un an parce qu'il a entrepris de très importants travaux de rénovation et extension. Il rend son rapport définitif au 1^{er} trimestre de l'année N + 1.

Le rapport suivant sera à rendre non au 1^{er} trimestre de l'année N +5 mais au 1^{er} trimestre de l'année N + 6 (N+1+5)

MISE A JOUR ANNUELLE DU CALENDRIER

Etabli pour 5 ans, le calendrier nécessite cependant une actualisation annuelle pour tenir compte :

- des créations ou fermetures d'ESMS
- des fusions
- des changements de gestionnaires, de type de structure,...
- Des reports accordés
- ...

L'actualisation est annuelle. Si un report d'un an est accordé au cours de l'année N à un établissement qui devait rendre son rapport en N+1 et ne le rendra donc qu'en N+2, le calendrier de l'année N ne fera pas l'objet d'un arrêté de modification; le report apparaîtra sur le calendrier mis à jour à la fin de l'année N.

Comme les délais accordés ne modifient pas le cycle des évaluations, ils n'apparaissent pas sur le calendrier de programmation. En revanche, ils sont traités par écrit et pris en cours dans le calendrier de l'outil QUALITHAS afin que l'établissement ne soit pas considéré non-répondant ou en retard.

DEPOT DES RAPPORTS

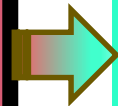
DEPOT DES RAPPORTS SUR DEMARCHES SIMPLIFIEES

Dépôt sur DEMARCHES SIMPLIFIEES => Dématérialisation qui permet l'acquisition d'éléments issus du rapport par d'autres outils informatiques

Le formulaire mis en œuvre en 2024 pour déposer les rapports d'évaluation et les plans d'actions n'est plus actif.

Le nouveau formulaire a pris le relais.

Si un usager utilise le lien de cet ancien formulaire, il est redirigé vers le nouveau.



Nouveau formulaire mis en œuvre pour déposer les rapports d'évaluation et les plans d'actions

NB : Ne pas redéposer les rapports et plans d'action déjà remis via l'ancien formulaire

DEPOT DES RAPPORTS D'ÉVALUATION

- **Le dépôt sur DEMARCHES SIMPLIFIEES permet la dématérialisation des transmissions. =>**
- **Les CD peuvent désormais télécharger les dossiers sur DEMARCHES SIMPLIFIEES**
- **Les ESMS n'ont plus à transmettre sous format papier.**

- **Pour les CD qui l'ont souhaité, des dossiers d'établissements sous compétence unique peuvent désormais être déposés sur la plateforme, y compris sur des domaines totalement hors champs de compétence des ARS.**
- **Ces dossiers d'établissements sous compétence unique CD sont entièrement à la main des CD => L'ARS n'accède pas aux dossiers.**

FORMALISME DES DEMANDES DE DELAI OU DE REPORT

FORMALISME DES DEMANDES DE DELAIS OU REPORTS

Demands de délai de 3 ou 6 mois => A faire via le formulaire sur DEMARCHES SIMPLIFIEES pour demander un délai

DÉMARCHES SIMPLIFIEES n'accueille pas les demandes de



délai > à 6 mois

report

⇒ **Traitement par courrier/courriel**

La demande de l'ESMS doit être motivée ++

LIENS UTILES

Page internet de l'ARS consacrée à l'évaluation des ESMS :

<https://www.centre-val-de-loire.ars.sante.fr/evaluation-de-la-qualite-des-etablissements-et-services-medico-sociaux>

DEMARCHES SIMPLIFIEES

Lien pour transmettre un rapport et un plan d'action critères impératifs si requis :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/transmission-rapport-evaluation-esms-ars-cd-cvl>

Lien pour transmettre une demande de délai ≤ 6 mois, ou de report :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/demande-delai-pour-transmission-rapport-evaluation-esms-cvl>

EVALUATION EXTERNE DES ESMS

Exploitation des rapports et présentation des
résultats régionaux

L'évaluation HAS aux côtés d'autres dispositifs Q/S des prises en charge

PRS 3 : « Promouvoir le pilotage par la qualité et la sécurité afin d'installer les démarches au plus proche des pratiques des professionnels »

→ Axe 1 : Accompagner les acteurs du système de santé dans les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.

Enjeu ARS : Point de vue objectif sur la faculté qu'ont les établissements à :

- Organiser des prises en charge de qualité et sécurisées.
- Améliorer leurs processus sur la base des évaluations et de l'expérience vécue

Certifications
HAS (S)

Évaluations
HAS (MS)

Réclamations

Déclarations
et
Signalements

Données
Inspection-
Contrôle

Indicateurs
nationaux

L'évaluation HAS à l'ARS CVL

Livrable établissements MS : Rapport d'évaluation + Plan d'action adossé aux critères impératifs insatisfaits

- Recueil ARS →
- Établissement communicant ou non ?
 - Scores et résultats → *ceux du rapport, et non ceux sur le site de la HAS*
 - Qualité du plan d'action fourni

L'évaluation HAS à l'ARS CVL

Livrable établissements MS : Rapport d'évaluation + Plan d'action adossé aux critères impératifs insatisfaits

- Recueil ARS →
- Établissement communicant ou non ?
 - Scores et résultats → *ceux du rapport, et non ceux sur le site de la HAS*

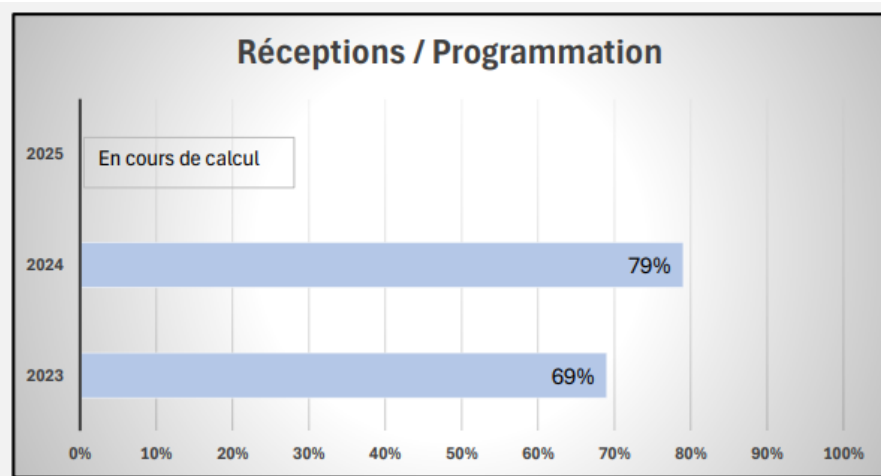
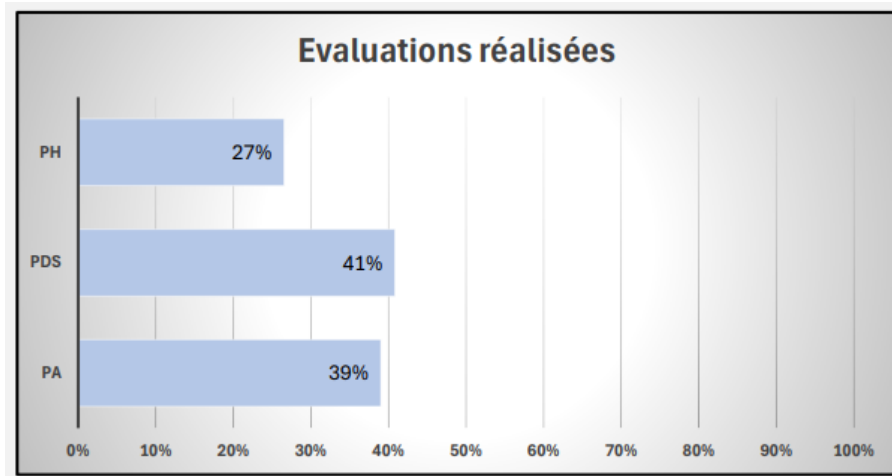
- Qualité du plan d'action fourni

➡ Point de forme : le plan d'action est-il conforme à la méthodologie attendue : Actions opérationnelles concrètes + responsables de mise en œuvre unique + délais rationnel et raisonnable.

➡ Point de fond : les actions déployées sont-elles de nature à corriger les écarts soulevés par les évaluateurs ?

Outils à la main des établissements : Modèle de plan d'action (Démarche simplifiée), fiches pratiques HAS, outils SRA, formation / Retours d'expériences SRA ...

Évaluation HAS – Bilan régional



Évaluation HAS – Bilan régional

Un niveau de qualité très satisfaisant
moyenne des 157 critères

Moyenne des objectifs

La personne	3,59
Les professionnels	3,62
L'ESMS	3,48
CVL	3,56
France	3,57

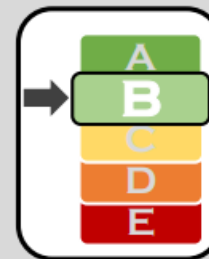
100% des critères impératifs satisfaits pour 31%
des évaluations réalisées en 2024 contre 19% pour la France entière

Score moyen des 18 critères impératifs

3,69 /4

SCORE QUALITE

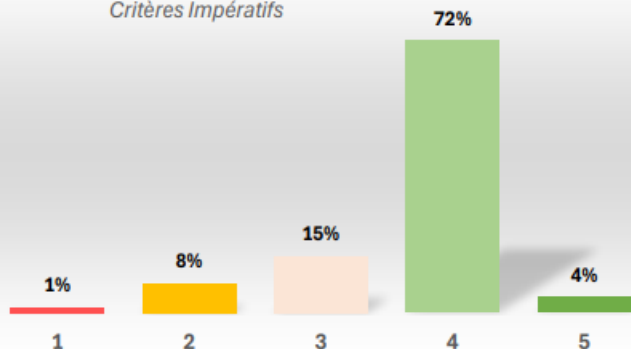
Note moyenne tous établissements confondus



Evaluation HAS – Bilan régional

Répartition des notes

Critères Impératifs



Cotation	Légende
1	Pas du tout satisfaisant
2	Plutôt pas satisfaisant
3	Plutôt satisfaisant
4	Tout à fait satisfaisant
5	Optimisé

Niveaux de défaillance

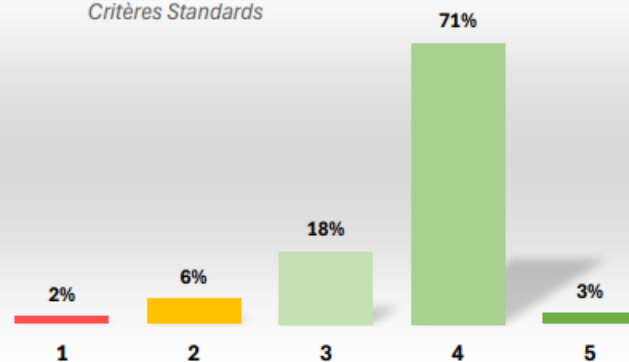
Impératif : notes < à 4

Standard : notes < à 3

En vert = Notes satisfaisantes

Répartition des notes

Critères Standards



Evaluation HAS – Bilan régional

Les points forts :

La Personne

- La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance
- La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux
- La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie
- L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement
- La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée

Evaluation HAS – Bilan régional

Les points forts :

La Personne

- La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance
- La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux
- La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie
- L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement
- La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée

Les Professionnels

- Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne
- Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée
- Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne
- Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires
- Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée

Evaluation HAS – Bilan régional

Les points forts :

La Personne

- La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance
- La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux
- La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie
- L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement
- La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée

Les Professionnels

- Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne
- Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée
- Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne
- Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires
- Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée

L'ESMS

- L'ESMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée
- L'ESMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux
- L'ESMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive
- L'ESMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques
- L'ESMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables

Evaluation HAS – Bilan régional

Les points à améliorer :

La Personne

- La personne accompagnée est actrice des instances collectives. Sa participation effective est favorisée
- La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé
- La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés

Evaluation HAS – Bilan régional

Les points à améliorer :

La Personne

- La personne accompagnée est actrice des instances collectives. Sa participation effective est favorisée
- La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé
- La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés

Les Professionnels

- Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques
- Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSM
- Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée

Evaluation HAS – Bilan régional

Les points à améliorer :

La Personne

- La personne accompagnée est actrice des instances collectives. Sa participation effective est favorisée
- La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé
- La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés

Les Professionnels

- Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques
- Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSM
- Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée

L'ESSMS

- L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
- L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale
- L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité