



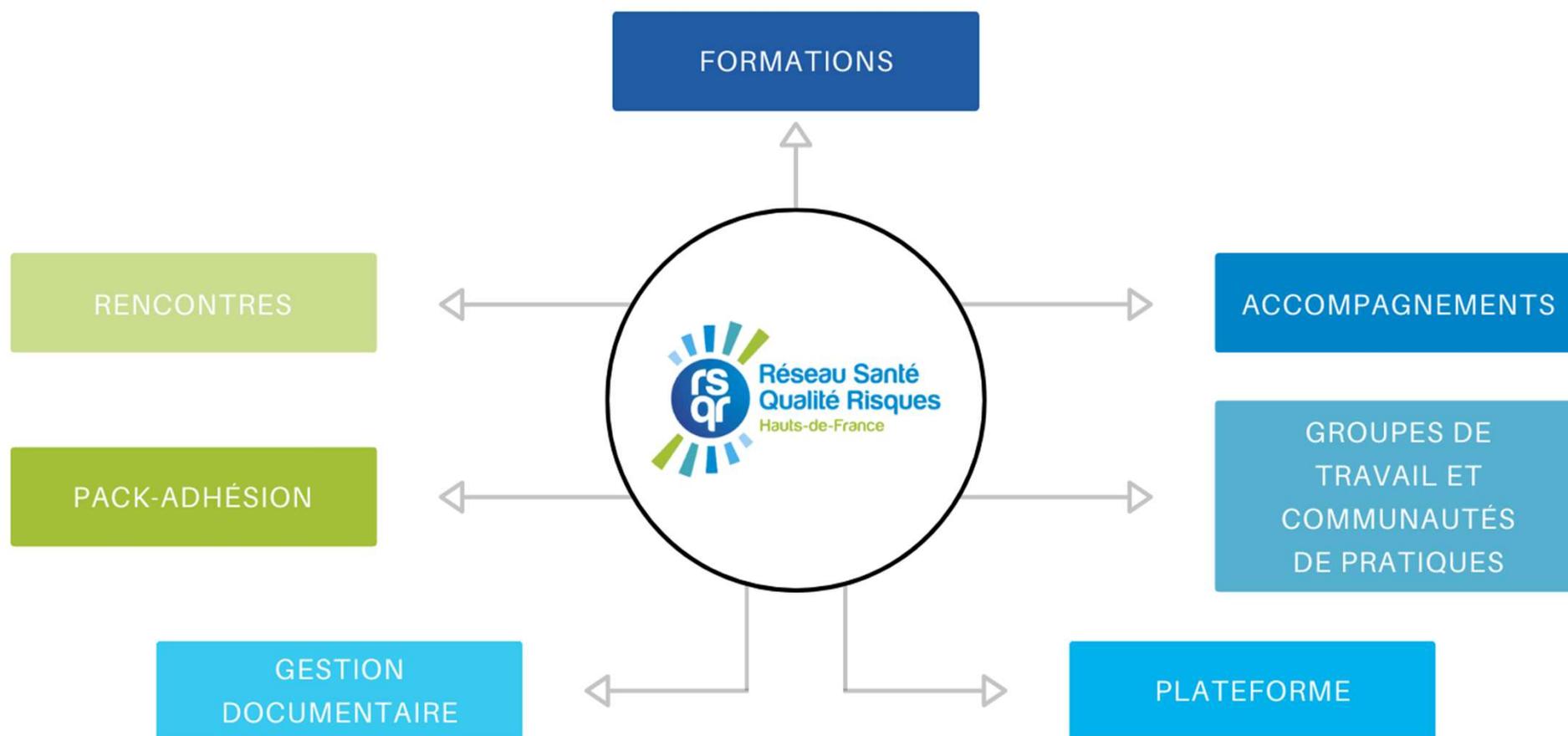
JOURNÉE D'ÉTUDE

« ETHIQUE DANS LES ÉTABLISSEMENTS SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX »

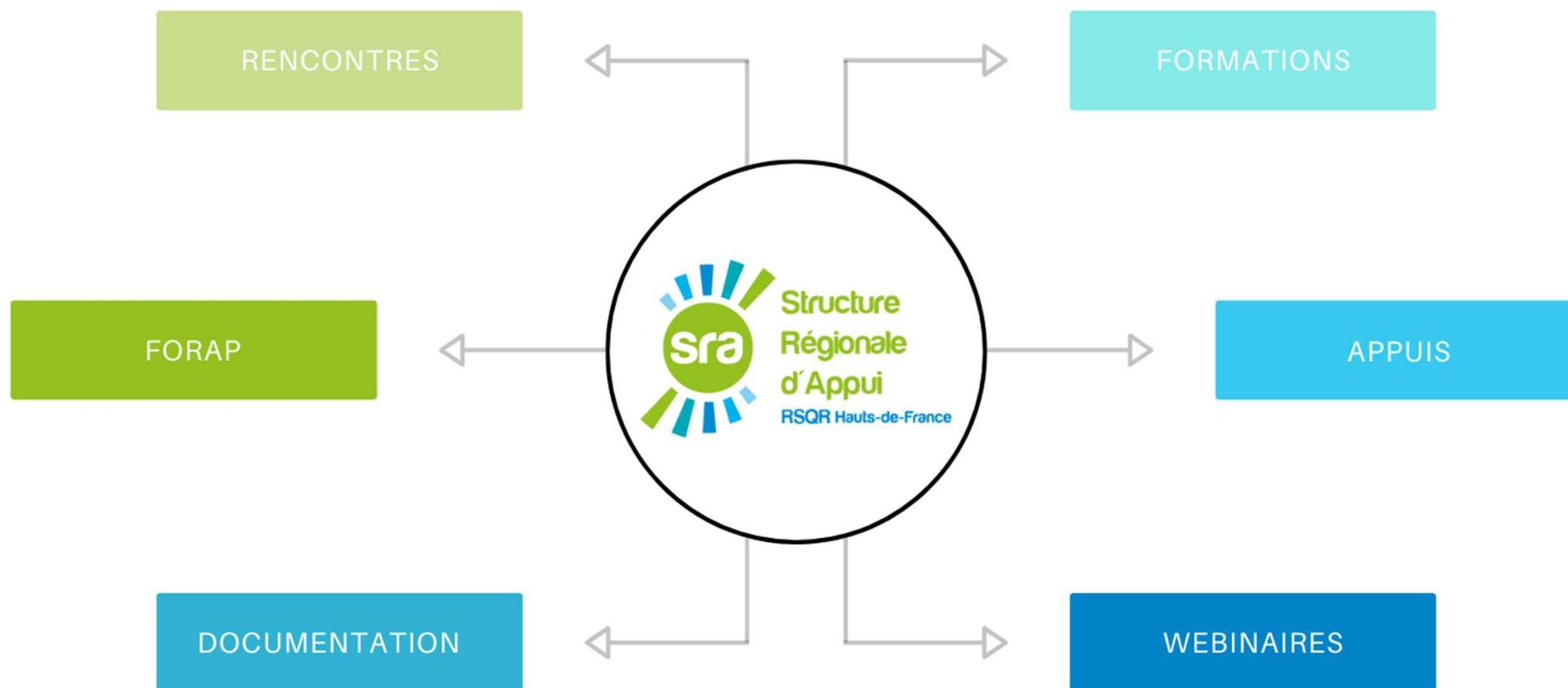
28 Mai 2024



PRÉSENTATION DU RÉSEAU



ACCOMPAGNEMENT DE LA SRA





CONTEXTE ET AXES D'ORIENTATION DE L'ÉVALUATION

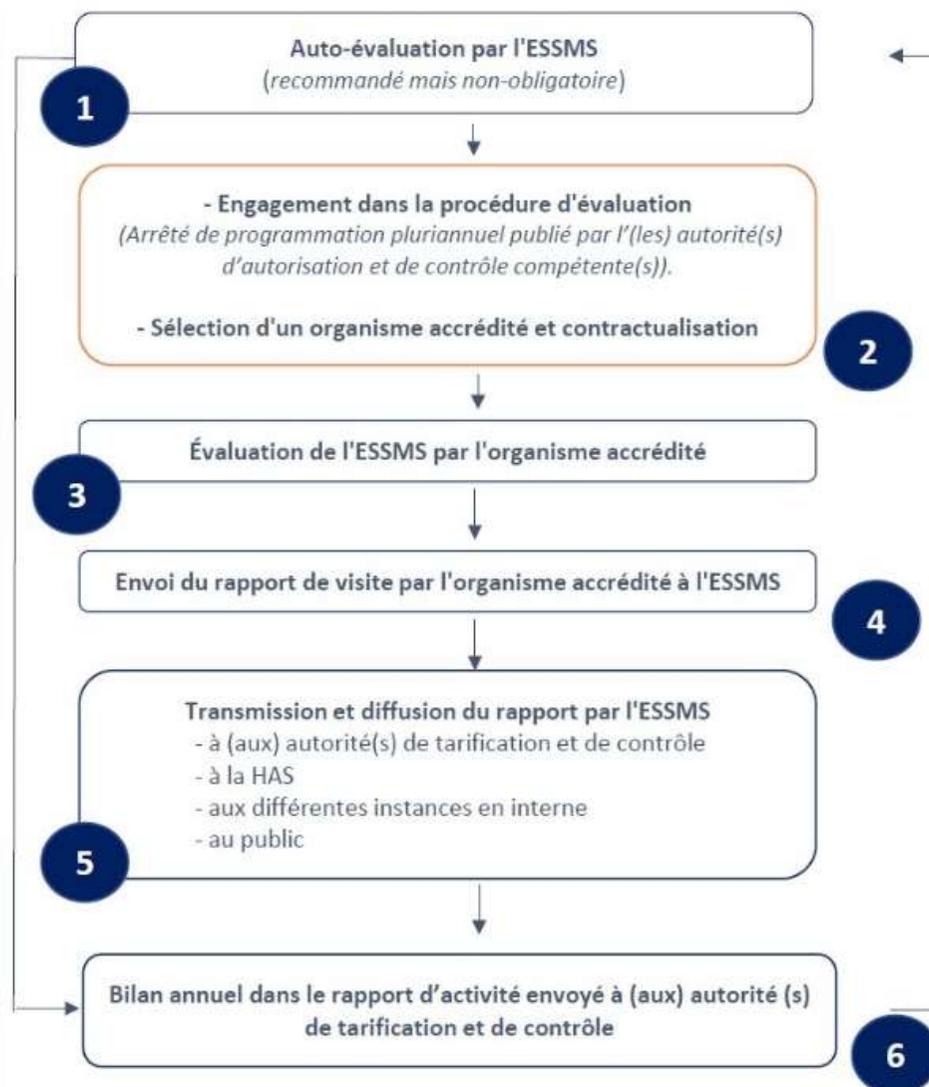


En quoi consiste l'évaluation externe de la HAS ?

- **Obligation** pour tous les ESSMS
- **1 seul** référentiel national d'évaluation
- Tous les **5 ans** => au lieu de 7 ans historiquement
- Evaluation qui dépend des **méthodes définies** par la HAS
- Se compose d'une **visite** et de l'élaboration d'un **rapport**
- Réalisée par des **intervenants** => **organismes habilités par la HAS**
- L'organisme et l'ESSMS définissent conjointement un planning détaillé

=> Chaque structure doit bien se préparer en amont

L'ÉVALUATION DES ESSMS EN 6 ÉTAPES



OA : 1 mois pour envoyer le rapport
 ESSMS : 1 mois pour faire un retour avec les commentaires
 OA : 1 mois pour élaborer le rapport final

Sélection d'un organisme après mise en concurrence, et contractualisation.

LES AXES D'ORIENTATION DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION

3 axes d'orientation majeurs :

Promouvoir la démarche d'amélioration continue

- ➔ Périodicité des **évaluations rapprochées**
- ➔ **Suivi annuel** des actions

Déployer l'évaluation au travers de méthodes

- ➔ Aller au cœur de l'accompagnement
- ➔ Approche **centrée sur la personne**
- ➔ Porter un regard sur **les résultats** de l'organisation et des pratiques professionnelles
- ➔ Concerne tous les professionnels

Garantir la professionnalisation des organismes autorisés



STRUCTURATION DU MANUEL D'ÉVALUATION



LES 3 CHAPITRES DU MANUEL D'ÉVALUATION

La personne
68 critères



**Les
professionnels**
38 critères



L'ESSMS
51 critères

157 critères

Objectif : avoir une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés par les ESSMS et d'identifier des axes de progrès.

RÉFÉRENTIEL HAS

Chapitre 1 : la personne

Thématique : Bienveillance et éthique

Thématique : Droits de la personne accompagnée

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

Thématique : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement

Thématique : Accompagnement à l'autonomie

Thématique : Accompagnement à la santé

Thématique : Continuité et fluidité des parcours

Chapitre 2 : les professionnels

Thématique : Bienveillance et éthique

Thématique : Droits de la personne accompagnée

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

Thématique : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement

Thématique : Accompagnement à l'autonomie

Thématique : Accompagnement à la santé

Thématique : Continuité et fluidité des parcours

Chapitre 3 : l'ESSMS

Thématique : Bienveillance et éthique

Thématique : Droits de la personne accompagnée

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

Thématique : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement

Thématique : Accompagnement à l'autonomie

Thématique : Accompagnement à la santé

Thématique : Politique ressources humaines

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

9 thématiques

42 objectifs à atteindre

157 critères

(dont 18 critères impératifs)

Enjeux forts :

- Pouvoir d'agir de la personne
- Respect des droits fondamentaux
- Approche inclusive des accompagnements
- Réflexion éthique

Diapositive 10

OSO

Attendu par plus de 40 000 établissements et services, le 1er référentiel d'évaluation national de la qualité des ESSMS est disponible depuis le 10 mars 2022. Il a pour objectif d'accompagner les établissements dans leur démarche d'amélioration continue des soins et prestations qu'ils proposent. Outil de pilotage de la mise en œuvre des auto évaluations, il est aussi le support des évaluations qui seront menées tous les 5 ans par les organismes évaluateurs extérieurs accrédités.

Océane SALOU; 2023-01-23T08:41:58.195

LE MANUEL D'ÉVALUATION

Chaque chapitre est reparti en plusieurs thématiques ;
 Les thématiques sont déclinées en objectifs ;
 Et chacun des objectifs sont déclinés en plusieurs critères.



Le manuel

Référentiel


HAS
 HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ**

MANUEL

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

Validé par la CSMS le 8 mars 2022

Fiches critères


HAS
 HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Thématique : Bien-être et éthique

OBJECTIF 1.1 – La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.

CRITÈRE 1.1.1 – La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.

Niveau d'exigence : Standard *(inspiré)*

Catégorie d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social
 Toutes structures / Établissement / Service
 Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE/PAJ

Éléments d'évaluation	Références
<p>Entretien avec la personne</p> <p>La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.</p> <p>La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression de qualité.</p> <p>Observation</p> <p>Toutes observations permettant de confirmer la perception de la personne accompagnée. Exemples : comportements, attitudes respectueuses vis-à-vis de la personne, environnement adapté.</p>	<p>HAS – Globales</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBP La bientraitance, obligation et repères pour le soin de demain, 2018. <p>HAS – Spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBP Expression et participation des usagers dans les établissements sociaux de l'action sociale, 2018. • Guide méthodologique La Régulation de la Bientraitance. Les principes de bientraitance, élaboré en décembre 2012. <p>Références légales et réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. • Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. • Loi n° 2005-101 du 6 mars 2005 relative à la protection de l'enfance.

HAS - Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux - mars 2022 4

Source:

Exemple :

Chapitre 2: Les professionnels

↳ **Thématique** : Bientraitance et éthique

↳ **1** objectifs recherchés et **4** critères évalués

4 critères

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

Chapitre 2 : Les professionnels

Thématiques	Objectifs	Critères
Bienveillance 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.

Chapitre 1 & 2
1 thématique
supplémentaire

Continuité et fluidité des parcours



Chapitre 3 : L'ESSMS
2 thématiques
supplémentaires

Politique ressources humaines

Démarche qualité et gestion des
risques

18 CRITÈRES IMPÉRATIFS

Chapitre 1 ➔ Aucun critère impératif, investigation via la méthode de l'accompagné traceur

Chapitre 2 ➔ 38 critères dont **7 critères impératifs** :

Champs d'application	Critères impératifs du chapitre 2
Tous ESSMS / Etablissement / Tous publics	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. (2.2.1)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. (2.2.2)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée (2.2.3)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. (2.2.4)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. (2.2.5)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. (2.2.6)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. (2.2.7)

18 CRITÈRES IMPÉRATIFS (SUITE)

Chapitre 3 ➔ 51 critères dont 11 critères impératifs

Champs d'application	Critères impératifs du chapitre 3
Médico-social / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament . (3.6.2)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au bénéfice des personnes accompagnées. (3.11.1)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence , et met en place des actions correctives. (3.11.2)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations . (3.12.1)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes . (3.12.2)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place les actions correctives. (3.12.3)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables . (3.13.1)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes . (3.13.2)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. (3.13.3)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. (3.14.1)
Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe . (3.14.2)



LA RÉFLEXION ÉTHIQUE

- Quelques exemples au quotidien...



AU QUOTIDIEN, LES SITUATIONS À GÉRER QUI POSENT RÉFLEXION...

- La garantie des libertés individuelles
- Les refus de soins
- La sexualité en structures
- Directives anticipées signées par la patiente refusant toute hospitalisation.
- Patient ne venant plus à la restauration collective
- Alimentation et souhait de la personne âgée
- Habitudes de vie : toilette
- Consommation d'alcool
- Contention
- Règlement intérieur pour la collectivité -- jusqu'où respecter les libertés individuelles ?

→ Donner du sens !

→ Choisir ses soins, choisir avec soins !



LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LA STRUCTURE



Chapitre 3 : L'ESSMS

OBJECTIF 3.9 – L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.

CRITÈRE 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.



CRITÈRE 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.

Ce que l'on attend de la gouvernance

→ L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.

→ L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.



Documents à produire

Tous documents décrivant l'organisation d'espaces de discussion et de partage entre les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels. Exemples : groupes d'analyse de pratiques professionnelles, groupes d'échanges.



CRITÈRE 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.

Observations

- Tous affichages destinés aux professionnels sur les possibilités de soutien et leurs modalités d'accès (services supports, numéros d'appel).





LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LES PROFESSIONNELS



LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LES PROFESSIONNELS

Chapitre 2 : Les professionnel

OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.

CRITÈRE 2.1.1 – Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.1.2 – Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.

CRITÈRE 2.1.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.

CRITÈRE 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.



LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LES PROFESSIONNELS

CRITÈRE 2.1.1 – Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.



Ce que l'on attend des professionnels

- Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.
- Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.

Documents à produire

- Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne identifiant les questionnements éthiques propres à son accompagnement.
- Comptes rendus de réunion/synthèses



LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LES PROFESSIONNELS

CRITÈRE 2.1.2 – Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement

Ce que l'on attend des professionnels

- 
- Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.
 - Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.

Documents à produire

- Tous éléments dans le dossier de la personne qui attestent de l'association de la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.



LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LES PROFESSIONNELS

CRITÈRE 2.1.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.

Ce que l'on attend des professionnels

- Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.



Documents à produire

- Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels au questionnement éthique.



Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.

LES EXIGENCES DE LA HAS POUR LES PROFESSIONNELS

CRITÈRE 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.



Ce que l'on attend des professionnels

- L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).
- L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.

Documents à produire



- Projet d'établissement/de service.
- Comptes rendus d'instances/réunions.



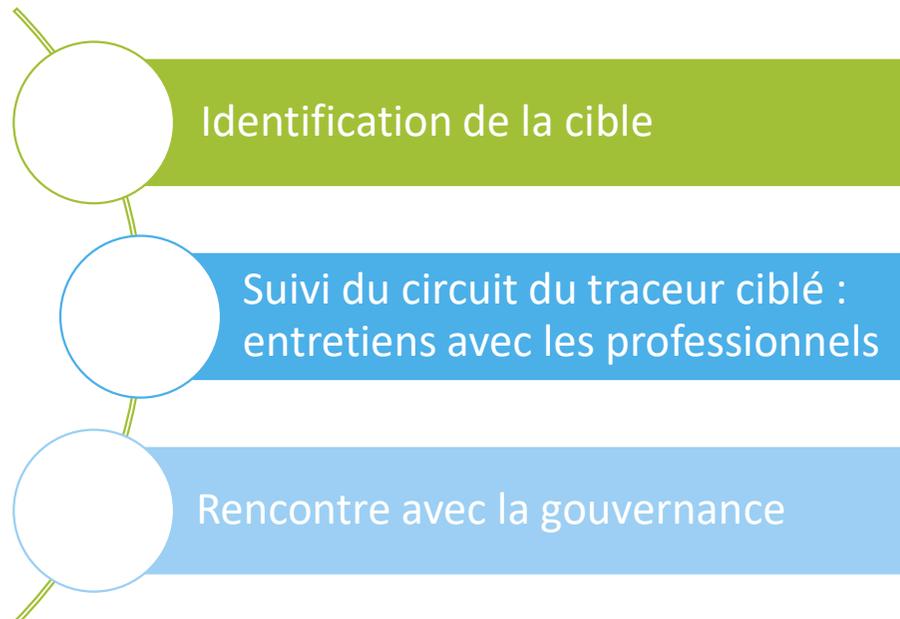
COMMENT L'ORGANISME HABILITÉ VA VOUS ÉVALUER ?



MÉTHODES UTILISÉES

Ce critère sera évalué via la méthode du traceur ciblé

LES ETAPES



⇒ Bienveillance et éthique :

Dans quelles situations un questionnement éthique est-il à envisager ? Participez-vous aux réunions pluridisciplinaires en lien avec l'éthique ?...



LA MISE EN PLACE EN ÉTABLISSEMENT

- Les incontournables



PROPOSITION DE CHECK-LIST

- Numéro de la fiche
- Identification du résident
 - Type de résident
 - Pathologie
- Analyse (évaluation de la situation)
 - Ce qui a été fait auprès du résident
 - Evaluation de ce qui a été fait
 - Recueil des attentes du résident
- Mode de gestion de la question éthique (Actions mises en place)
 - Réunion de synthèse pluridisciplinaire
 - Entretien avec le résident
 - Appel au médiateur/référent
 - Appel au comité éthique
 - Espace de réflexion éthique
 - Orientation du résident vers un autre spécialiste (psychologue, ...)
 - Directive anticipée
 - Transmissions ciblées
 - Sensibilisation / Formation des professionnels
 - Définition d'un nouveau projet thérapeutique (soins palliatifs, soins critiques, autres)
 - Courrier au MT

Avez-vous des questions ?



OÙ NOUS TROUVER ?



Sur le site de l'EPSM Lille Métropole :
Rue du Général Leclerc - BP 10
59487 Armentières Cedex



03 28 55 90 80



Sur le site du CHU d'Amiens :



03 22 08 82 88



contact@rsqr-hdf.com



www.rsqr-hdf.com



@RSQualite



Réseau Santé Qualité Risques



CONTACTS

-
- **Cédric CORVOISIER**, Responsable de l'équipe
ccorvoisier@rsqr-hdf.com
tél. 03 28 55 90 84
 - **Camille DALLERY**, Assistante de Direction
cdallery@rsqr-hdf.com
tél. 03 28 55 90 80
 - **Sarah MEJEDDAR**, Chargée de communication
smejeddar@rsqr-hdf.com
tél. 03 59 61 17 27
 - **Mélanie CHATRI**, Ingénieure Qualité et Gestion des risques
mchatri@rsqr-hdf.com
tél. 03 28 55 90 82
 - **Dr Christophe DECOENE**, Coordonnateur médical
@rsqr-hdf.com
tél. 03 59 61 17 28
 - **Noëlle VIDAL**, Chargée de mission Paramédicale
nvidal@rsqr-hdf.com
tél. 03 22 08 82 78
 - **Laurine DUTOIT**, Ingénieure Qualité et Gestion des risques
ldutoit@rsqr-hdf.com
tél. 03 59 61 17 25

Diapositive 35

ED0

Ajouter "responsable formation" à l'intitulé de Mélanie?

Elodie DUCROCQ; 2023-08-16T11:54:04.774