

CSMS

Commission en charge du social
et du médico-social

Rapport d'activité 2023

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Sommaire

Édito	4
1. La commission	5
2. Activité	6
2.1. Chiffres clés	6
2.2. Recommandations de bonnes pratiques	8
2.3. Programme de travail pluriannuel pour le recueil du point de vue des personnes accompagnées au sein des ESSMS	9
2.4. Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux	10
3. Perspectives	12

Édito

Le secteur social et médico-social, tel que nous l'entendons dans les missions de la HAS, comporte quatre dimensions : la protection de l'enfance, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, et les personnes en situation de vulnérabilité sociale. Ce sont donc plusieurs millions de personnes qui sont concernées par les travaux de la CSMS dirigés vers l'amélioration de la qualité de l'offre des services et établissements sociaux et médico-sociaux.

Ainsi, distinctement des contrôles opérés par les autorités publiques, la HAS offre aux établissements des moyens d'amélioration continue de la qualité. Principalement des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et des outils d'évaluation de la qualité, ces travaux étant d'ailleurs articulés entre eux et se retrouvant notamment dans les valeurs et les principes qui animent ce secteur, et que le législateur a eu l'occasion de consacrer et de rappeler à plusieurs reprises : humanisme des approches, auto-détermination des personnes et pouvoir d'agir des personnes accueillies et accompagnées, respect des droits et libertés.

Cette année 2023 a vu le déploiement du nouveau modèle d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux pour lequel la HAS dispose d'une compétence légale. Ce modèle a été co-construit avec l'ensemble des parties prenantes, notamment les établissements et les personnes concernées. Il a été expérimenté avant d'être déployé et avait à cette occasion reçu un accueil favorable. Plus que les 3 000 évaluations effectuées par les organismes accrédités en 2023, ce sont les 10 000 auto-évaluations saisies sur le logiciel SYNAE qui traduisent un engouement pour la qualité dans les services et établissements malgré les contraintes de ressources financières et humaines qui pèsent sur le secteur et font l'objet d'inquiétudes largement exprimées depuis plusieurs années maintenant et que la récente loi relative au « bien vieillir » entend résoudre. À la HAS, tant à la DiQASM qu'à la CSMS, nous sommes heureux et fiers d'avoir conduit au succès de la nouvelle évaluation qui doit ouvrir un nouveau cycle pour les établissements et services au moment où certaines attitudes inacceptables ont défavorablement impacté leur image.

S'agissant des recommandations de bonnes pratiques, la CSMS a eu l'occasion d'approuver de nombreux documents qui permettent aux professionnels de se référer à des standards largement reconnus dans le monde. Souvent occupés au quotidien, parfois préoccupés par des tâches d'organisation ou de gestion, ou encore sous le regard légitime mais pressant des médias ou des réseaux sociaux, les professionnels de l'accompagnement comme les personnes accompagnées elles-mêmes peuvent ainsi ajuster leur regard sur ce qu'ils et elles vivent à des références scientifiques indiscutables.

C'est un encouragement pour les experts de la CSMS que de voir leur mission remplie car ils sont les vigies de la qualité de l'offre sociale et médico-sociale. Ils énoncent et annoncent ce qu'il y a de mieux à construire pour le bien-être des personnes accompagnées, motivant les équipes à se saisir de ces standards et justifiant que les écarts à ces standards suscitent les contrôles des administrations publiques (État, régions, départements) quand ils sont méconnus. Nul doute que l'année à venir continuera dans cet esprit, avec en plus la nécessaire actualisation des recommandations les plus anciennes. Car il s'agit aussi, pour nous, de nous appliquer à nous-mêmes ce que nous recommandons aux autres : être à jour de nos concepts et de nos pratiques.



Christian Saout

Président de la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS), membre du Collège de la HAS

1. La commission

Depuis l'élargissement des missions de la HAS aux champs social et médico-social, l'approfondissement de la coordination et de la collaboration entre les professionnels des différents secteurs est l'un des enjeux majeurs qui président aux travaux des instances de la HAS, et notamment de la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS).

Créée par décret, la CSMS encadre les travaux produits à destination des professionnels des établissements dans les champs de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance et de l'inclusion sociale : recommandations de bonnes pratiques professionnelles, guides méthodologiques. Elle valide également les outils pour l'évaluation des ESSMS et en suit le déploiement.

Le président de la CSMS anime par ailleurs le comité de concertation qui réunit les parties prenantes de ces secteurs, instance d'échanges sur les enjeux du secteur social et médico-social.

Missions

- Établir et diffuser les recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les champs de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance et de l'inclusion.
- Élaborer la procédure d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

[En savoir plus](#)

2. Activité

En 2023, la commission en charge du social et du médico-social s'est réunie à quatre reprises.

Elle a ainsi validé deux notes de cadrage et trois recommandations de bonnes pratiques, ainsi qu'un guide de soutien pour le recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD.

La commission a également validé le rapport sur une enquête réalisée auprès d'un échantillon d'EHPAD concernant leur pratique du recueil de la satisfaction des résidents et leurs attentes en termes d'outils. Elle a également suivi le déploiement du dispositif d'évaluation des ESSMS et contribué à définir le format que prendrait le premier bilan des évaluations 2023.

2.1. Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS



Établissements et services sociaux et médico-sociaux

116 organismes autorisés à pratiquer des évaluations

3 028 rapports d'évaluation transmis à la HAS

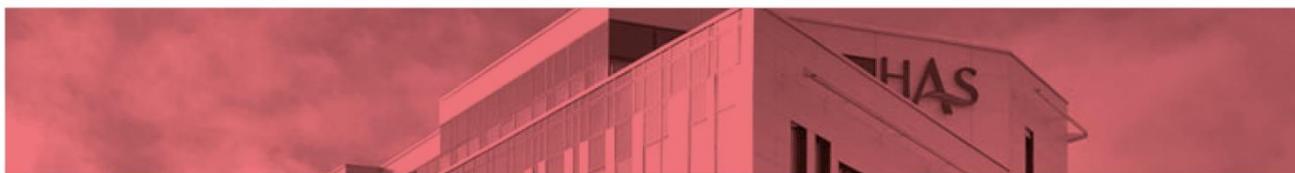
Organisation de **2** journées par la HAS pour les référents des organismes évaluateurs

Participation aux **13**

journées régionales de l'évaluation

organisées par les structures régionales d'appui (SRA) et les centres régionaux d'études, d'actions et d'informations (CREAI)

CHIFFRES CLÉS



Secteur social et médico-social

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

- Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages (RdRD) dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

2 notes de cadrage

- Trouble du spectre de l'autisme (TSA) : interventions et parcours de vie de l'enfant et de l'adolescent
- Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité

Guide méthodologique

- Recueillir le point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD

Groupes de travail

- Près de **200 professionnels** et **75 usagers** mobilisés pour l'élaboration des recommandations

2.2. Recommandations de bonnes pratiques

La HAS élabore des recommandations à destination des professionnels du secteur social et médico-social dans les domaines de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de l'inclusion sociale ou encore de la protection de l'enfance.

Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité – Note de cadrage

Dans le cadre du lancement de la stratégie nationale de lutte contre la maltraitance, la HAS a été saisie par le ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées et la direction générale de la Cohésion sociale (DGCS) afin de concevoir un outil d'évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale. L'outil, à destination de tout professionnel intervenant auprès des publics vulnérables et/ou en situation de vulnérabilité, aura pour objectifs de renforcer et soutenir les professionnels dans leurs démarches d'évaluation, de repérage et d'accompagnement des situations de maltraitance.

Trouble du spectre de l'autisme (TSA) : interventions et parcours de vie de l'enfant et de l'adolescent – Note de cadrage

Cette recommandation est une actualisation de la recommandation de bonne pratique (RBP) « Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent » publiée en 2012. Elle concerne :

- tout enfant ou adolescent jusqu'à 20 ans, avec TSA, dès le diagnostic de TSA posé ;
- l'enfant avec suspicion de TSA confirmé lors de la consultation dédiée de repérage en soins primaires, en attendant la consultation spécialisée auprès des professionnels de 2^e ligne.

L'objectif de la recommandation est d'améliorer la qualité des interventions proposées aux enfants ayant un TSA, tant par les structures sanitaires que médico-sociales, afin de leur permettre un parcours de vie cohérent et de qualité, ainsi que de favoriser leur accès à des environnements de vie apprenants et inclusifs.

Grande précarité et troubles psychiques – Intervenir auprès des personnes en situation de grande précarité présentant des troubles psychiques

Les personnes en situation de grande précarité (ici, sans logement personnel) présentant des troubles psychiques rencontrent des difficultés d'accès aux soins et aux dispositifs sociaux : saturation et cloisonnement des dispositifs, rupture dans les parcours... Les recommandations « Grande précarité et troubles psychiques » visent à améliorer leur accès à des soins et un accompagnement adaptés et de qualité en définissant des repères communs (postures, pratiques, organisations) pour les professionnels.

L'accompagnement vers et dans l'habitat par les professionnels des ESSMS Volet 1 – Socle transversal

L'habitat est une composante essentielle à la dignité de la personne humaine et à sa santé globale, qui permet d'assurer des besoins primaires (se protéger de l'extérieur, dormir, se nourrir, se laver...) et des besoins sociaux (vivre en couple, fonder une famille, recevoir ses amis...). Depuis quelques années, on assiste à un déploiement important de formes variées d'habitats (types de publics concernés, statuts,

organisation, services fournis...). Ces évolutions impliquent nécessairement, pour les professionnels, des changements en termes de culture et de pratiques.

La HAS propose des recommandations articulées autour de 3 volets ; le 1^{er} volet constitue le socle transversal et présente aux professionnels qui accompagnent ou vont accompagner des personnes dans leur projet d'habitat les préalables de l'accompagnement, les enjeux de l'habitat et la nécessaire coordination des acteurs autour du projet d'habitat.

Améliorer la prise en charge à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance : l'accompagnement vers l'autonomie

Dans la continuité de la publication, en 2021, d'une recommandation visant l'amélioration de la prise en charge des enfants à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance, lors d'un retour en famille, la HAS publie une recommandation sur l'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs sortant de la Protection de l'enfance. Dans ce second volet, l'accompagnement vers l'autonomie est présenté dans une approche chronologique, en s'appuyant sur les différents temps du parcours jusqu'à la sortie des jeunes majeurs. En plus des recommandations, sont mis à disposition des professionnels concernés des outils pratiques pour faciliter la mise en œuvre (logigramme des étapes, check-list des démarches à engager pour les jeunes, boîte à outils et ressources mobilisables en fonction des thématiques abordées avec le jeune...).

Visionnez le replay du webinaire.

2.3. Programme de travail pluriannuel pour le recueil du point de vue des personnes accompagnées au sein des ESSMS

La HAS a démarré, en 2023, un programme de travail pluriannuel visant à soutenir les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue (expérience et satisfaction) des personnes accompagnées.

Ce programme s'inscrit dans des enjeux sociétaux et organisationnels transversaux aux différents types de publics concernés par l'accompagnement social et médico-social. Il a pour objectif de fournir des repères aux professionnels pour :

- porter la dynamique de recueil du point de vue des personnes en tant que donnée pertinente dans leur parcours d'accompagnement ;
- mobiliser des méthodes et outils adaptés aux spécificités des publics en fonction des finalités choisies.

Il est décliné en trois composantes :

- un groupe de travail à visée scientifique ayant pour objectif de décliner les concepts, méthodes et enjeux éthiques et déontologiques, au regard des spécificités du secteur et des publics concernés ;
- des groupes de travail pratiques et organisations ayant pour objectifs de produire des supports opérationnels (guide, fiche outil...) ;
- une communauté de pratiques afin de colliger/partager des informations quant à l'impact et l'appropriation des différentes publications réalisées.

La mise en œuvre de ce programme est séquentielle.

Le groupe de travail scientifique s'est réuni pour la première fois en novembre 2023.

En complément du lancement du programme pluriannuel, un travail préalable a été réalisé concernant les EHPAD. Il vient apporter les éléments méthodologiques, de première intention, afin de permettre aux responsables d'établissement de se saisir de leur nouvelle obligation réglementaire¹ en termes de réalisation d'enquête de satisfaction annuelle auprès des résidents.

Ce travail a abouti aux deux principales publications suivantes.

Rapport d'enquête « Démarches de recueil de la satisfaction des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD »

L'objectif de l'enquête est d'établir un état des lieux des pratiques des EHPAD concernant les démarches de recueil de la satisfaction des résidents dans le cadre de l'article D. 311-15 du CASF. Cette enquête permet également aux EHPAD de faire part de leurs besoins et attentes vis-à-vis de la HAS en vue de faciliter la mise en œuvre de leur démarche. Les résultats ont participé à l'élaboration du guide méthodologique « Recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD » 2023. Une nouvelle enquête sera réalisée en 2024 afin d'interroger les établissements sur l'évolution de leurs pratiques et la place du guide précité dans leurs démarches de recueil.

Un guide méthodologique « Recueillir le point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD »

Ce guide méthodologique présente une première approche pour entamer une démarche de recueil du point de vue des personnes âgées hébergées ou accueillies en EHPAD. Il est structuré en cinq grandes parties qui présentent les phases d'élaboration afin que chaque établissement puisse construire sa démarche, en fonction du public concerné et de son contexte d'exercice. Il propose également de nombreuses ressources complémentaires.

Le guide méthodologique est complété par deux publications :

- une fiche de synthèse ;
- un diaporama de présentation.

2.4. Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, est prévue une évaluation régulière de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). En 2019, la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a fait évoluer le cadre de cette évaluation et a confié à la HAS la mission d'élaborer un nouveau dispositif permettant une démarche d'amélioration continue de la qualité afin de proposer le meilleur accompagnement des personnes, où qu'elles soient et quel que soit leur parcours de vie. Après plus de deux ans de travail avec l'ensemble des acteurs du secteur social et médico-social, ainsi qu'une grande consultation publique, la HAS a publié le référentiel national d'évaluation commun à tous et le manuel d'évaluation qui l'accompagne (validés par la CSMS le 8 mars 2022), ainsi que la nouvelle procédure d'évaluation (validée par la CSMS le 10 mai 2022).

¹ Le décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation qui prévoit l'obligation d'un enquête annuelle de satisfaction auprès des résidents en EHPAD.

Le déploiement du nouveau dispositif en 2023

Afin d'accompagner les professionnels dans l'appropriation du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité en ESSMS, la HAS a participé à 13 journées régionales d'information avec l'Association nationale des centres régionaux d'études, d'actions et d'informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité (ANCREAI) et la Fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'amélioration des pratiques en santé (FORAP).

Elle a également organisé 4 journées pour les référents des organismes évaluateurs, afin de leur apporter toutes les précisions nécessaires sur les méthodologies et l'application des 157 critères du référentiel dans les différents secteurs.

La montée en charge de l'activité d'accréditation du COFRAC, les questions récurrentes des évaluateurs et des ESSMS, les premiers retours d'expérience ont fait l'objet d'échanges avec les membres de la CSMS lors de la séance du 11 avril 2023.

La présentation des premiers éléments de préparation du bilan de l'évaluation 2023 ainsi que la désignation des référents de la CSMS sont intervenues lors de la séance du 15 décembre 2023.

3. Perspectives

Les perspectives pour 2024 concernent tout d'abord la poursuite du déploiement du nouveau dispositif d'évaluation, et plus particulièrement des travaux de consolidation de la méthodologie mise en œuvre par les organismes évaluateurs. En effet, le bilan des 3 000 premières évaluations réalisées en 2023 a montré une très forte dynamique à l'œuvre dans les ESSMS autour de la démarche d'amélioration continue de la qualité ; mais il a également révélé un enjeu de renforcement des modalités d'accompagnement aussi bien des évaluateurs que des ESSMS sur un certain nombre de points qui amèneront une meilleure précision des évaluations.

Par ailleurs, la HAS pilotera le dispositif de publication des résultats de l'évaluation, si cela est bien confirmé par le dispositif réglementaire en cours d'élaboration par le ministère. Là encore, l'enjeu d'appropriation et d'adhésion à cette nouvelle méthodologie de l'évaluation, basée sur un référentiel largement commun et une très grande implication des personnes directement concernées par l'accompagnement, est fondamental.

En 2024, la CSMS sera également mobilisée sur le déploiement du programme pluriannuel de soutien aux établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue des personnes, et en particulier par les premières productions du groupe de travail à visée scientifique. Ce programme est fondamental pour amener les équipes des structures à mesurer combien la prise en compte du point de vue des personnes est décisive pour l'amélioration de la qualité.

En 2024 enfin, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles très attendues arriveront à la validation de la CSMS, par exemple, un outil d'évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité, le répit des aidants ou encore une recommandation sur l'organisation du travail entre les professionnels de la pédopsychiatrie et de la protection de l'enfance.

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

