



Démarche d'évaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé

1. Pourquoi évaluer les Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux ?

Les **ESSMS** (Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux) sont les structures qui prennent en charge l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de perte d'autonomie ou d'exclusion sociale :

- Les mineurs en danger ;
- Les personnes handicapées ;
- Les personnes âgées ;
- Les personnes atteintes d'une maladie chronique ;
- Les personnes en situation d'exclusion (précarité, addiction, etc.).

Cela représente **environ 45 000 établissements en France**, tous publics et tous statuts confondus.

Depuis 2002, les ESSMS, quel que soit leur statut, ont l'obligation de procéder régulièrement à une évaluation de leurs activités et de la qualité de leurs prestations.

En 2019, la loi a évolué pour uniformiser et optimiser l'évaluation des ESSMS, en demandant à la Haute Autorité de Santé (HAS) de produire un référentiel commun à tous les établissements et de définir les conditions à respecter pour devenir un organisme évaluateur accrédité.

En 2022, la HAS a publié le premier [référentiel national commun d'évaluation de la qualité](#).

Depuis, **chaque ESSMS doit faire l'objet, tous les 5 ans, d'une évaluation réalisée, selon ce référentiel national, par un organisme accrédité.**

Cette évaluation a pour objectif **d'apprécier la qualité des prestations délivrées par la structure aux personnes accueillies.**

Le résultat de l'évaluation est transmis à la direction de l'établissement et aux autorités de tarification et de contrôle¹, ainsi qu'à la HAS qui est chargée de **publier tous les résultats sur son site internet [Qualiscope](#)**, accessible à tous.

Le résultat de l'évaluation vient nourrir la démarche d'amélioration continue de la qualité pilotée par l'établissement, via la mise en place d'un plan d'actions, lui aussi transmis à l'autorité de tarification et de contrôle et suivi annuellement dans le rapport d'activité de l'établissement.

Les évaluations sont également prises en compte pour le renouvellement de l'autorisation de l'établissement tous les 15 ans (résultats obtenus entre la date de l'autorisation et la 13ème année de l'autorisation).

¹ Cela peut être, selon les cas : le Préfet (représentant de l'État en région), le directeur général de l'Agence Régionale de Santé, le Président du conseil départemental

2. Sur quoi porte l'évaluation ?

Le référentiel de la HAS explore **9 thématiques**, dans une approche centrée sur la personne accompagnée :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- La démarche qualité et la gestion des risques

3. Comment est réalisée l'évaluation ?

Les évaluateurs recueillent de l'information selon trois modalités :

- **En interviewant les personnes directement concernées** : les personnes accompagnées, les professionnels de l'établissement, la direction de l'établissement et les membres du CVS ;
- **En observant ce qui se passe dans l'établissement** ;
- **En consultant les documents produits par l'établissement**.

L'objectif du dispositif est de recueillir, dans un temps raisonnable, suffisamment d'informations et de perceptions pour apprécier la qualité réelle de l'accompagnement délivré, en croisant les témoignages des différentes parties prenantes, les constatations effectuées de visu et l'analyse de la documentation.

En tant que fédération représentant les usagers et leurs familles, nous nous focalisons, dans les 2 chapitres suivants, sur le recueil d'informations auprès des personnes accompagnées et des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS).

4. Zoom sur l'interview des personnes accompagnées

4.1 Qui peut être interviewé ?

Pour évaluer la qualité des prestations délivrées, il est fondamental de recueillir le témoignage et l'avis des personnes accompagnées puisque ce sont elles qui reçoivent les prestations et qui les paient en partie.

Comme les évaluateurs ne peuvent pas rencontrer toutes les personnes accompagnées, ils vont se limiter à un « échantillon représentatif » : quelques personnes (nombre fonction de la taille de l'établissement, au moins 3), avec des profils (âge, sexe...) et des parcours (durée d'accompagnement, mode d'entrée...) diversifiés.

C'est l'établissement qui cible, en amont, les personnes accompagnées susceptibles d'être interviewées, leur présente la démarche et recueille leur consentement. La liste de volontaires ainsi constituée est présentée aux évaluateurs qui en extraient un échantillon représentatif.



Les personnes accompagnées vont donc être l'une des sources d'informations pour les évaluateurs. Dans un second temps, les évaluateurs rencontreront les professionnels qui accompagnent les personnes accompagnées interrogées, pour croiser les regards et apprécier la qualité des pratiques au quotidien.

Les principes et les conditions pour la réalisation de l'entretien avec une personne accompagnée sont les suivants :

- **Consentement et auto-détermination**

La personne accompagnée est totalement libre d'accepter ou non d'être interviewée et peut même refuser à la dernière minute si elle a changé d'avis. Elle peut refuser de répondre à certaines questions et arrêter l'entretien à tout moment.

Si elle le souhaite, elle peut solliciter la présence d'une troisième personne à ses côtés durant l'entretien, pour l'aider à s'exprimer (proche, parent, représentant légal, personne de confiance ...) mais celle-ci ne doit pas parler à sa place.

- **Confidentialité et liberté d'expression**

Toutes les restitutions faites par les évaluateurs sont anonymes.

Si la personne accompagnée exprime des critiques à l'égard de l'établissement ou de certains membres du personnel, cela n'aura aucune conséquence négative sur elle-même ou sur les autres personnes accompagnées. La démarche est conduite dans un esprit d'amélioration continue, afin de valoriser ce qui marche bien dans l'établissement et comprendre les raisons des dysfonctionnements éventuels pour pouvoir y remédier.

- **Durée de l'entretien**

L'entretien peut durer entre 30 min et 45 min.

4.2 Sur quoi l'évaluateur va-t-il interroger la personne accompagnée ?

L'évaluateur va interroger la personne accompagnée sur 7 des 9 thématiques du référentiel, en lui posant des questions concrètes destinées à identifier factuellement le fonctionnement de l'établissement et à apprécier le ressenti de la personne accompagnée par rapport à ce fonctionnement :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours

L'ensemble des points investigués à travers l'entretien avec la personne accompagnée est présenté en annexe 1.

4.3 Les principaux documents évoqués dans l'interview des personnes accompagnées

Les documents évoqués font en particulier référence aux « outils » que la loi exige des établissements, depuis 2002, en vue de garantir l'exercice effectif des droits et libertés individuels des personnes accompagnées :

- **La charte des droits et libertés de la personne accueillie**

Elle explicite douze droits et principes fondamentaux à respecter par tout établissement social et médico-social accueillant des personnes.

- **Le règlement de fonctionnement de l'établissement**

Le règlement de fonctionnement permet de :

- poser les règles de l'organisation interne de la structure,
- constituer un cadre de référence des droits et des devoirs de chacun,
- donner une marche à suivre face à un problème qui peut survenir dans l'établissement pour éviter l'arbitraire.

Il doit obligatoirement être affiché dans les locaux de l'établissement ou du service. Il est modifié selon la périodicité qu'il prévoit, mais cette périodicité ne peut être supérieure à cinq ans.

- **Les personnes qualifiées**

L'appel à une personne qualifiée est l'une des voies de médiation et de recours pour aider la personne accompagnée à faire valoir ses droits en cas de difficulté ou de litige avec l'établissement. Il s'agit de bénévoles désignés conjointement par le préfet, le représentant de l'État dans le département, le président du conseil départemental et le directeur général du Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé (ARS).

- **Le livret d'accueil :**

Il vise à informer la personne accompagnée sur l'organisation générale de l'établissement ainsi qu'à favoriser son intégration et l'exercice de ses droits. Il doit lui être remis dès son admission et doit contenir en annexe : la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service, la notice d'information relative à la personne de confiance et le formulaire pour sa désignation, la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine.

- **Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge :**

Formalisant la relation entre l'utilisateur et la structure, il décrit les prestations proposées, leur coût prévisionnel ainsi que les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement. Il comporte une annexe obligatoire consignant l'accord ou le refus de la personne accompagnée par rapport au contrôle de son espace privatif et au traitement de ses données personnelles. Il doit :

- être remis par la direction de l'établissement au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'admission,
- être signé dans le mois qui suit l'admission, avec un droit de rétractation dans les 15 jours qui suivent la signature du contrat sans avoir à respecter un délai de préavis.

- **Le projet d'accompagnement personnalisé**

C'est un outil de coordination visant à répondre à long terme aux besoins et attentes de la personne accueillie. Il doit être co-construit entre la personne (et/ou son représentant légal) et les professionnels. Etabli dans un délai de 2 à 3 mois après l'admission, il précise les objectifs et les prestations adaptées à la personne, au regard de ses souhaits, de sa santé, de son autonomie et des risques auxquels elle est confrontée (fugue, chute, dénutrition, troubles de la déglutition,

addictions...). Le projet d'accompagnement personnalisé est réévalué et adapté dès lors que la personne (et/ou son représentant légal, voire, le cas échéant, les proches) en fait la demande ou qu'un changement est observé, et a minima une fois par an.

- **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Le CVS est une instance obligatoire pour associer les personnes accompagnées et leurs familles au fonctionnement de l'établissement où ils vivent. Il traite aussi bien de sujets liés à la vie quotidienne que de sujets liés au pilotage de l'établissement. Les personnes accompagnées et leurs familles participent via des représentants élus, dont les coordonnées doivent être affichées de façon visible dans l'établissement. Les réunions du CVS donnent lieu à des compte-rendu consultables par tous.

- **Le projet d'établissement**

Établi de manière participative, le projet d'établissement permet de formaliser l'identité de la structure, ses valeurs, son organisation, ses objectifs et ses projets d'avenir.

5. Zoom sur l'interview des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS)

La rencontre des évaluateurs avec les membres du CVS doit permettre d'apprécier :

- l'engagement du CVS en tant que partenaire dans le développement de la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies ;
- son rôle dans la promotion de l'expression et la dynamique de participation des personnes accompagnées dans l'ESSMS ;
- son implication dans l'ESSMS et le recueil de son avis sur les évolutions proposées dans le fonctionnement / l'organisation de la structure ;
- sa possibilité d'émettre des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ;
- la bonne circulation des informations.

Les thématiques explorées sont les suivantes :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La démarche qualité et la gestion des risques

L'entretien se déroule de façon collective avec tous les membres du CVS, sur une durée d'1 heure environ, selon la grille d'entretien donnée en annexe 2.

La HAS recommande aux membres du CVS de se mobiliser en amont de la visite d'évaluation pour recueillir l'expression du plus grand nombre des personnes qu'ils représentent, sur les critères qui feront l'objet de l'entretien.

6. Production, restitution et publication des résultats de l'évaluation

6.1 Mode de calcul des résultats

Au total, **157 critères** vont être examinés, sur la base des **entretiens réalisés avec les personnes concernées** (personnes accompagnées, professionnels, direction, CVS), des **observations** faites par les évaluateurs lors de leur visite et de l'**analyse documentaire**.

Parmi ces 157 critères, **18 critères** (listés en annexe3) **sont dits « impératifs »**, dans la mesure où ils représentent le niveau d'exigence en-dessous duquel un plan d'actions doit être immédiatement demandé.

Après pondération (les critères impératifs ayant plus de poids que les autres), **une note globale, de A à D, est attribuée à la qualité de l'accompagnement dans l'établissement**

- **Note A : Démarche qualité avancée**

Cette note indique que l'établissement pilote de façon volontariste les modalités d'accompagnement mises en œuvre, en collaboration continue avec les professionnels, à l'écoute des besoins évolutifs des personnes accompagnées.

- **Note B : Démarche qualité structurée**

Cette note indique que l'établissement met en œuvre des modalités d'accompagnement structurées et globalement adaptées, mais non systématiquement réajustées à l'évolution des besoins des personnes accompagnées.

- **Note C : Démarche qualité partielle**

Cette note indique que l'établissement met en œuvre des modalités d'accompagnement partiellement structurées et dont l'impact sur l'accompagnement des personnes est inégal.

- **Note D : Démarche qualité insuffisante**

Cette note indique que l'établissement met en œuvre des modalités d'accompagnement qui ne sont pas clairement définies, pas ou peu suivies par les professionnels et dont l'impact est faible sur la qualité de l'accompagnement des personnes.

6.2 Volonté de transparence

Le législateur a exprimé sa volonté de transparence dans le décret du 4 décembre 2024 fixant les modalités de publication des résultats de ces évaluations.



Les résultats de l'évaluation sont ainsi publiés sur la plateforme internet [Qualiscope](#)² de la HAS, 90 jours après la transmission du rapport par le gestionnaire de l'établissement :

- **Note globale obtenue** (de A à D)
- **Scores détaillés par thématique**
- **Rapport public d'évaluation** (extraction mise en forme par la HAS selon une structure prédéfinie, à partir du rapport de l'organisme évaluateur).

Les évaluations ayant lieu tous les 5 ans, Qualiscope permettra d'accéder aux résultats des deux dernières évaluations.

Par ailleurs, l'établissement a l'obligation **d'afficher de manière accessible dans ses locaux la fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation**, au plus tard 4 mois après la transmission du rapport d'évaluation à la HAS.

Enfin, l'utilisateur ou son représentant doit pouvoir **consulter dans leur intégralité les rapports d'évaluation**, sur demande auprès du directeur de l'établissement.

7. Evolution du référentiel d'évaluation de la HAS

La HAS a prévu un programme de travail collectif pour actualiser le référentiel d'évaluation des ESSMS, à partir du retour d'expérience de la première version, en vue d'une entrée en application de la deuxième version le 1^{er} janvier 2028. Ce programme va associer des experts (professionnels en ESSMS, évaluateurs, chercheurs...) et des représentants d'utilisateurs, de mai 2026 à fin 2026.

8. Bilan de la campagne d'évaluation et analyse des résultats obtenus

Entre le début de la mise en œuvre du dispositif en janvier 2023 et le 15 juin 2025, sur un total de 45 000 établissements environ (tous publics confondus), **plus de 13 000 évaluations ont été réalisées**.

Pour les établissements accueillant spécifiquement des personnes âgées, le détail était le suivant, fin 2024 : 2 339 EHPAD, 524 résidences autonomie, 370 services autonomie et SSIAD³, mais aussi 111 accueils de jour, 38 CLIC⁴ et 39 EHPA⁵.

² QualiScope est l'évolution de Scope Santé, un site d'information sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé en France, lancé fin 2013 par la Haute Autorité de Santé (HAS), en partenariat avec la Direction générale de l'offre de soins (DGOS) et l'Agence technique d'information sur l'hospitalisation (ATIH). Son périmètre s'est élargi aux Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) en 2025.

³ SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

⁴ CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination

⁵ EHPA : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées



Les résultats de ces évaluations sont disponibles en ligne sur Qualiscope depuis le 16 septembre 2025. Et la mise en ligne va continuer au fil des évaluations, 3 mois après la clôture des rapports. Ce premier cycle évaluatif de 5 ans prendra fin en décembre 2027, les derniers résultats seront donc publiés en mars 2028.

A ce jour, **on peut donc rechercher si un établissement donné a fait l'objet d'une évaluation** et quel est, dans ce cas, **le résultat de cette évaluation.**

En revanche, **il n'est pas encore possible d'accéder en ligne à une vision macroscopique des notes obtenues tous établissements confondus, ni à une analyse globale par public accueilli ou par thématique,** par exemple.

La HAS indique qu'un accès sera donné en 2026 aux jeux de données relatifs aux évaluations, pour permettre des analyses macroscopiques externes.

A ce jour, la HAS a produit 2 bilans annuels des résultats d'évaluation des ESSMS, pour [2023](#) et pour [2024](#).

Le mode de présentation des résultats ne facilite pas l'appréciation globale du niveau de qualité de l'accompagnement apporté dans les ESSMS français. En particulier, **ces bilans ne présentent pas la répartition globale des notes obtenues (A, B, C et D) sur l'ensemble des établissements évalués.**

De son côté, le Think Tank Matières grises a publié, en décembre 2025, une [note d'analyse](#) en exploitant les résultats d'évaluation disponibles à ce jour.

La FNAPAEF a elle aussi engagé un travail d'analyse de la démarche d'évaluation et des résultats globaux obtenus dans le secteur du grand âge, à la recherche d'enseignements généraux, de possibles biais et de propositions d'amélioration, pour renforcer la pertinence du dispositif et son appropriation par l'ensemble des acteurs. Cela fera l'objet d'un document spécifique.

Notre fédération s'est également portée candidate auprès de la HAS pour contribuer, en tant que représentante des usagers, au programme d'optimisation de la démarche et du référentiel.



Annexe 1 : Les points investigués à travers l'entretien avec la personne accompagnée selon le référentiel HAS d'évaluation de la qualité des ESSMS de mars 2022

<p><i>Thématique explorée : Bienveillance et éthique</i></p> <p><i>Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si :</i></p>
<p>La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.</p> <p>La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.</p>
<p><i>En parallèle, l'évaluateur va chercher à faire les observations suivantes :</i></p>
<p>Comportements des professionnels, attitudes respectueuses vis-à-vis de la personne, environnement adapté</p>



Thématique explorée : Droits de la personne accompagnée

Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si

La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.
La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.

La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.
La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.
La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.

La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.
La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.

La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.
La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.

La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels.
La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.

La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.
La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.

La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.
Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.

La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.
La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.

En parallèle, l'évaluateur va chercher à faire les observations suivantes :

Badges, trombinoscope, différenciation des tenues.
Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie - Affichage de la liste des personnes qualifiées.
Espace de vie privé personnalisé, espace respectueux de l'intimité, la dignité, la sécurité, l'intégrité



Thématique explorée : Expression et participation de la personne accompagnée

Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si

La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.
La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.
La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.

La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.
La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.

La personne accompagnée est soutenue dans son expression.
La personne accompagnée partage son expérience.
Ses préférences sont prises en compte.

La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.
La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.

La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.
La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.

La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.
Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.
La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.

La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.
La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.

En parallèle, l'évaluateur va chercher à faire les observations suivantes :

Affichage des membres du CVS, affichage des dates des instances collectives ou de toutes autres formes de participation, supports d'information, mise à disposition de moyens de recueil des sujets à mettre à l'ordre du jour des échanges
Affichage des comptes rendus des instances collectives ou toutes autres formes de participation accessibles aux personnes accompagnées, mise à disposition de supports de diffusion adaptés.
Signes d'attention, de sollicitation et d'écoute des professionnels
Affichage, communication sur les modalités d'accès à l'établissement, les moments de passage des professionnels au domicile
Affiches, contacts des associations, plannings des activités.



Thématique explorée : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement

Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si

La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.

La personne et les professionnels en équipe élaborent conjointement le projet d'accompagnement.

L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.

La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.

Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.

Thématique explorée : Accompagnement à l'autonomie

Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si

La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.

La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.

Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.

La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.

La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/hébergement.



Thématique explorée : Accompagnement à la santé

Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.

La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés.

La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de ses soins.

La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange lui permettant de poser toutes les questions autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique qui lui est proposée.

La personne bénéficie du soutien nécessaire pour devenir actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, les soins qui lui sont proposés et sa stratégie thérapeutique.

La personne bénéficie d'un accompagnement en cas de refus de soins.

La personne confirme que l'accompagnement proposé est adapté à son refus de soins.

La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux.

La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de son traitement.

L'adhésion de la personne systématiquement recherchée.

La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.

La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.

Thématique explorée : Continuité et fluidité des parcours

Pour cela, l'évaluateur va interroger la personne accompagnée pour savoir si

La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours

Annexe 2 : Les points investigués à travers l'entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Grille spécifique CVS				
		Critères	Élément d'évaluation	Questions évaluatives
Critère	1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? - Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? - Votre avis a-t-il été pris en compte ? - Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?
Critère	1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? - Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? - Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ? - Comment votre implication est-elle recherchée ?
Critère	1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? - Y avez-vous facilement accès ? - Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?
Critère	3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ? - Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?
Critère	3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ? - Êtes-vous force de proposition ? - Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?
Critère	3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ? - Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?
Critère	3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ? - L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ? - Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
Ces 3 derniers critères font partie des critères dits « impératifs » (cf annexe 3)	Critère	3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
	Critère	3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
	Critère	3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ? - L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?

Annexe 3 : Les 18 critères impératifs

Thématique « Droits de la personne accompagnée »

CRITÈRE 2.2.1 – Les professionnels soutiennent la liberté d’aller et venir de la personne accompagnée

CRITÈRE 2.2.2 – Les professionnels respectent la dignité et l’intégrité de la personne accompagnée

CRITÈRE 2.2.3 – Les professionnels respectent la vie privée et l’intimité de la personne accompagnée

CRITÈRE 2.2.4 – Les professionnels respectent la liberté d’opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée

CRITÈRE 2.2.5 – Les professionnels respectent le droit à l’image de la personne accompagnée

CRITÈRE 2.2.6 – L’ESSMS favorise l’exercice des droits et libertés de la personne accompagnée

CRITÈRE 2.2.7 – L’ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée

Thématique « Accompagnement à la santé »

CRITÈRE 3.6.2 – Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.

Thématique « Démarche qualité et gestion des risques »

CRITÈRE 3.11.1 – L’ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

CRITÈRE 3.11.2 – L’ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives

CRITÈRE 3.12.1 – L’ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

CRITÈRE 3.12.2 – L’ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes

CRITÈRE 3.12.3 – Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives

CRITÈRE 3.13.1 – L’ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables

CRITÈRE 3.13.2 – L’ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes

CRITÈRE 3.13.3 – Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives

CRITÈRE 3.14.1 – L’ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l’activité et le réactualise régulièrement

CRITÈRE 3.14.2 – L’ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe