

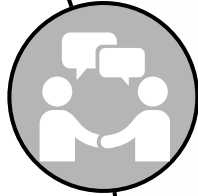
Check-list de préparation à la visite d'évaluation qualité ESSMS (synthèse)

Dès la validation de
votre calendrier de
visite
(et même avant) !



Organisation logistique

Définir les lieux de rencontres, réserver les salles, préparer le matériel pour les évaluateurs, réserver les repas, préparer les chevalets, badges...



Mobilisation des personnes à rencontrer

Identifier les personnes à rencontrer, anticiper les plannings, envoyer les convocations (professionnels, l'encadrement/ direction et membres du CVS)



Information des parties prenantes

Informers les usagers, les proches, les professionnels, les partenaires de la période de visite (note d'information, courrier, affichage...)



Préparation des éléments de preuves

Lister les éléments de preuves, les centraliser et les mettre à disposition des évaluateurs (envoi préalable sur demande et sur place avec support numérique de préférence)



Liste et consentement accompagnés traceurs

Identifier les accompagnés traceur potentiels, recueillir leur consentement et établir le listing à envoyer 2 semaines avant la visite au plus tôt ou remis le 1er jour de visite au plus tard



- Définir les **lieux de rencontre** sur chaque temps indiqué dans le calendrier de visite (transmis environ 1 mois avant la visite)
- Identifier **un bureau** pour les évaluateurs (ou une salle de réunion qui sera aussi utilisée pour les rencontres si vous manquez de salles)
- Réserver les **salles** identifiées
- Préparer le **matériel** pour les évaluateurs dans leur salle (selon la liste éventuellement transmise : imprimante, connexion internet..)
- Réserver **les repas** pour les évaluateurs +/- les personnes rencontrées
- Préparer les **chevalets et/ou badges** pour les rencontres si nécessaire
- En cas de déplacement (au domicile des bénéficiaires ou entre des sites par exemple), réserver les **véhicules** et prévoir l'accompagnement si besoin



- Identifier, pour chaque temps inscrit sur le calendrier, les **professionnels** qui seront rencontrés par l'évaluateur (nom, prénom et fonction) : distinguer professionnels de terrain et ESSMS (direction /encadrement)
- Anticiper sur les **plannings**, le détachement de ces professionnels
- Préparer et envoyer les **convocations** aux professionnels concernés
- Transmettre les **guides de questions/ réponses** aux professionnels qui seront rencontrés pour les aider à préparer les entretiens
- Informer les **membres du CVS** de la date, heure et lieu de rencontre
- Transmettre aux membres du CVS le **guide des questions posées par l'évaluateur**

Point de vigilance!

- Vérifier si l'organisme fixe un **nombre maximum** de professionnels rencontrés par entretien
- Les temps de rencontre peuvent être longs, **détacher** les professionnels des services (doublement des équipes) est quasiment indispensable pour réaliser l'évaluation dans de bonnes conditions !
- Transmettre en amont la **liste des questions et preuves à préparer** aux personnes rencontrées permet de fluidifier les échanges et d'assurer la qualité des entretiens !
- Des **partenaires externes** peuvent être conviés à certains temps de rencontre ou contactés par l'évaluateur.



- Informer les **usagers et les proches,** susceptibles d'être présents au moment de la visite, de la présence d'évaluateurs dans la structure (ex: par affichage, lettre d'information, réunion d'information...)
- Informer **tous les professionnels,** y compris ceux qui ne sont pas prévus en entretien avec les évaluateurs, des dates et déroulé de visite (calendrier, nombre d'évaluateurs, etc.) en rappelant qu'il y a des temps d'observations sur le terrain (réunion d'information, affichage du calendrier, note de service, etc.)
- Informer les **prestataires, partenaires et intervenants externes** des dates de visite et des temps de rencontres pour les partenaires sollicités.



- Lister par chapitre et critère et pour chaque temps de rencontre** les éléments de preuves utiles pour démontrer la réalisation des actions, expliquer les organisations ou démontrer les résultats obtenus.
- Pour chaque élément listé, définir si il sera **présenté directement** au cours de l'entretien (ex: dossier usager, logiciel qualité) ou si il doit être **recherché et centralisé** avant (ex: mails, feuilles émargement, etc.)
- Identifier, pour chaque élément à rechercher et centraliser, la **personne chargée** de le récupérer et sous **quelle forme** il sera transmis à l'évaluateur (numérique ou papier)
- Regrouper les éléments** de preuves ainsi listés dans des dossiers / sous dossiers informatisés et/ou des pochettes papiers (selon le format choisi)
- Envoyer** aux évaluateurs les documents qu'ils souhaitent **consulter en amont** de la visite (en règle général, 1 mois avant la visite, les documents demandés sont des documents institutionnels : projet d'établissement/ de service, modèle de contrat de séjour/DIPC, procédures, plan d'actions, résultats d'auto-évaluation si réalisée, etc.)
- Mettre à disposition les éléments preuves (numériques ou papier) et les outils de consultation directe (logiciel usager, logiciel qualité) **pour chaque entretien** en veillant à la parfaite connaissance de ces éléments par les professionnels rencontrés (briefing amont)
- Mettre à disposition** dans le bureau des évaluateurs les preuves, si nécessaire.



- Identifier le **nombre d'accompagnés traceur** à réaliser (déterminé avec l'organisme d'évaluation selon les règles fixées par la HAS) et le nombre d'accompagnés traceur à proposer sur la liste (au moins **2 fois égal** au nombre final à évaluer)
- Lister les **critères déterminants** des profils et parcours des personnes accompagnées, selon le type de structure et la population accueillie (ex: hébergement permanent/temporaire, accueil de jour, antériorité de l'accompagnement, mode d'entrée, lieu de vie, autonomie, isolement, type de handicap, etc.)
- Identifier les personnes susceptibles d'être "accompagné traceurs" en **diversifiant au maximum les profils et parcours** des personnes sur la base des critères déterminants, pour avoir une représentation de toutes les situations d'accompagnement rencontrées.
- Solliciter la personne et/ou représentant légal, au cours d'un entretien, pour **obtenir son accord** pour la rencontre. Lui remettre un document explicatif et bien spécifier que cette rencontre **peut ne pas avoir lieu** (c'est une pré-sélection). Déterminer avec elle les modalités de rencontre : lieu, présence d'un proche, préférence horaire, etc.
- Rédiger la liste des personnes ainsi présélectionnées "accompagné traceur" et qui ont donné leur **accord écrit** (à conserver dans le dossier de la personne)
- Transmettre la liste** aux évaluateurs au plus tôt, 2 semaines avant la visite au plus tard, le 1er jour de visite