



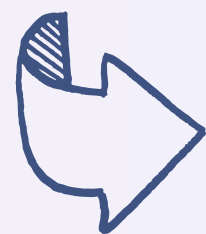
Cotation & Évaluation de la qualité en **ESSMS**

Précisions réglementaires

Fiche pratique HAS
du 9 octobre 2024



Grégory COUSYN



Résumé

Quelques constats

Suite au 1er bilan annuel du dispositif d'évaluation publié en 2024 :

- Décalage entre le niveau de qualité global des ESSMS et la maîtrise réelle des attendus de la démarche qualité.

Suite au contrôle des rapports d'évaluation par l'HAS :

- Manque de cohérence entre les cotations retenues et les commentaires renseignés.

Objectifs des précisions méthodologiques :

- **Harmonisation** des pratiques des organismes évaluateurs ;
- **Utilisation** de ces précisions par les ESSMS dans le cadre de **leur auto-évaluation**.



Grégory COUSYN

Le système de cotation

Le choix de la cotation est de la **responsabilité** de l'évaluateur

Les paramètres du choix de la cotation :

- Une connaissance du **secteur** d'intervention et du **public** de l'ESSMS ;
- Une cohérence de **l'ensemble** des éléments recueillis durant :
 - Les entretiens ;
 - Les observations ;
 - L'analyse documentaire*+ Prise en compte des éléments observés sur le terrain (langage non verbal, etc.)*
- Une recherche du **sens** et de la **pertinence** des actions menées :
 - Pour la **personne accompagnée** : selon ses besoins, ses attentes et son implication.
 - Pour les **professionnels** : selon le niveau de qualité d'accompagnement recherché.
- La **traçabilité** des actions menées et de la mise en oeuvre de pratiques collectives et non individuelles.

Le système de cotation

Cotation “**Réponses inadaptée**”

- Non obtention d’une réponse de la personne accompagnée permettant de coter l’élément d’évaluation.
- L’évaluateur s’assure de la juste reformulation des questions posées.



En **amont** de l’entretien : identifier les **moyens** de communication **adaptés** aux accompagnés traceurs :

- Communication alternative et améliorée, FALC, pictogrammes ;
- Sollicitation d’un tiers pour aider à la reformulation.

Chapitre 1
uniquement

Cotation “**Non concerné**”

- Utilisé à titre **dérogatoire** et **exceptionnel** :
 - Au regard des missions et du cadre d’intervention de l’ESSMS
 - Au regard du cadre d’accompagnement de la personne.
- Choix de cette cotation à **justifier obligatoirement** par l’évaluateur.
- Suppose qu’un élément évalué est **inapplicable** ou **non pertinent**.

Justification des cotations

Pourquoi justifier les cotations retenues ?

- Le rapport d'évaluation est un **outil** permettant à l'ESSMS d'élaborer son plan d'amélioration de la qualité.

Comment justifier les cotations retenues ?

- Les **commentaires** du rapport d'évaluation :
 - permettent à l'ESSMS de **comprendre** la cotation retenue par l'organisme évaluateur et d'**alimenter** son PAQ ;
 - doivent être **précis, clairs** et **étayés** ;
 - **expliquent** l'écart relevé ;
 - exclus les conseils des organismes évaluateurs au regard de leur **impartialité** et **indépendance**.

Cas spécifiques :

- *Chapitre 1 : mise en évidence de la parole de chaque accompagné traceur (Ex : AT 1 : XX / AT 2 : XX, etc.)*
- *Evaluation multi-structure : mise en évidence de la spécificité de chaque structure (Ex : ESSMS 1 : XX / ESSMS 2 : XX)*



Grégory COUSYN

Justification des cotations

Comment justifier les cotations retenues ?

- Les **éléments de preuve** :
 - L'ESSMS **peut** présenter **tous** les éléments jugés **pertinents** au regard de l'élément évalué ;
 - L'évaluateur **doit** s'assurer que les éléments soient étayés et cohérents au regard de l'élément évalué.
- Les **formulaire "critères impératifs"** :
 - Pour les cotations à 1, 2 ou 3 : **obligation** de l'évaluateur de compléter un formulaire "critère impératif" ;
 - Les éléments de réponse aux questions doivent être **individualisés** et **personnalisés**.
 - Ces éléments **justifient** la cotation et apportent des **précisions** sur les investigations complémentaires menées par l'évaluateur.



Grégory COUSYN

Justification des cotations

Comment justifier les cotations retenues ?

- **L'appréciation générale**, quelques règles :
 - Introduction sur le **contexte** : cadre d'intervention, spécificités, etc.
 - **Eviter** les acronymes et langages technique ;
 - Veiller à **l'anonymat** des personnes interrogées ;
 - Analyse synthétique identifiant les **points forts** et **axes de progrès** ;



Objectif de la synthèse :

Faciliter la communication des résultats auprès des parties prenantes.

L'appréciation globale porte sur le niveau de maturité et sur la dynamique d'amélioration continue de la qualité.



Grégory COUSYN

Procédure d'évaluation

Focus sur la phase d'observation de l'ESSMS

- **A réception du pré-rapport :**
 - l'ESSMS dispose d'un mois pour formuler ses observations via Synaé (Principe du contradictoire) ;
- **Dès réception,** les évaluateurs :
 - traitent et analysent les observations ;
 - expliquent l'évolution des cotations ou non et modifient les commentaires.



- *Seules les observations faites par l'ESSMS peuvent faire l'objet d'une modification de rapport.*
- *L'analyse documentaire ne peut prendre en compte les documents post-visite.*



Grégory COUSYN



En savoir plus ?

Voir le lien en commentaire



Ce contenu vous a plu ?

- 👉 Likez et commentez ce post
- 👉 Partagez à votre réseau
- 👉 Abonnez-vous 🔔¹



Grégory COUSYN