



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS

Présentation des objectifs et critères ordonnés par
thématiques au sein de 3 grands chapitres

L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a été confiée à la Haute Autorité de santé (HAS) par l'article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé. Cette démarche est réalisée par des organismes habilités sur la base d'un cahier des charges défini par la HAS. La procédure d'évaluation, indépendante de l'ESSMS et de ses autorités de tutelle, porte sur la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Celle-ci est évaluée lors d'une visite de l'ESSMS, par référence à des objectifs et critères d'évaluation, co-construits au niveau national avec les professionnels et les personnes accompagnées.

La démarche d'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.

L'obligation pour les ESSMS de réaliser une évaluation a été introduite par la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle a permis d'inscrire les ESSMS dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des prestations et activités délivrées. La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, fait entrer l'évaluation des ESSMS dans une nouvelle étape, avec un article 75 qui dispose : « Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé mentionnée à l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale... ».

En conséquence, la HAS a engagé les travaux d'élaboration du premier référentiel d'évaluation national de la qualité des ESSMS, en novembre 2019, après que le Collège de la HAS et sa commission sociale et médico-sociale (CSMS) ont fixé les orientations stratégiques qui encadrent ces travaux.

Trois enjeux pour le développement du nouveau dispositif d'évaluation

La démarche d'évaluation portée par la HAS vise pour tous à :

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

Quatre valeurs fondamentales portées par le référentiel

Pour la période considérée, quatre valeurs fondamentales sont portées par le référentiel d'évaluation de la qualité :

- Le pouvoir d'agir de la personne
- Le respect des droits fondamentaux
- L'approche inclusive des accompagnements
- La réflexion éthique des professionnels

Au regard de ces enjeux et valeurs, l'évaluation doit permettre la valorisation des démarches mises en œuvre par les ESSMS, pour améliorer la qualité des accompagnements, dans une approche centrée sur la personne, dans le respect de ses droits, grâce à la personnalisation de son projet d'accompagnement et en mobilisant tous les moyens et ressources pour permettre la fluidité et la continuité de son parcours.

La méthodologie de travail fondée sur le principe de la co-construction

Pour mener à bien ces travaux, la HAS a lancé un appel à candidatures en septembre 2019. Plus de 1 100 candidatures ont été reçues et étudiées au regard de leurs expériences et de leurs liens d'intérêts. Le mot d'ordre pour la composition des groupes a été la diversité des profils et la représentation de l'ensemble des ESSMS et publics accompagnés. Neuf groupes ont été constitués, mobilisant 154 professionnels et personnes accompagnées : un groupe de travail transversal sur les méthodes d'évaluation, et huit groupes thématiques, mobilisés sur l'élaboration du référentiel d'évaluation. Les groupes thématiques ont été réunis sur quatre sessions de travail autour de la construction de la VO du référentiel. Au sein des huit thématiques identifiées, ont été proposés des objectifs d'évaluation, déclinés en critères.

Le référentiel

Le référentiel constitue le socle du dispositif d'évaluation. Il a fait l'objet d'une élaboration concertée et d'une construction partagée entre la HAS, les professionnels du social et du médico-social et des personnes accompagnées ou leurs représentants. Le référentiel est construit en trois chapitres, puis décliné en objectifs et critères d'évaluation.

Les méthodes d'évaluation de ces critères sont définies en lien avec le groupe de travail transversal, qui va décliner les critères dans des grilles d'évaluation, à partir de la version consolidée du référentiel à l'issue de la concertation publique. La procédure d'évaluation et le guide de l'évaluation viendront compléter le référentiel et constitueront l'ensemble du dispositif d'évaluation issu de la loi de 2019.

Un référentiel structuré en trois chapitres : la personne, les professionnels, l'établissement/le service social ou médico-social (ESSMS)

Afin de répondre aux enjeux et valeurs dans une approche personne centrée, le référentiel d'évaluation est structuré comme suit :

- 3 chapitres
- 13 thématiques
- 38 objectifs
- 189 critères

Chapitre 1 : La personne

Le premier chapitre concerne directement le résultat pour la personne. Tout au long de son accompagnement, ses droits sont respectés, son cadre de vie est pris en compte, son expression, son expérience et son entourage sont sollicités, la co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement sont recherchés et elle bénéficie d'actions de prévention et d'éducation à la santé, ainsi que d'un accompagnement à la santé adapté.

Chapitre 2 : Les professionnels

Le deuxième chapitre concerne les professionnels. L'évaluation vise à apprécier leur capacité à avoir un questionnement éthique, à garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées, à assurer la fluidité et la continuité des parcours et l'accompagnement à la santé des personnes.

Chapitre 3 : L'ESSMS

Le troisième chapitre concerne l'ESSMS, et sa gouvernance. Cette dernière impulse une démarche de bientraitance, veille au cadre de vie de la personne, impulse une stratégie d'accompagnement de la personne et une politique de ressources humaines, dans une démarche qualité et gestion des risques.

Cette structuration permet l'analyse croisée entre le résultat pour la personne accompagnée, les pratiques mises en œuvre par les professionnels et la dynamique impulsée par la gouvernance de l'établissement ou du service. L'intérêt étant de construire une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés par les ESSMS.

Des précisions terminologiques

- **La personne** est entendue au sens large et vise la personne elle-même, son représentant légal, le titulaire de l'autorité parentale, ou entourage.
- **Les professionnels** visés sont les professionnels de l'ESSMS et se distinguent des partenaires et autres intervenants.
- **L'ESSMS** est entendu au sens des représentants de la structure sociale et médico-sociale.

Un référentiel tenant compte des spécificités des ESSMS

Le référentiel contient des objectifs et critères génériques qui seront complétés des modalités d'évaluation spécifiques, le cas échéant, au secteur considéré (travail à mener avec le groupe transversal), pour produire les fiches d'évaluation par critère, qui permettront aux ESSMS et aux OH d'adapter les modalités d'évaluation ou les éléments de preuve à fournir au regard des missions de la structure et :

- Du type de population accueillie – enfant, personne âgée, personne en situation de handicap, etc.
- Du mode d'accompagnement – établissement, service
- Du type d'activité – sociale, médico-sociale

A titre exceptionnel, des critères seront non applicables à certains ESSMS, compte tenu de leurs spécificités.

Des méthodes d'évaluation proches du terrain

Chaque critère est évalué au travers d'une des 3 méthodes d'évaluation retenues :

- L'accompagné traceur (chapitre 1)
- Le traceur ciblé (chapitre 2)
- L'audit système (chapitre 3)

grâce à des entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance), une analyse documentaire et/ou l'observation.

Accompagné traceur

L'accompagné traceur évalue la qualité de l'accompagnement de la personne dans l'établissement ou le service social ou médico-social. Elle recueille, après l'obtention de son consentement, l'expérience de la personne et/ou de ses proches.

L'évaluateur se fait présenter la personne par un membre de l'ESSMS, puis il rencontre la personne. Il s'entretient ensuite avec l'équipe assurant l'accompagnement de la personne.

Traceur ciblé

Le traceur ciblé consiste à évaluer, sur le terrain, la mise en œuvre réelle d'un processus, sa maîtrise et sa capacité à atteindre les objectifs. Il se différencie de l'audit système puisque l'évaluation part du terrain pour remonter, en cas de dysfonctionnements observés, vers le processus. Pour ce faire, l'évaluateur rencontre les équipes, consulte les documents nécessaires et réalise les observations associées.

Audit système

L'audit système consiste à évaluer un ensemble de processus pour s'assurer de leur maîtrise et de leur capacité à atteindre les objectifs. Il se différencie du traceur ciblé puisque l'évaluation part de la compréhension du, ou des, processus jusqu'à la vérification, sur le terrain, de leur mise en œuvre réelle par les professionnels. Pour ce faire, l'évaluateur rencontre la gouvernance et consulte, dans un premier temps, l'ensemble des éléments constitutifs du, ou des, processus. Puis, dans un deuxième temps, il évalue, avec les professionnels, dans quelle mesure le, ou les, processus est, ou sont, mis en œuvre sur le terrain.

... En pratique

Chaque méthode se décline dans une ou plusieurs grilles d'évaluation qui intègre les éléments d'évaluation de l'ensemble des critères de la cible évaluée.

Un récapitulatif sera fait à l'issue de la concertation publique et après travaux du GT transversal (grilles structurées selon les cibles à rencontrer ou consultations documentaires ou observations à réaliser).

Chapitre 1 : La personne

Thématiques	Objectifs	Critères
Droits individuels	1.1 - La personne accompagnée est informée sur ses droits individuels, tout au long de son accompagnement	1.1.1 - La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et peuvent les identifier
		1.1.2 - La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels
		1.1.3 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits individuels des personnes accompagnées
		1.1.4 - Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits individuels et de leurs modalités d'exercice, tout au long de son accompagnement
Droits dans le cadre de la vie collective	1.2 - La personne accompagnée est associée à l'élaboration des règles de vie collective	1.2.1 - La personne accompagnée est informée de ses droits et des règles de la vie collective
		1.2.2 - La personne accompagnée est associée à l'élaboration des règles de vie collective et des outils favorisant leur compréhension
		1.2.3 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits et des règles de la vie collective
		1.2.4 - Les professionnels organisent la vie collective dans le respect des droits et libertés individuels des personnes accompagnées
Cadre de vie de la personne	1.3 - La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation	1.3.1 - Les personnes accompagnées participent aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation
		1.3.2 - La personne accompagnée est informée du devenir des demandes qu'elle a formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation
		1.3.3 - L'ESSMS assure la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation
Cadre de vie de la personne	1.4 - La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie sécurisé, sécurisant et respectueux de son intimité et de sa dignité	1.4.1 - La personne accompagnée est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie sont pris en compte
		1.4.2 - La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie individuel dans l'établissement qu'elle peut personnaliser
	1.5 - La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement	1.5.1 - La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement
1.5.2 - La personne accompagnée bénéficie d'information, de conseil et de soutien dans les démarches relatives au logement ou à l'hébergement		
1.5.3 - La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement		

Thématiques	Objectifs	Critères
Expression et expérience de la personne et place de l'entourage		<p>1.5.4 - Les professionnels recherchent, avec la personne accompagnée, une solution de logement ou d'hébergement, au regard de ses besoins et attentes</p> <p>1.5.5 - Les professionnels participent à la prévention des situations de transition ou de rupture concernant le logement ou l'hébergement de la personne accompagnée</p> <p>1.5.6 - Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son logement ou son hébergement</p>
	1.6 - L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement	<p>1.6.1 - La personne a la possibilité de s'exprimer sur son accompagnement et son expression est prise en compte</p> <p>1.6.2 - La personne accompagnée a la possibilité de s'exprimer sur son expérience de la bienveillance</p> <p>1.6.3 - Les professionnels utilisent des moyens et des outils favorisant le recueil de l'expression de la personne accompagnée</p> <p>1.6.4 - Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements</p>
	1.7 - La personne exprime son consentement éclairé (ou son refus) tout au long de son accompagnement	<p>1.7.1 - La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et adaptée à son niveau de compréhension</p> <p>1.7.2 - La personne accompagnée est informée sur sa possibilité de refuser ce qui lui est proposé et sur les conséquences de son refus</p> <p>1.7.3 - Les professionnels assurent la traçabilité du consentement (ou du refus) exprimé par la personne accompagnée</p> <p>1.7.4 - Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle</p>
	1.8 - L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne, si elle le souhaite	<p>1.8.1 - La personne est associée à la définition de la place de son entourage dans son accompagnement</p> <p>1.8.2 - Les professionnels s'appuient sur les connaissances de l'entourage pour co-construire le projet d'accompagnement</p> <p>1.8.3 - Les professionnels orientent l'entourage vers les dispositifs de soutien et de répit existants</p> <p>1.8.4 - Les professionnels soutiennent et accompagnent les parents dans le suivi du parcours scolaire de leur enfant, en étroite collaboration avec les établissements scolaires</p>
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement	1.9 - La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)	<p>1.9.1 - La personne accompagnée exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p> <p>1.9.2 - La personne, son entourage et les professionnels en équipe pluridisciplinaire, co-construisent le projet d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p> <p>1.9.3 - Les professionnels utilisent des moyens et des outils pour garantir la personnalisation des projets d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
		<p>1.9.4 - Les professionnels sont formés à la construction et à la personnalisation des projets d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p> <p>1.9.5 - Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée pour construire son projet d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p> <p>1.9.6 - Les professionnels mobilisent les ressources internes et externes et les outils pour mettre en œuvre des projets d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p> <p>1.9.7 - Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans le projet d'accompagnement de la personne (y compris dans l'instruction, la scolarisation ou l'insertion socio-professionnelle)</p> <p>1.9.8 - Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent régulièrement le projet d'accompagnement (incluant les projets d'instruction, de scolarisation et d'insertion socio-professionnelle)</p>
	<p>1.10 - La personne accompagnée est actrice de sa vie sociale et de ses loisirs</p>	<p>1.10.1 - La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou service</p> <p>1.10.2 - La personne accompagnée peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire</p> <p>1.10.3 - La personne bénéficie d'un accompagnement adapté pour faciliter sa participation à la vie sociale et aux loisirs et tenant compte de son isolement géographique</p> <p>1.10.4 - La personne accompagnée peut s'appuyer sur la pair-aidance et autre dispositif facilitant sa participation à la vie sociale et aux loisirs</p> <p>1.10.5 - Les professionnels identifient et mobilisent les ressources nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs</p> <p>1.10.6 - Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs et recueillent ses attentes</p> <p>1.10.7 - Les professionnels accompagnent la personne dans la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences)</p> <p>1.10.8 - Les professionnels prennent en compte les choix de la personne accompagnée pour sa participation à la vie sociale et aux loisirs et recueillent régulièrement sa satisfaction</p>
	<p>1.11 - La personne accompagnée est actrice dans l'exercice de la citoyenneté</p>	<p>1.11.1 - La personne est accompagnée, selon ses besoins et ses souhaits, dans sa participation à la vie citoyenne</p> <p>1.11.2 - Les professionnels utilisent des moyens et des outils permettant à la personne accompagnée d'exercer la citoyenneté</p>
	<p>1.12 - La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de</p>	<p>1.12.1 - La personne accompagnée bénéficie d'une évaluation individuelle de ses besoins en prévention et en éducation à la santé</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
Prévention et éducation à la santé	prévention et d'éducation à la santé	<p>1.12.2 - La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en prévention et en éducation à la santé</p> <p>1.12.3 - La liberté de choix de la personne accompagnée, en matière de prévention et en éducation à la santé, est respectée.</p> <p>1.12.4 - Les professionnels sont formés aux risques spécifiques identifiés dans le programme de prévention et d'éducation à la santé</p> <p>1.12.5 - Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté aux personnes accompagnées (Hygiène bucco-dentaire, chute, addiction, dénutrition ou malnutrition et troubles de la déglutition, dépression et syndrome de glissement, gestion du risque infectieux, premiers signes de maladies neurodégénératives, déficiences sensorielles, perte de la mobilité...)</p> <p>1.12.6 - Les professionnels réalisent le repérage précoce des risques en santé pour les personnes accompagnées</p> <p>1.12.7 - Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé par la personne accompagnée</p> <p>1.12.8 - Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention</p>
Accompagnement à la santé	1.13 - La personne accompagnée est actrice de ses choix sur son état de santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés	<p>1.13.1 - La personne accompagnée a la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches concernant sa santé</p> <p>1.13.2 - La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées</p> <p>1.13.3 - La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée</p> <p>1.13.4 - La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins</p> <p>1.13.5 - La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement à la santé</p> <p>1.13.6 - La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour en assurer la continuité</p>
	1.14 - La personne participe à la co-construction de son projet d'accompagnement à la santé	<p>1.14.1 - La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées</p> <p>1.14.2 - Les professionnels évaluent les besoins en santé de la personne accompagnée</p> <p>1.14.3 - Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne</p> <p>1.14.4 - Les professionnels co-construisent en équipe pluridisciplinaire et avec la personne, le projet d'accompagnement à la santé</p> <p>1.14.5 - Les professionnels sont formés aux approches non médicamenteuses de l'accompagnement des personnes</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
		<p>1.14.6 - Les professionnels mettent en œuvre des approches non médicamenteuses de l'accompagnement des personnes</p> <p>1.14.7 - Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé des personnes accompagnées</p> <p>1.14.8 - Les professionnels s'inscrivent dans les coordinations locales de prise en charge globale médico-psycho-sociale et graduée des personnes accompagnées</p>
	<p>1.15 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de la douleur</p>	<p>1.15.1 - La personne s'exprime sur la manière dont est prise en charge sa douleur tout au long de son accompagnement</p> <p>1.15.2 - Les professionnels repèrent, évaluent régulièrement et tracent la douleur de la personne accompagnée selon des modalités adaptées</p> <p>1.15.3 - Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles de la douleur chez la personne accompagnée</p> <p>1.15.4 - Les professionnels co-construisent en équipe pluridisciplinaire et avec la personne, la stratégie de prise en charge de la douleur</p> <p>1.15.5 - Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée</p>

Chapitre 2 : Les professionnels

Thématiques	Objectifs	Critères
Questionnement éthique	2.1 - Les professionnels mettent en œuvre le questionnement éthique	<p>2.1.1 - Les professionnels sont formés au questionnement éthique</p> <p>2.1.2 - Les professionnels identifient en équipe pluri-disciplinaire les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée, notamment autour de ses droits et libertés, de son état de santé, de sa stratégie thérapeutique et des soins proposés</p> <p>2.1.3 - Les professionnels associent la personne et ses proches aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement</p> <p>2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, environnement) et participent à des instances de réflexion éthique sur le territoire</p>
Droits individuels	2.2 - Les professionnels favorisent l'exercice des libertés individuelles des personnes	<p>2.2.1 - Les professionnels respectent la liberté d'aller et de venir de la personne accompagnée, dans le respect des décisions de justice et de son projet d'accompagnement</p> <p>2.2.2 - Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée</p> <p>2.2.3 - Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée</p> <p>2.2.4 - Les professionnels respectent la liberté d'opinion de la personne accompagnée</p> <p>2.2.5 - Les professionnels respectent les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée</p> <p>2.2.6 - Les professionnels assurent un accompagnement de la personne exempt de toute discrimination</p> <p>2.2.7 - Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne</p> <p>2.2.8 - Les professionnels accompagnent la personne pour accéder au droit commun</p> <p>2.2.9 - Les professionnels contribuent à la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée</p> <p>2.2.10 - L'ESSMS garantit les droits et libertés des personnes accompagnées dans le respect des décisions de justice</p> <p>2.2.11 - L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne</p>
Continuité et fluidité des parcours	2.3 - Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS	<p>2.3.1 - Les professionnels sont formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée</p> <p>2.3.2 - Les professionnels préviennent et alertent la personne et son entourage, des situations de rupture, ou de crise, dans son accompagnement ou son parcours (y compris dans le projet d'instruction, de scolarisation ou d'insertion socio-professionnelle)</p> <p>2.3.3 - Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne dans les limites des missions de l'ESSMS et de l'adhésion de la personne (y compris dans le parcours d'instruction, de scolarisation ou d'insertion socio-professionnelle de la personne)</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
Accompagnement à la santé		2.3.4 - Les professionnels assurent la traçabilité de l'alerte, des solutions proposées et des actions de prévention des situations de rupture
	2.4 - Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne, en coordination avec les partenaires	2.4.1 - Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et leur transmettent les informations utiles (y compris dans le parcours d'instruction, de scolarisation ou d'insertion socio-professionnelle de la personne) 2.4.2 - Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours
	2.5 - Les professionnels partagent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement à la santé de la personne	2.5.1 - Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne 2.5.2 - Les professionnels transmettent toute information utile à la continuité de l'accompagnement de la personne à la structure qui prend le relais 2.5.3 - Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers (soins, suivi, DLU, dossier coordination, Dossier usagers partagé numérique ...) et des accès
	2.6 - Les professionnels savent repérer et alerter en cas de dégradation de la situation de la personne accompagnée	2.6.1 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés au repérage en cas de dégradation de la situation de la personne accompagnée 2.6.2 - Les professionnels alertent en cas de dégradation de la situation de la personne accompagnée 2.6.3 - Les professionnels traitent l'alerte en cas de dégradation de la situation de la personne accompagnée
	2.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne	2.7.1 - Les professionnels repèrent, évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne accompagnée, selon des modalités adaptées 2.7.2 - Les professionnels co-construisent en équipe pluridisciplinaire et avec la personne, la stratégie d'accompagnement en santé mentale 2.7.3 - Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale
	2.8 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne	2.8.1 - Les professionnels recueillent et tracent les attentes de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées 2.8.2 - Les professionnels échangent en équipe pluridisciplinaire pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées 2.8.3 - Les professionnels échangent en équipe pluridisciplinaire pour adapter l'accompagnement de la personne endeuillée 2.8.4 - Les professionnels mettent en œuvre le recours aux soins palliatifs et l'accompagnement de la fin de vie et du deuil de la personne
	2.9 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux	2.9.1 - Les professionnels repèrent, évaluent et tracent les besoins d'accompagnement de la personne au regard des risques auxquels elle est confrontée, selon des méthodes adaptées

Thématiques	Objectifs	Critères
	autres risques auxquels la personne est confrontée	<p>2.9.2 - Les professionnels co-construisent en équipe pluridisciplinaire et avec la personne, le projet d'accompagnement adapté aux risques auxquels elle est confrontée</p> <p>2.9.3 - Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement adapté aux risques auxquels la personne est confrontée</p> <p>2.9.4 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque de fugue ou de disparition, auquel la personne est confrontée</p> <p>2.9.5 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque lié aux addictions, auquel la personne est confrontée</p> <p>2.9.6 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque lié aux chutes, auquel la personne est confrontée</p> <p>2.9.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque de dénutrition, auquel la personne est confrontée</p> <p>2.9.8 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au regard des comportements à risque de la personne</p> <p>2.9.9 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque lié à la sexualité, auquel la personne est confrontée</p> <p>2.9.10 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque de harcèlement lié à l'usage des outils numériques et des réseaux sociaux, auquel la personne est confrontée</p> <p>2.9.11 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement au risque de radicalisation et de prosélytisme, auquel la personne est confrontée</p>

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématiques	Objectifs	Critères
Bienveillance	3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance	<p>3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires)</p> <p>3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance en associant l'ensemble des acteurs</p> <p>3.1.3 - L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) pour le déploiement de sa démarche de bienveillance</p> <p>3.1.4 - L'ESSMS actualise régulièrement sa stratégie de bienveillance, au regard des résultats de l'amélioration continue de la qualité</p> <p>3.1.5 - Les professionnels sont formés à la bienveillance</p> <p>3.1.6 - Les nouveaux intervenants (professionnel, partenaire, bénévole, ...) sont sensibilisés à la bienveillance, dans le cadre du processus d'accueil et d'intégration</p>
Cadre de vie de la personne	3.2 - L'ESSMS veille à ce que la personne dispose d'un cadre de vie sécurisé, sécurisant et respectueux de son intimité et de sa dignité	<p>3.2.1 - L'établissement organise les différents espaces dans ses locaux, en tenant compte des besoins des personnes accompagnées</p> <p>3.2.2 - Le service tient compte du cadre de vie de la personne accompagnée pour qu'elle dispose des aides adaptées à ses besoins</p> <p>3.2.3 - L'établissement met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être</p> <p>3.2.4 - L'établissement garantit un cadre de vie respectueux de la sécurité (dont risque d'intrusion), de l'intimité et de la dignité des personnes accompagnées</p> <p>3.2.5 - Le service accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie, respectueux de leur sécurité, intimité et dignité</p>
Stratégie d'accompagnement	3.3 - L'ESSMS co-construit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, au regard de ses missions et dans une approche inclusive	<p>3.3.1 - L'ESSMS garantit une approche inclusive des accompagnements proposés et de l'accès aux droits (y compris droit à l'instruction, à la scolarité et à l'insertion socio-professionnelle)</p> <p>3.3.2 - L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement</p> <p>3.3.3 - L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au profit des personnes (y compris pour la prévention et l'éducation à la santé, l'instruction, la scolarisation ou l'insertion professionnelle)</p> <p>3.3.4 - L'ESSMS co-construit et partage sa stratégie d'accompagnement avec l'ensemble des parties prenantes</p> <p>3.3.5 - L'ESSMS actualise régulièrement sa stratégie au regard des priorités de sa démarche d'amélioration continue de la qualité</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
Politique ressources humaines		<p>3.3.6 - L'ESSMS mène des actions de communication grand public sur ses activités</p> <p>3.3.7 - L'ESSMS développe des actions d'ouverture au public pour favoriser les interactions et partenariats</p>
	<p>3.4 - L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale</p>	<p>3.4.1 - L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement</p> <p>3.4.2 - L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention</p> <p>3.4.3 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique sécurisée</p> <p>3.4.4 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage</p> <p>3.4.5 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés aux outils numériques</p>
	<p>3.5 - L'ESSMS définit et déploie une politique RH au service de sa stratégie et de la qualité des accompagnements</p>	<p>3.5.1 - L'ESSMS définit et déploie sa politique RH incluant la gestion des risques professionnels</p> <p>3.5.2 - L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés</p> <p>3.5.3 - L'ESSMS adapte sa gestion prévisionnelle des emplois et des compétences aux évolutions du secteur et de sa stratégie</p> <p>3.5.4 - L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants</p> <p>3.5.5 - L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées, pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes</p> <p>3.5.6 - L'ESSMS garantit l'information sur la protection des lanceurs d'alerte</p>
	<p>3.6 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail</p>	<p>3.6.1 - L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail</p> <p>3.6.2 - L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels : cohésion d'équipe, travail d'équipe, dialogue social, reconnaissance, écoute, qualité des liens, etc.</p> <p>3.6.3 - L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique</p>
Démarche qualité et gestion des risques	<p>3.7 - L'ESSMS définit sa démarche qualité et gestion des risques</p>	<p>3.7.1 - L'ESSMS adapte sa démarche qualité et gestion des risques à ses missions et à son environnement</p> <p>3.7.2 - L'ESSMS s'inscrit dans un réseau territorial en appui de sa démarche qualité et gestion des risques</p> <p>3.7.3 - L'ESSMS communique auprès des personnes accompagnées et leur entourage sur ses actions qualité et gestion des risques</p> <p>3.7.4 - L'ESSMS met à disposition des outils et des moyens pour assurer le pilotage de son programme qualité et gestion des risques</p> <p>3.7.5 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la démarche qualité et gestion des risques</p>
	<p>3.8 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de prise</p>	<p>3.8.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de prise en charge des risques pouvant toucher la personne accompagnée</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
	en charge des risques pouvant toucher la personne accompagnée	<p>3.8.2 - L'ESSMS s'inscrit dans un réseau territorial facilitant la prévention et la prise en charge des risques pouvant toucher la personne accompagnée</p> <p>3.8.3 - L'ESSMS met à disposition des outils et des moyens d'évaluation des risques pouvant toucher la personne accompagnée, selon des modalités adaptées</p> <p>3.8.4 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés au repérage et à la prise en charge des risques pouvant toucher la personne accompagnée</p>
	3.9 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux au regard de ses missions	<p>3.9.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux au regard de ses missions</p> <p>3.9.2 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux</p> <p>3.9.3 - Les professionnels assurent la sécurisation du circuit du médicament</p> <p>3.9.4 - Les professionnels accompagnent la personne dans la continuité de sa prise en charge médicamenteuse</p> <p>3.9.5 - Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie</p>
	3.10 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux au regard de ses missions	<p>3.10.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux</p> <p>3.10.2 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux</p> <p>3.10.3 - Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour prévenir et gérer le risque infectieux</p>
	3.11 - L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et violence	<p>3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention des risques de maltraitance et violence</p> <p>3.11.2 - Les professionnels sont formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence</p> <p>3.11.3 - Les professionnels traitent les signalements de faits de maltraitance et de violence</p>
	3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations	<p>3.12.1 - L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations</p> <p>3.12.2 - L'ESSMS met à disposition des outils et moyens pour le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations</p> <p>3.12.3 - L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes</p> <p>3.12.4 - Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et en tirent les enseignements</p>
	3.13 - L'ESSMS assure l'analyse et le traitement des événements indésirables	<p>3.13.1 - L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables, dont les événements indésirables graves, aux parties prenantes</p> <p>3.13.2 - Les professionnels définissent et mettent en œuvre une procédure de signalement des événements indésirables et les outils associés</p> <p>3.13.3 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés aux événements indésirables</p>

Thématiques	Objectifs	Critères
		3.13.4 - Les professionnels analysent en équipe les évènements indésirables
	3.14 - L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité	3.14.1 - L'ESSMS définit avec les professionnels, un plan de gestion de crise au regard des risques identifiés et des ressources mobilisables
		3.14.2 - L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe
		3.14.3 - L'ESSMS actualise régulièrement son plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
		3.14.4 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise
		3.14.5 - Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS