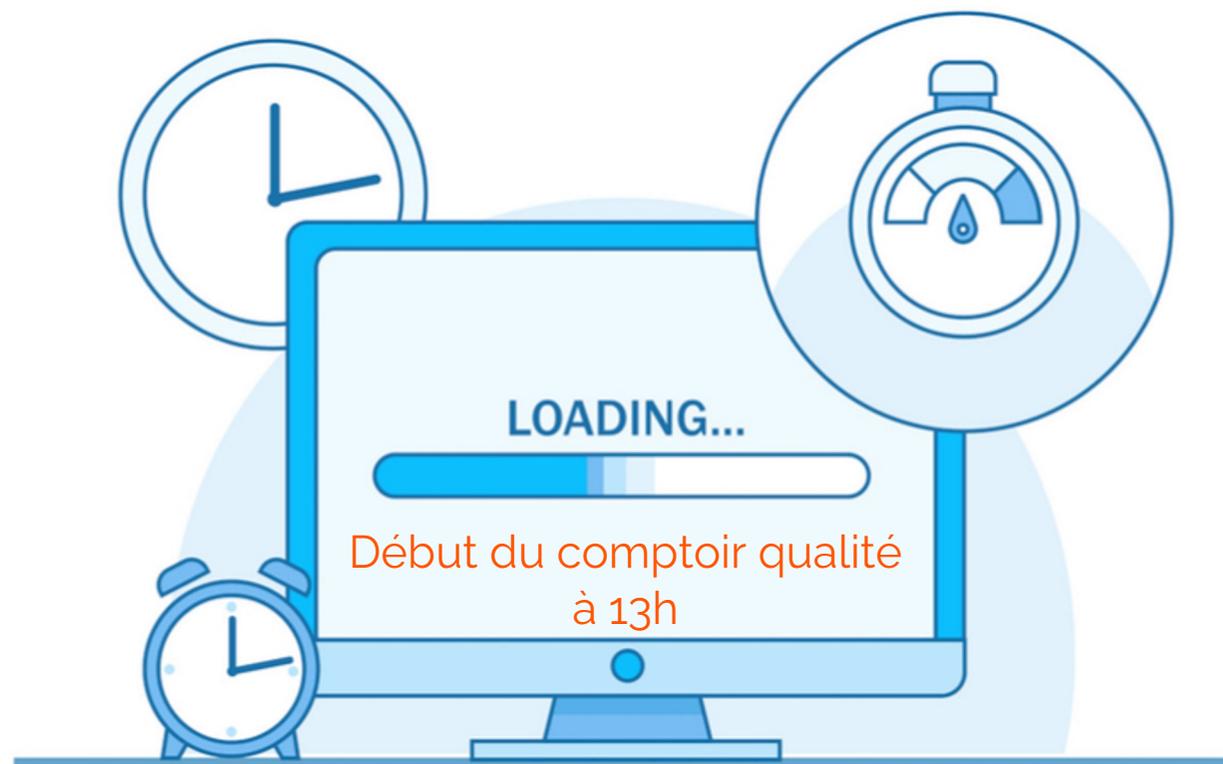


284  
inscrits ce  
jour !



L'équipe PASQUAL vous remercie de votre patience

# PASQUAL

PACA CORSE Sécurité Qualité  
iesS

## Secteur médico-social Méthode du traceur ciblé

Jeudi 7 septembre 2023

Laure HARDOUIN

*Contenu Pasqual, reproduction ou utilisation sans autorisation interdite*



## L'équipe

**Pr Stéphanie Gentile**  
Médecin coordinateur  
Professeur agrégé de Santé Publique PU / PH  
Chef du service d'évaluation médicale de l'AP-HM  
Responsable du master de santé publique de  
l'université d'Aix-Marseille



Structure Régionale d'Appui à la  
qualité des soins et la sécurité des  
patients de PACA et de Corse



**Sophie Tardieu**  
Praticien hospitalier  
Référente expérience patient



**Patricia Polizzi**  
Cadre supérieur de santé  
Référente EIGS



**Valentine Poncet**  
Ingénieure qualité  
Référente EIGS



**Laure Hardouin**  
Ingénieure qualité  
Référente ESSMS



**Bilel Zidi**  
Gestion des risques, saisie des EIGS



HAS  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER  
& AMÉLIORER LA

REFERENTIEL

MES  
& AME

RE

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

**Rappel sur le  
nouveau  
dispositif  
d'évaluation des  
ESSMS**

# Enjeux

## LES 3 ENJEUX DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION

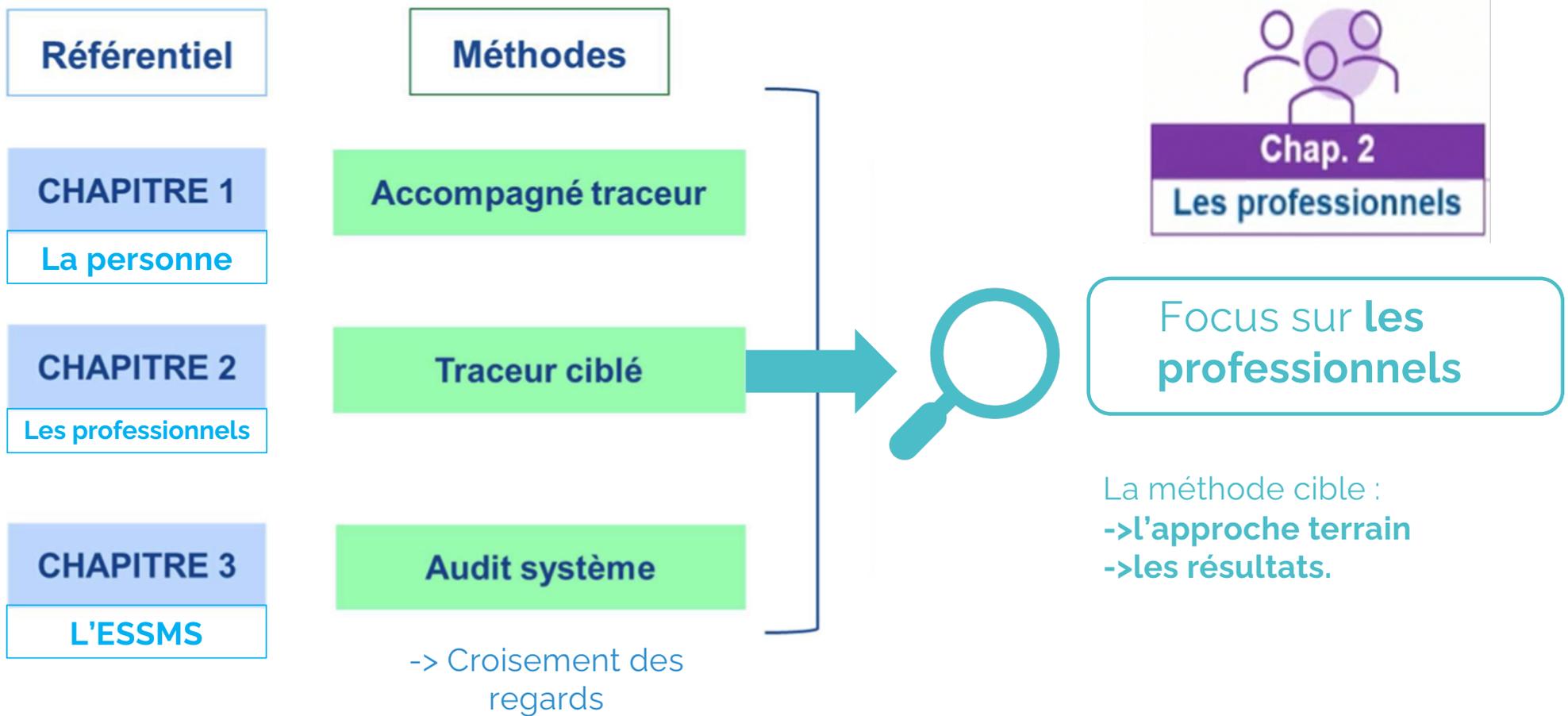
- 1/ Permettre à la personne d'être **actrice** de son parcours
- 2/ **Renforcer** la **dynamique qualité** au sein des établissements et services
- 3/ Promouvoir une démarche **porteuse de sens** pour les ESSMS et leurs **professionnels**.

## 4 VALEURS FONDAMENTALES

- 1/ Le **pouvoir d'agir** de la **personne**
- 2/ Le respect des **droits fondamentaux**
- 3/ **L'approche inclusive** des **accompagnements**
- 4/ La **réflexion éthique** des professionnels.

Pour une meilleure prise en compte de  
**l'expression des personnes accompagnées**

# 1 méthode d'évaluation par chapitre





**La méthode  
du traceur  
ciblé**

# Le traceur ciblé, en résumé



**1**



**IDENTIFICATION DE LA CIBLE**

Les intervenants de l'organisme choisissent la cible au regard de la(des) thématique(s) visée(s) par le référentiel.

**2**



**SUIVI DU CIRCUIT DU TRACEUR CIBLÉ**

Les intervenants de l'organisme reconstituent le circuit et à chaque phase :

- . s'entretiennent avec les professionnels impliqués ;
- . observent les pratiques ;
- . consultent la documentation.



**3**



**RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE**

Les intervenants rencontrent la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés et complètent leurs investigations en cas d'écart entre le processus et sa mise en œuvre.

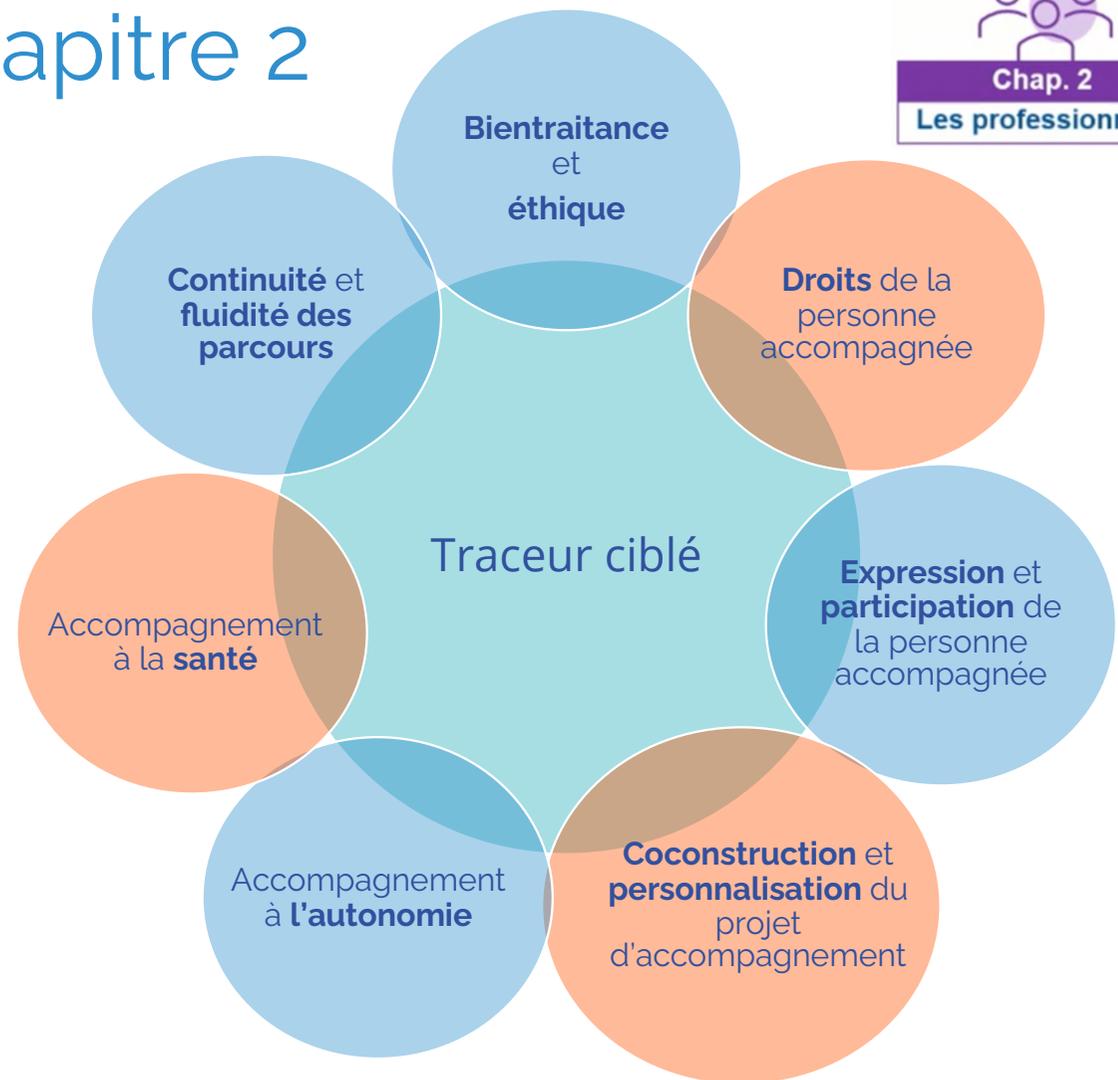
# 7 thématiques du chapitre 2

La méthode traceur ciblé évalue les **7 thématiques** du **chapitre 2**.

Selon la taille de l'ESSMS, un ou plusieurs entretiens sont réalisés sur une ou plusieurs thématiques, selon la composition de l'équipe de professionnels. La **thématique choisie** constitue le **fil conducteur** de l'entretien.

**Thématique choisie = la cible**

-> Possibilité d'évaluer plusieurs cibles sur la même séquence.



# Focus sur les droits de la personne accompagnée

**7 critères impératifs**  
explorés dans la **méthode traceur ciblé**

**5 critères impératifs**  
pendant l'entretien avec  
les **professionnels**

**2 critères impératifs**  
pendant l'entretien avec la  
**gouvernance**

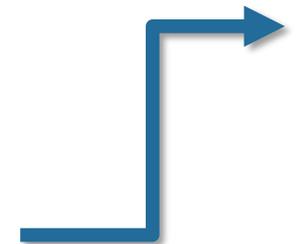
**Sur 1**  
**thématique**  
-> **Droits** de la  
personne  
accompagnée

**Traceur ciblé** -> méthode **ascendante** pour :

- évaluer la **mise en œuvre réelle d'un processus**
- s'assurer de **sa maîtrise sur le terrain**



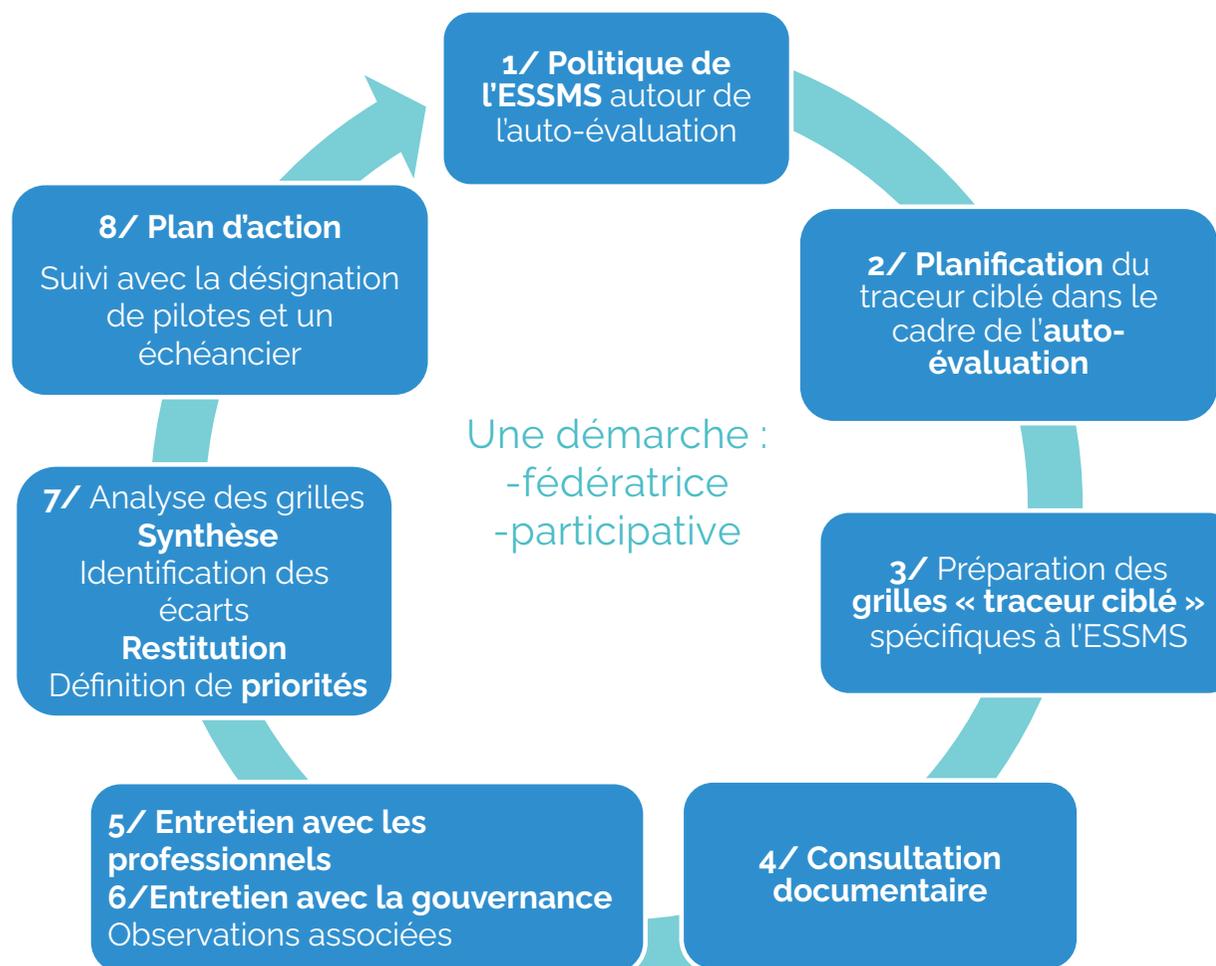
-> l'évaluation part du terrain (les professionnels) pour **remonter** vers le processus (la gouvernance).



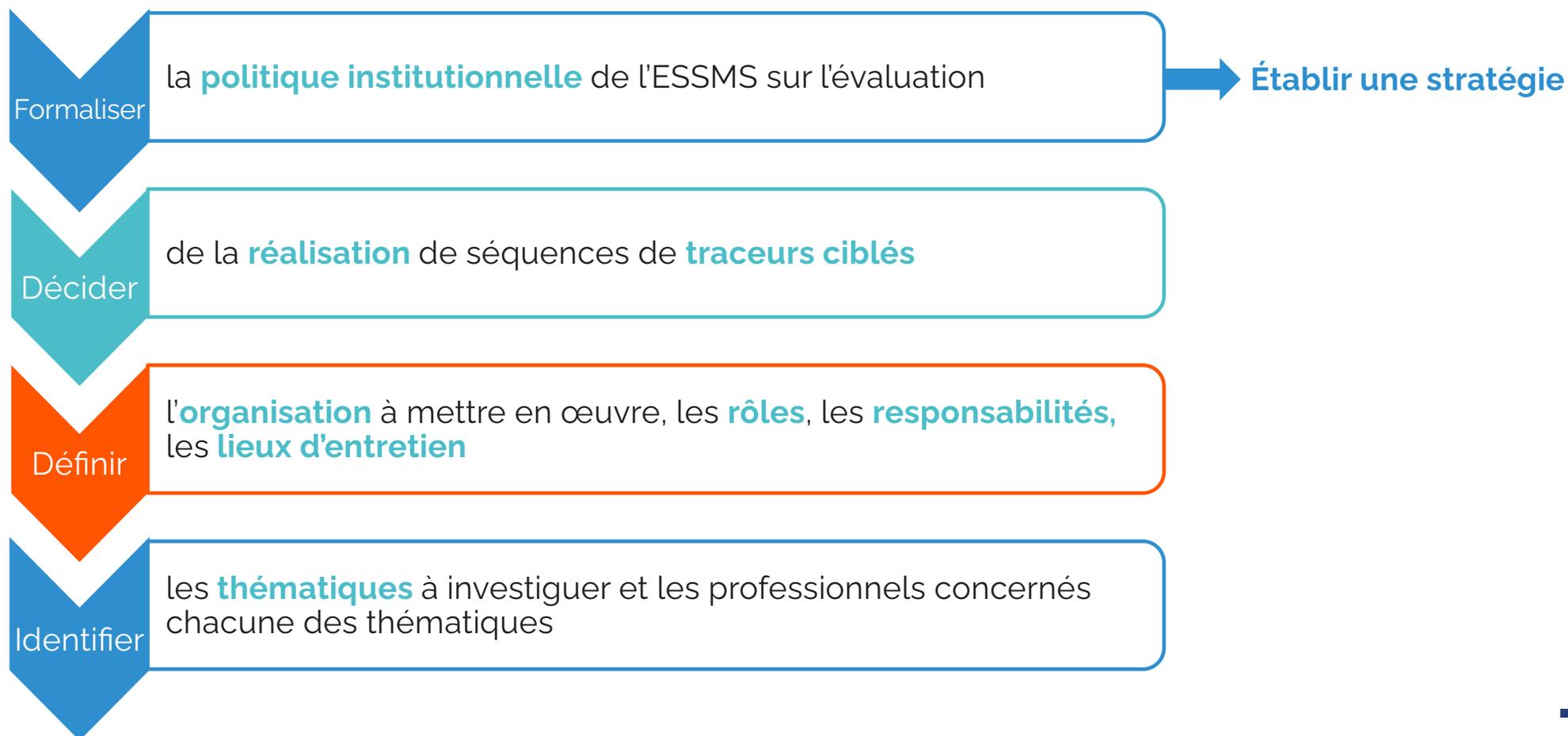


**Le traceur  
ciblé :  
les étapes**

# Le traceur ciblé, un cercle vertueux



# 1/ Projet / politique ESSMS



## 2/ Planification

- **Présentation de la méthode à tous les professionnels concernés**

Il est recommandé de prévoir en amont **une présentation de la méthode Traceur Ciblé avec les professionnels concernés** et la **gouvernance**.

En amont : faire en sorte que l'équipe **s'imprègne des critères**.

**->Il faut cibler les professionnels concernés par chacune des cibles.**

Possibilité de **regrouper les professionnels** sur la ou les mêmes cibles.



### **Important**

- Dans le cadre de la méthode traceur ciblé, les personnes accompagnées ne participent pas à l'entretien avec les professionnels.
- Les membres de la gouvernance ne participent pas aux entretiens liés à la séquence du traceur ciblé destinée aux professionnels de terrain.

## 2/ Planification

- **Choix de la date**

S'assurer de la **disponibilité** de tous les professionnels.

Idéalement, réaliser les entretiens sur la méthode traceur ciblé le même jour ou sur 2 jours consécutifs.

Si vos équipes sont à flux tendu, il est préférable de prévoir si possible du renfort, ponctuellement. Cela leur donne la possibilité de vivre ce moment sans stress.

Avec l'organisme accrédité, il faut planifier **l'évaluation la plus adaptée à vos contraintes**.

- **Choix et réservation du lieu pour l'entretien avec les professionnels**

Le lieu doit permettre de favoriser les échanges avec le(les) professionnel(s), sans gêner l'activité des autres professionnels, et doit favoriser la l'accès à la consultation documentaire.

-> **Salle de réunion** par exemple.

- **Choix et réservation du lieu pour l'entretien avec la gouvernance**

- Préparation des **éléments de preuve**, relecture des **procédures**

- **Optimisation de la gestion documentaire** en amont



# Posture de l'intervenant : **bienveillance**

- L'intervenant doit avoir des compétences d'**animation de groupe**, veiller à installer les conditions d'un **échange constructif** avec les professionnels rencontrés. Il doit poser des questions **ouvertes**, non orientées, permettant l'expression des professionnels sur leurs pratiques. Ces questions peuvent être complétées par des **questions** portant sur des éléments non abordés spontanément les professionnels.
- L'intervenant procède à l'investigation des **différents éléments d'évaluation identifiés** au travers de questions évaluatives **adaptées** et **ajustées** au cadre d'intervention et aux missions des professionnels rencontrés.
- Il favorise l'installation d'un **climat de confiance** facilitant les échanges, **sans culpabilisation** de la personne et des professionnels **ni jugement** sur les réponses apportées.

# 3/ Préparation des 2 grilles d'évaluation

Synaé génère les **grilles d'évaluation** selon la catégorie d'ESSMS renseigné.

-> Seuls les critères applicables à votre ESSMS seront alors visibles.

Les critères du traceur ciblé concernent uniquement le **chapitre 2 : focus sur les professionnels.**

Il y a deux grilles d'évaluation :

1/ la **grille d'entretien avec les professionnels**



Extraire les critères débutant par « **Les professionnels** »

2/ la **grille d'entretien avec la gouvernance**



Extraire les critères débutant par « **L'ESSMS** »



# 3/ Préparation des 2 grilles d'évaluation

L'ensemble des **7 thématiques du chapitre 2** doivent être évaluées.

**Cible = thématique**

Les professionnels sont regroupés par thématique(s).

*Par exemple, les thématiques suivantes peuvent être évaluées ensemble :*  
**bientraitance et éthique + droits de la personne accompagnée**



L'ensemble des **critères** des 2 grilles établies pour la méthode traceur ciblée sont évalués.



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

# 3/ Préparation des 2 grilles d'évaluation Synae

## 2 options en auto-évaluation :

- Remplissage des grilles sur Synae

La plateforme Synaé va générer pour chaque ESSMS, à partir de sa catégorie FINESS, les grilles d'évaluation qui le concernent, en lien avec les champs d'application des critères.

Au terme de son auto-évaluation, l'ESSMS pourra extraire de Synaé une synthèse au format Excel

- Remplissage des grilles sur Excel

Le référentiel global d'évaluation est également téléchargeable aux formats PDF ou Excel sur le site de la HAS.

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3334593/fr/evaluation-des-essms-foire-aux-questions](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3334593/fr/evaluation-des-essms-foire-aux-questions)



**Questions évaluatives :** en auto-évaluation, il est conseillé de préparer les questions évaluatives en amont par rapport aux éléments d'évaluation de la HAS par rapport aux **caractéristiques de l'ESSMS**.

✓ **Grille Excel extraction Pasqual pour la méthode traceur ciblé avec des exemples de questions évaluatives : disponible sur demande par mail : pasqual@sraq.fr**

## 3/ Préparation des 2 grilles d'évaluation Synae

Le système donne une note de 1 à \* et prévoit des cas particuliers.

**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 est **optimisé**



Notation attendue à minima **niveau 4** pour les **critères impératifs**.

**NC** : l'ESSMS est non concerné par l'élément d'évaluation du critère.

*Point d'attention : il n'est pas possible d'associer la cotation « non concerné » à un critère impératif du chapitre 2 pour la méthode traceur ciblé.*

*Cas particulier du critère impératif 3.6.2 : "Les professionnels respectent la sécurisation du **circuit du médicament**. » (méthode de l'**audit système**)*

*➤ A titre exceptionnel, pour des structures médico-sociales évaluées qui ne réalisent aucune prise en charge médicamenteuse, le critère 3.6.2 pourra être coté « non concerné ». Une justification de cette cotation sera attendue.*

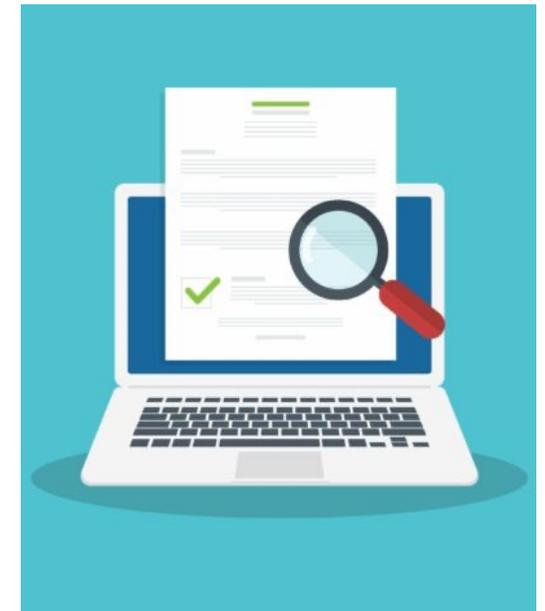
## 4/ Consultation documentaire

Les évaluateurs doivent identifier un temps en amont des séquences, pour consulter la **documentation** en lien avec la/les thématique(s) investiguée(s).

Ce sont les **éléments de preuve**.

### Exemples :

- Règlement de fonctionnement
- Projet d'accompagnement personnalisé réévalué en équipe pluridisciplinaire à minima une fois par an (volonté de la personne pour sa fin de vie, directives anticipées, choix de la personne de confiance, autorisation de droit à l'image...)
- Enquête de satisfaction
- Comptes-rendus de réunion, synthèses (CVS...)
- Procédures (exemples : en cas de chute, de fugue, de disparition inquiétante, en cas de conduites à risque...)
- Plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques
- Liste de partenariats mobilisables (en cas d'addiction, de chute, de trouble de l'alimentation...)
- ...



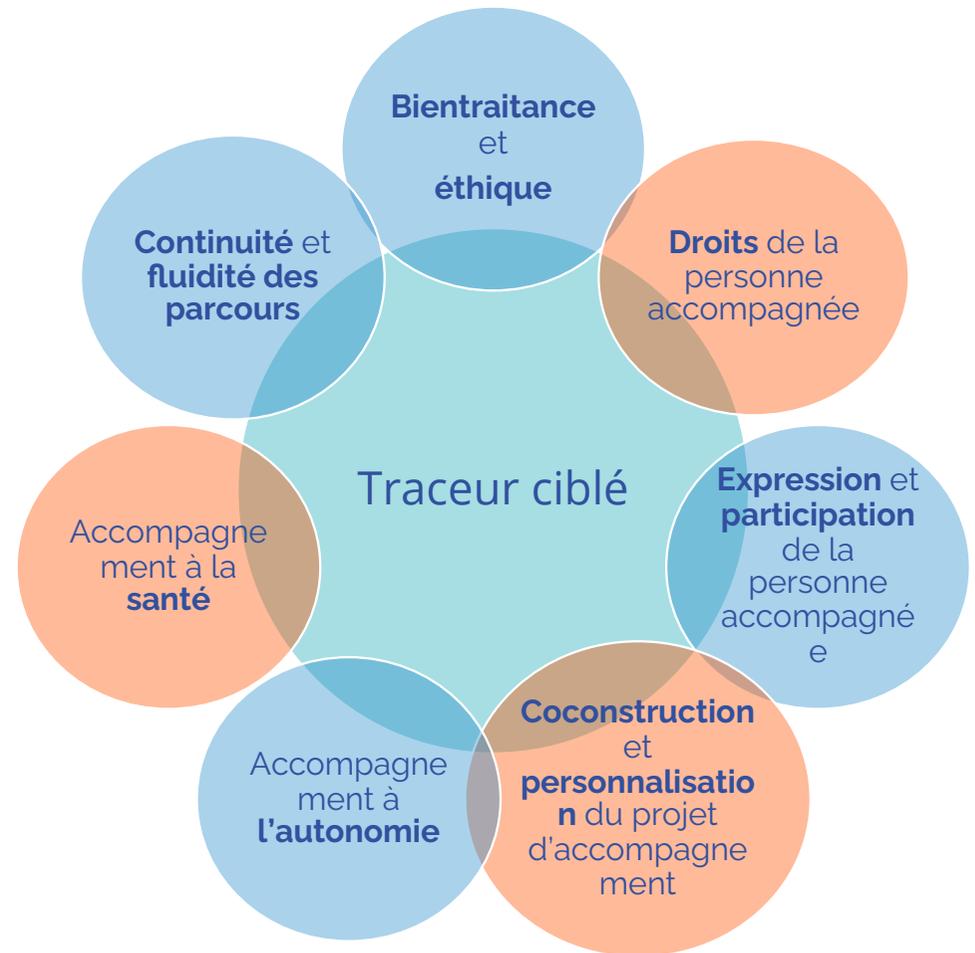
# 5/ Entretien avec les professionnels

## Objectif

- Recueillir les éléments **factuels** de la **mise en œuvre réelle d'un processus** sur le **terrain** et sa **maîtrise**,
- **Observer les pratiques** des professionnels sur la thématique considérée.

➤ **L'équipe a l'opportunité d'expliquer pourquoi elle fait les choses de cette manière**

L'ensemble des **7 thématiques** du chapitre 2 sont investiguées.



# 5/ Entretien avec les professionnels



## Durée

Selon la taille de l'ESSMS, la composition des équipes de professionnels, les personnes-ressources à mobiliser, des thématiques peuvent être **regroupées** et se dérouler sur la **même séquence**.

## Equipe

1. Les professionnels impliqués dans la **thématique considérée**, la cible choisie sont rencontrés en équipe.  
Des professionnels travaillant de **nuit** peuvent être conviés, ainsi que de **chacun des sites** si la structure est multi-sites.

## Déroulement de l'entretien

- L'intervenant se présente, rappelle les **objectifs** et précise les **attendus** de la(les) thématique(s) évaluée(s).
- Il souligne le fait que l'entretien est aussi un moyen de **valoriser** les bonnes pratiques.
- Il rappelle les **règles de confidentialité** associées à l'entretien.

# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de **4** pour les critères impératifs

Thématique :  
**Droits** de la  
personne  
accompagnée

## 2.2.1 Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.

- *Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.*
- *Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.*

### Observations :

- Modalités d'accès dans / à l'ESSMS

### Consultation documentaire :

- Règlement de fonctionnement,
- Procédures (exemple : en cas de contention),
- ...

# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée

## 2.2.1 Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.

### Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :

- Les souhaits d'aller/venir de la personne accompagnée et de son entourage sont-ils intégrés dans le projet d'accompagnement personnalisé ?
- De quelle manière entrent et sortent les personnes accompagnées dans l'ESSMS ? Y-a-t-il des horaires d'entrée et sortie de l'établissement ?
- De quelle manière sont organisées les visites ?
- En cas de limitations fonctionnelles de la personne, comment sont organisés les déplacements ? La personne accompagnée et ses proches sont-ils intégrés aux décisions ?
- En cas de contention, la situation est-elle discutée en équipe ?  
-> prescription médicale et réévaluation



# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la personne accompagnée

## 2.2.2 Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

*Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.*

*Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.*

*Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.*

### Observations :

Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

### Consultation documentaire :

- Projet d'accompagnement personnalisé (volonté de la personne pour sa fin de vie, directives anticipées...)

# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée

## 2.2.2 Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :

- Connaissez-vous la charte des droits et libertés de la personne accueillie ?
- Un projet d'accompagnement personnalisé est-il systématiquement mis en place ? Si oui, qui participe à sa construction ? Est-il réévalué ? Si oui, à quelle fréquence ?
- Les directives anticipées de la personne accompagnée sont-elles relevées ?
- Recherchez-vous le consentement éclairé de la personne accompagnée ?
- L'autonomie de la personne est-elle privilégiée et encouragée ?
- De quelle manière répondez-vous aux besoins fondamentaux d'hygiène (changement de protections, linge de toilette...) ?
- Un référent bienveillance est-il désigné au sein de la structure ?
- Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne fait-il l'objet de questionnements sur vos pratiques ? Des temps d'échanges sont-ils organisés à ce sujet ? A quels moments ?



# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la personne accompagnée

## 2.2.3 Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

*Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.*

*Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.*

*Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.*

### Observations :

Affichage de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Charte de de la vie affective, intime, et sexuelle

Espace personnel aménagé dans les chambres partagées (paravent...)

Les professionnels s'adressent en toute discrétion à la personne accompagnée concernant les informations de son dossier

### Consultation documentaire :

- Projet d'accompagnement personnalisé (prise en compte du rythme et des habitudes de vie de la personne...)
- ...

# Entretien avec les professionnels

## Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée

### 2.2.3 Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

#### Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :

- Le recueil des habitudes de vie est-il organisé ? Sur quel document ? Sollicitez-vous les proches de la personne?
- Demandez-vous systématiquement le consentement de la personne accompagnée avant d'intervenir dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, mobilisation de la personne...) ? Que faites-vous en cas de refus?
- De quelle manière préservez-vous l'intimité corporelle des personnes pendant l'aide à la toilette/l'habillage/les soins ?
- Pour les ESSMS accueillant des couples : comment s'organise leur accueil ?
- Un espace personnel est-il aménagé / privilégié pour chaque personne accompagnée ?
- La personne accompagnée peut-elle participer à la décoration de sa chambre ?
- Participez-vous à des groupes d'analyse des pratiques professionnelles sur le thème de la vie privée et de l'intimité ?



# Entretien avec les professionnel

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la personne accompagnée

## 2.2.4 Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.

*Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.*

*Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.*

*Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.*

### Observations :

Affichage de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Affichage de la liste des représentants des cultes des différentes confessions religieuses

➤ NB : L'opinion peut renvoyer à divers sujets : l'**orientation sexuelle**, la **politique**, la **philosophie**, la **religion**.

# Entretien avec les professionnel

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée

## 2.2.4 Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.

### Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :

- Quelles sont selon vous les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée ?
- Menez-vous une réflexion éthique en équipe à ce sujet ?
- Facilitez-vous les conditions de rites et pratiques spirituels dans la sphère privée de la personne accompagnée ?
- Respectez-vous, dans la mesure du possible, les régimes alimentaires en fonction des éléments discutés lors de l'élaboration du projet personnalisé ?
- Facilitez-vous l'accès aux lieux de culte ?
- Les coordonnées de personnes ressources pour chacune des principales religions sont-elles transmises à la personne accompagnée ?
- Restez-vous vigilant à tout risque de prosélytisme et de dérive sectaire ?



# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la personne accompagnée

## 2.2.5 Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.

*Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.  
Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.*

### Consultation documentaire :

Traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée de l'autorisation signée au droit à l'image

- > Un critère qui intègre le Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**).
- > Application du RGPD : droit à l'image > consentement **libre, spécifique, éclairé** et **univoque**

# Entretien avec les professionnels

Méthode traceur ciblé > entretien avec les professionnels  
Focus sur 5 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée

## 2.2.5 Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.

### Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :

- Recueillez-vous à son arrivée le consentement de la personne accompagnée sur son droit à l'image, ou de son représentant légal/proche le cas échéant ?  
-> Consentement **libre** (il ne doit pas avoir été obtenu sous contrainte)
- Comment est-ce tracé ?
- La notion de droit à l'image est-elle **expliquée** à la personne accompagnée ?  
-> Consentement **éclairé**
- De quelle manière se fait le recueil ? -> Consentement écrit préconisé  
-> Le consentement doit être **univoque**, exprimé par un acte **clair** (pas de case pré-cochée par exemple)
- L'usage de la photographie ou/et de la vidéo est-il précisé ?  
-> Consentement **spécifique**, distinguer les supports **internes** (ex : gazette...) des supports **externes** (réseaux sociaux)
- Avez-vous une **réflexion en équipe** autour de la **raison** pour laquelle l'ESSMS aurait besoin de prendre une photo de la personne accompagnée ?



## 6/ Entretien avec la gouvernance

### La gouvernance, c'est qui ?

La gouvernance est constituée des membres :

- de la **direction**,
- des **professionnels d'encadrement** (cadre, responsable de service, etc.),
- possiblement des membres du siège, président de l'association gestionnaire, etc. qui pourront être mobilisés en fonction des thématiques traitées.

### Important

A minima un **responsable "opérationnel"** qui a la responsabilité de l'organisation et du fonctionnement de la structure évaluée au quotidien doit être présent.

*Conseil d'administration : il n'est pas obligatoire de le faire intervenir, sauf si cela apporte un éclairage complémentaire.*



# 6/ Entretien avec la gouvernance

## Objectif de la rencontre :

- Poser toutes questions permettant d'**éclairer** les éléments recueillis lors des entretiens avec les professionnels, de la consultation documentaire et des observations faites,
- Recueillir des éléments factuels sur la **stratégie**, l'**organisation** et les **moyens déployés** pour leur mise en œuvre.

NB : cet entretien permet de compléter les informations recueillies auprès des professionnels en cas d'**écart**.

La réponse institutionnelle se doit d'être **homogène**, il faut un **cadre**, décrire les **moyens déployés**.

## Déroulement de l'entretien

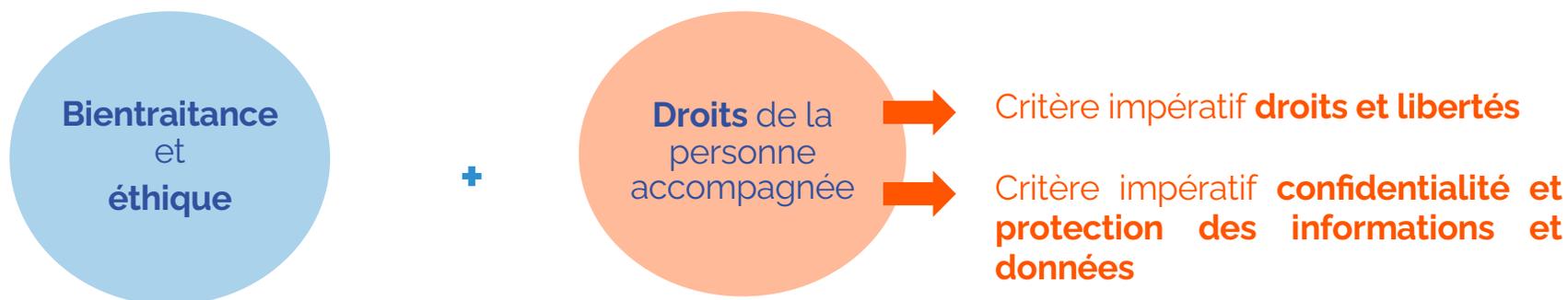
- L'intervenant rappelle l'objectif de l'entretien.
- Il pose toutes les questions utiles à la bonne évaluation des critères investigués dans les thématiques abordées avec les professionnels.

## Astuce

L'évaluateur peut faire réagir la gouvernance sur des **verbatim relevés** pendant l'entretien avec les professionnels.

## 6/ Entretien avec la gouvernance

Les 2 thématiques suivantes sont investiguées lors de l'entretien avec la gouvernance :



Focus sur ces 2 critères impératifs qui croisent les regards avec les professionnels.



# Entretien avec la gouvernance

## Méthode traceur ciblé > entretien avec l'ESSMS

### Focus sur 2 critères impératifs

#### 2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.

*L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.*

*L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.*

#### Observations

Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie

Affichage de la charte de la bientraitance

Affichage de la liste départementale des personnes qualifiées

Aménagement d'un espace personnel dans les chambres twin

#### Consultation documentaire

- Règlement de fonctionnement
- Livret d'accueil
- Contrat de séjour
- Projet d'accompagnement personnalisé
- Projet d'établissement/de service
- Bilan et suivi des questionnaires de satisfaction
- Comptes-rendus des réunions du CVS...

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée

# Entretien avec la gouvernance

Méthode traceur ciblé > entretien avec l'ESSMS

Focus sur 2 critères impératifs

**2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.**

**Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :**

- Les droits et libertés de la personne accompagnée constituent-ils un axe stratégique dans le projet d'établissement ou de service ?
- Les droits et libertés de la personne accompagnée sont-ils définis dans le règlement de fonctionnement ?
- La liste départementale des personnes qualifiées est-elle diffusée ?
- De quelle manière gérez-vous les plaintes et réclamations ?
- Quelle est votre politique en terme de lutte contre la maltraitance ?
- Avez-vous mis en place un CVS ? A quelle fréquence se reunit-il ? Est-il saisi des questions concernant les droits de la personne accompagnée ?
- Avez-vous mis en place un questionnaire de satisfaction ? De quelle manière l'avez vous co-construit ? Comment suivez-vous et utilisez-vous les résultats ?
- Des formations et des sessions de sensibilisation sur ce champ sont-elles organisées auprès des professionnels ? Si oui, à quelle fréquence ?

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Thématique :  
Droits de la  
personne  
accompagnée



# Entretien avec la gouvernance

## Méthode traceur ciblé > entretien avec l'ESSMS

### Focus sur 2 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Droits de la personne accompagnée

#### 2.2.7 L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.

*L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.*

*L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.*

*L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.*

#### Observations :

Observation des pratiques professionnelles, des règles de confidentialité et de protection des données.

Chaque professionnel veille à ne pas laisser les dossiers accessibles (écran verrouillé, dossier papier fermé...)

Accueil pourvu d'une zone de confidentialité

Modalités d'accès aux dossiers et sécurisation, utilisation des identifiants et mots de passe personnels

Armoires fermées à clés.

#### Consultation documentaire :

- Projet d'établissement/de service,
- Règlement de fonctionnement,
- Plan de formations / programme de sensibilisation des professionnels sur ce sujet
- Charte informatique...

# Entretien avec la gouvernance

Méthode traceur ciblé > entretien avec l'ESSMS

Focus sur 2 critères impératifs

Notation exigée à minima de 4 pour les critères impératifs

Droits de la personne accompagnée

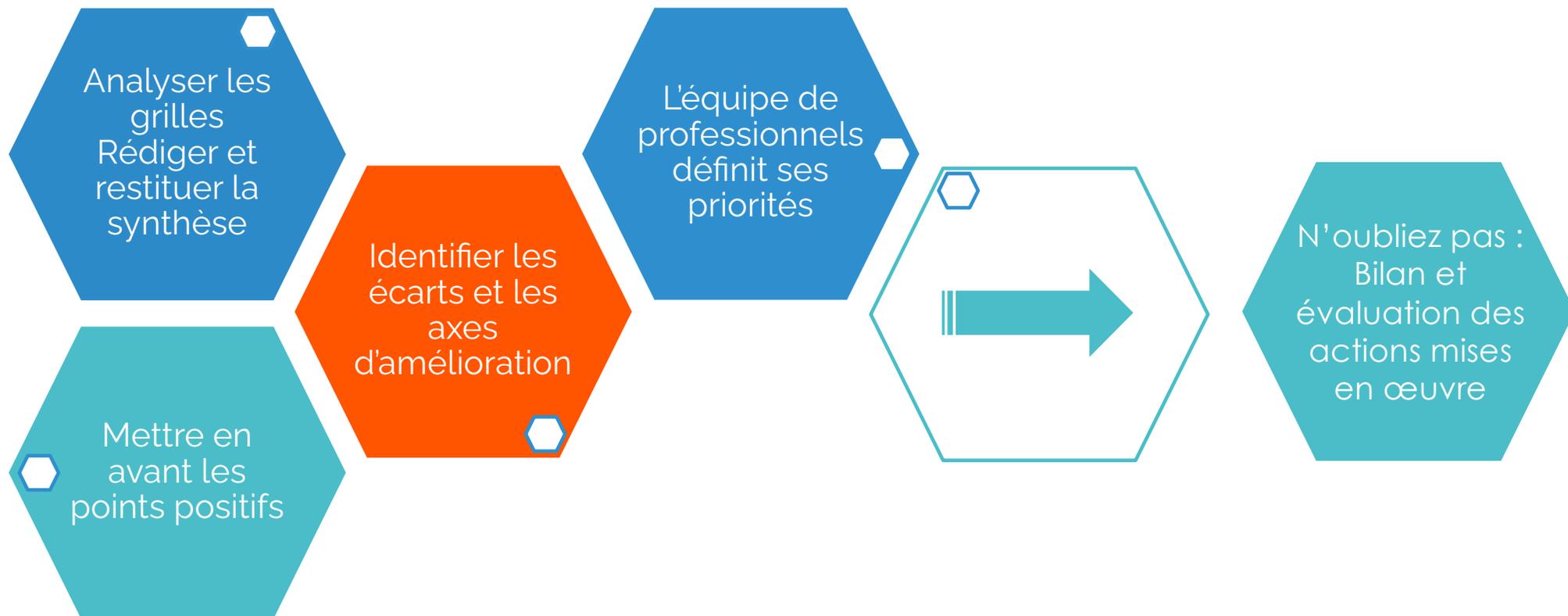
**2.2.7 L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.**

**Exemples de questions évaluatives (non exhaustif) :**

- Quelles sont les règles de partage d'information entre professionnels, avec la personne accompagnée / son entourage ? *Usage du système d'information pour l'accès au dossier de la personne accompagnée*
- Existe-t-il une procédure d'accès nominatif (par professionnel) au dossier des personnes accompagnées ? *Identifiant et mot de passe personnel*
- Utilisez-vous une messagerie sécurisée pour l'accès aux informations du dossier par les professionnels contribuant à la prise en charge de la personne ?
- Des formations et des sessions de sensibilisation sont-elles organisées auprès des professionnels ? *Exemple : prise en main de nouveaux outils / logiciels, plan de formation à la sécurité informatique*
- Existe-t-il un volet protection des données dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants ?



# 7/ Synthèse et analyse



## 8/ Plan d'action



les résultats de l'auto-évaluation peuvent servir de base de travail lors de la mise à jour du **projet d'établissement**.

**RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL**  
Chaque année, l'ESSMS devra faire état dans le **rapport d'activité** transmis à l'autorité de tarification et de contrôle des **avancées et de la mise à jour** de son **plan d'actions** et ainsi témoigner de la **dynamique** mise en œuvre en matière de **qualité**.

# Pour conclure

- ✓ On étudie un processus en partant d'un collectif de professionnels, on remonte ensuite au niveau de la gouvernance  
On part du **quotidien des professionnels** et on l'analyse.
- ✓ C'est l'occasion pour les professionnels de prendre du recul et de discuter avec l'évaluateur des bonnes pratiques, des difficultés et des **solutions** pour les surmonter.
- ✓ La méthode permet aux professionnels de rentrer dans **une démarche d'amélioration continue** de leurs **pratiques**.
- ✓ Une démarche porteuse de sens pour les professionnels qui **valorise les équipes**.





## Les outils

# Les outils de la Haute Autorité de Santé

- **Comprendre la nouvelle évaluation des ESSMS**

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2838131/fr/comprendre-la-nouvelle-evaluation-des-essms](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2838131/fr/comprendre-la-nouvelle-evaluation-des-essms)

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

[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-03/manuel\\_devaluation\\_de\\_la\\_qualite\\_essms.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-03/manuel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf)

- **HAS : referentiel\_devaluation\_de\_la\_qualite\_format\_excel - 2022 06**

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3334593/fr/evaluation-des-essms-foire-aux-questions](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3334593/fr/evaluation-des-essms-foire-aux-questions)

- **Évaluation des ESSMS : foire aux questions**

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3334593/fr/evaluation-des-essms-foire-aux-questions](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3334593/fr/evaluation-des-essms-foire-aux-questions)

# Les fiches mémo FORAP

## Objectifs

- **Faciliter l'appropriation des attendus** des éléments d'évaluation des 18 critères impératifs du manuel
- **Proposer des pistes d'action** à mettre en œuvre.

Disponible sur demande par mail pour les  
professionnels de PACA & de Corse

[pasqual@sraq.fr](mailto:pasqual@sraq.fr)

**NOUVELLE  
ÉVALUATION DES  
ESSMS**



**FICHES MÉMOS**  
**CRITÈRES IMPÉRATIFS**

# Les fiches mémo FORAP

## 9 fiches mémo déjà disponibles

- Fiche critère 2.2.4 - Liberté d'opinion, croyances et vie spirituelle
- Fiche critère 2.2.1 - Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée
- Fiche thématique « **Dignité/intégrité/vie privée/intimité** »
- Fiche critère 2.2.5 - Les professionnels respectent le **droit à l'image** de la personne accompagnée
- Fiche critère 2.2.6 - L'ESSMS favorise l'exercice des **droits et libertés** de la personne accompagnée - 2023 01
- Fiche critère 2.2.7 - L'ESSMS garantit la **confidentialité** et la **protection des informations et données** relatives à la personne accompagnée
- Fiche thématique « **Plaintes et réclamations** »
- Fiche thématique « **Plan gestion de crise** »
- Fiche critère 3.6.2 - Les professionnels respectent la sécurisation du **circuit du médicament** (co-rédaction Resomedit / Forap)



Mise à disposition **d'une trame pour la mise en concurrence des organismes évaluateurs**



**Questions**

---

# Vos questions

Questions	Éléments de réponses
<b>Méthode du traceur ciblé</b>	
Est-ce que pour cette méthode, il est identifié une cible ? Comment sont sélectionnées les cibles ?	<p><b>L'ensemble des 7 thématiques du chapitre 2</b> doit être investigué. L'étape "identification de la cible" permet d'organiser les séquences pour chacune des thématiques (horaires des séquences, professionnels à mobiliser en fonction des thèmes abordés...).</p> <p>Il est possible de regrouper certaines thématiques du chapitre 2 sur une même séquence d'entretien, si les professionnels à rencontrer sont les mêmes. Par exemple, les thématiques suivantes peuvent être évaluées ensemble : bienveillance et éthique + droits de la personne accompagnée</p> <p><i>Cf. Fiches pratiques HAS 1, 4 et 5</i></p>
Peut-on conduire la méthode traceur ciblé sur 1, 2 ou 3 ou 4 thématiques ?	Le traceur est ciblé sur les 7 thématiques du chapitre 2, la thématique étant le fil conducteur de l'entretien. Vous pouvez regrouper les professionnels sur une ou plusieurs thématiques si c'est judicieux.
Le "traceur ciblé" est-il choisi par l'organisme évaluateur un peu à l'avance, et communiqué à l'ESSMS, ou uniquement le jour de la visite ?	L'ESSMS est invité à mobiliser les professionnels, membres de l'équipe pluridisciplinaire, permettant d'éclairer les réponses aux éléments d'évaluation de l'ensemble des <b>7 thématiques à évaluer</b> .
Pouvez-vous nous donner des exemples concrets de ce que peut être un "traceur ciblé" ?	<p>Les 7 thématiques du chapitre 2 sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienveillance et éthique</li> <li>- Droits de la personne accompagnée</li> <li>- Expression et participation de la personne accompagnée</li> <li>- Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement</li> <li>- Accompagnement à l'autonomie</li> <li>- Accompagnement à la santé</li> <li>- Continuité et fluidité des parcours.</li> </ul> <p><i>cf comptoir + grille d'entretien Pasqual Traceur Ciblé avec des exemples de questions évaluatives</i></p>
Quel est le nombre de traceur ciblé à rencontrer ?	<p>Au cours des différents entretiens (professionnels et gouvernance), l'ensemble des thématiques sont investiguées par les intervenants de l'organisme.</p> <p>Selon la taille de l'ESSMS, la composition des équipes de professionnels, les personnes-ressources à mobiliser, des thématiques peuvent être rapprochées et se dérouler sur la même séquence.</p>
Peut-on conduire la méthode traceur ciblée dans un 1er temps uniquement sur les critères impératifs ?	Oui vous pouvez par exemple commencer par explorer la <b>thématique "Droits de la personne accompagnée"</b> qui regroupe les <b>7 critères impératifs</b> de la méthode traceur ciblé.

# Vos questions

Questions	Éléments de réponses
<b>Méthode du traceur ciblé</b>	
Pourquoi "traceur", pourquoi "ciblé" ? 2 termes incompréhensibles par les équipes. Relier ces termes à la méthode serait apprécié pour mieux comprendre.	L'évaluation est <b>centrée sur les thématiques identifiées</b> dans le Chapitre 2 du référentiel et réalisée à partir des données recueillies auprès des professionnels de terrain, auxquelles s'ajoute un entretien avec la gouvernance pour éclairage complémentaire.
Si on présente aux évaluateurs un planning et qu'au moment de la visite tout n'a pas été autoévalué, quels risques ?	L'auto-évaluation n'est pas obligatoire. Il est cependant recommandé d'explorer l'ensemble des méthodes et des critères avant votre évaluation par l'organisme. Cela vous permettra d'actualiser votre plan d'action et d'alimenter votre dynamique d'amélioration continue de la qualité.
Quels sont les traceurs ciblés possibles en EHPAD ?	Le champ d'application des critères est mentionné sur chaque fiche critère dans le manuel d'évaluation. Lorsque vous allez créer votre auto-évaluation ou votre évaluation dans la plateforme Synaé, les grilles d'évaluation sont automatiquement générées à partir de la catégorie FINESS de votre structure. Seuls les critères applicables à votre ESSMS seront alors visibles. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la fiche pratique n° 2 du manuel d'évaluation. <b>Pour le Chapitre 2 et donc la méthode du traceur ciblé, il y a deux grilles d'évaluation :</b> 1/ la grille d'entretien avec les professionnels >Extraire les critères débutant par « Les professionnels » 2/ la grille d'entretien avec la gouvernance >Extraire les critères débutant par « l'ESSMS »  <i>Réalisez un tri dans les colonnes secteur / structure / public si vous travaillez sur Excel.</i>
Quelle est la différence avec le traceur ciblé en établissement sanitaire ?	>Certification : pour le secteur sanitaire, via les experts visiteurs diligentés par la HAS  >Evaluation : pour les ESSMS avec des critères et des éléments d'évaluation spécifiques au secteur.  >>La certification pour le sanitaire et l'évaluation pour les ESSMS viennent alimenter une démarche d'amélioration continue de la qualité.
Les demandes du conseil départementales qui vont au delà des recommandations HAS s'imposent elles aux établissements ? (nombre de résidents et de professionnels auditionnés)	La durée d'une visite d'évaluation n'a pas été encadrée par la HAS. Le planning type de la visite donné en exemple dans le manuel d'évaluation (fiche pratique 1) a été élaboré sur 2 journées. Cette durée peut varier en fonction du nombre d'intervenants, de la taille de la structure, du nombre de professionnels à rencontrer et d'accompagnés traceurs à réaliser. La durée exacte et les dates de visites sont convenues entre l'ESSMS et l'organisme choisi. Il est essentiel que toutes les séquences nécessaires à l'évaluation soient intégrées au planning de visite.

# Vos questions

Questions	Éléments de réponses
<b>Méthode du traceur ciblé</b>	
C'est quoi un parcours traceur ?	C'est une méthode <b>dédiée au secteur sanitaire</b> , permettant une évaluation de la continuité et de la coordination de la prise en charge des patients, du travail en équipe et de la culture qualité et sécurité au cours d'un parcours.
Quelle est la méthodologie détaillée des traceurs ciblés concernant le circuit du médicament ?	Le médicament est abordé dans le chapitre 1 (méthode de l'accompagné traceur) et dans le chapitre 3 (méthode de l'audit système), notamment sur le critère impératif 3.6.2 – Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament > méthode de l'audit système. <b>Cf fiche mémo FORAP / OMÉDIT à ce sujet disponible sur demande auprès de votre SRA Pasqual</b>
Dans le cadre des CAMSP, le patient traceur ciblé étant mineur, le parent sera le traceur ciblé ? Y a t il un protocole différent quand c'est le patient ou quand ce sont les parents ?	L'entretien avec la personne accompagnée se déroule <b>uniquement à l'occasion de la méthode de l'accompagné traceur relative au chapitre 1.</b> Dans ce cadre, la personne est entendue au sens large du terme. Elle fait référence à la personne elle-même, son représentant légal, les titulaires de l'autorité parentale et la famille. La personne rencontrée dans le cadre de "l'accompagné traceur" peut demander à être accompagnée d'un proche ou d'une personne de confiance lors de l'entretien.
Comment faire de la méthode traceur ciblé un outil au service du management ?	Les entretiens avec les professionnels vont permettre de les valoriser dans le cadre de l'auto-évaluation et d'identifier les axes d'amélioration de leurs pratiques.
Est-il prévu la mise à disposition par la FORAP de guides d'entretien, sur le modèle de ceux élaborés pour la certification des ES ? Intéressée par la reformulation des critères en questions évaluatives	>guide d'entretien Pasqual sur la méthode de l'accompagné traceur disponible sur demande par mail @pasqual@sraq.fr >guide d'entretien Pasqual sur la méthode du traceur ciblé disponible sur demande par mail @pasqual@sraq.fr
Comment aborder ce chapitre ?	Il est recommandé de faire une présentation de la méthode traceur ciblé aux professionnels concernés. Vous pouvez aussi commencer par faire un focus sur les critères impératifs du chapitre 2.



# PASQUAL

PACA Sécurité Qualité  
ieSS

Rendez-vous sur notre **site internet** :  
<https://pasqual.sante-paca.fr/>

Suivez notre page **LinkedIn** :  
**PASQUAL - Structure Régionale d'Appui  
PACA CORSE**

email : [pasqual@sraq.fr](mailto:pasqual@sraq.fr)

**Référente ESSMS : Laure Hardouin**  
[lhardouin@ies-sud.fr](mailto:lhardouin@ies-sud.fr)

**Tel : 04 91 38 32 50**



Merci pour votre attention.

**PASQUAL**  
PACA CORSE Sécurité Qualité  
ieSS

---