



*«Questionnement éclairé, esprit de synthèse, évaluation réflexive et intériorité joyeuse sont les ingrédients pour réussir un projet. »*

Corinne Ghiridlian-hofmann

## Devenir Evalueur externe ESSMS version HAS

# Une formation adaptée pour les professionnels



## Formation théorique

Formation en e-learning sur les fondamentaux de l'évaluation externe



## 3 jours en présentiel en commun

Rebouclage sur la partie théorique et apport de compléments

- Travail de préparation via l'analyse des référentiels concernés
- Réalisation des exercices d'évaluation
- Rédaction rapports

## PUBLIC CONCERNÉ

Personne souhaitant devenir Evaluator Externe ESSMS.

## PRÉ REQUIS

Disposer d'un diplôme de niveau 6 et avoir 3 ans d'expérience en ESSMS

## OBJECTIS DE LA FORMATION

Acquérir les compétences spécifiques nécessaires à l'évaluation de l'organisation des soins pour l'évaluation de la qualité des prestations délivrées dans le secteur médico-social.

## MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences

## DATE - LIEUX - DURÉE

Cf Calendrier ci-joint

**Durée** : 21h + 2h e-learning

**Nombre mini / maxi par session** : 6 / 10

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et mises en situation tout au long de la formation et auto-évaluation.

## FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Attestation de formation remise à l'issue de la formation



## THÈMES TRAITÉS

## PÉDAGOGIE

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se rappeler les fondamentaux de la qualité                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes clés de la qualité et les concepts associés</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> </ul>                                 |
| Connaître les principes clés de l'évaluation externe        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que l'évaluation externe</li> <li>• Les règles de base de l'évaluation externe (constat, non jugement, indépendance, conformité / application / efficacité)</li> </ul>                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> <li>• Quizz et exercices</li> </ul>   |
| Connaître les méthodes traceurs                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagné traceur</li> <li>• Traceur ciblé</li> <li>• Audit système</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> <li>• Quizz et exercices</li> </ul>   |
| Savoir planifier et préparer ses audits                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des points clés des activités à auditer et des interactions d'activités sensibles</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> <li>• Quizz et exercices</li> </ul>   |
| Conduire une réunion d'ouverture et une réunion de clôture  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectifs et contenu d'une réunion d'ouverture</li> <li>• Objectifs et contenu d'une réunion de clôture</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> <li>• Supports et exemples</li> </ul> |
| Conduire les entretiens et la recherche d'éléments factuels | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduire les entretiens : La recherche des faits et des preuves (questionnement, reformulation, empathie...)</li> <li>• La bonne gestion du temps</li> <li>• Le comportement non verbal et la place de la relation interpersonnelle dans l'évaluation externe</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> <li>• Supports et exemples</li> </ul> |
| Finaliser le rapport                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger une synthèse récapitulant des axes forts et des éléments d'optimisation, ainsi que des axes de progrès</li> <li>• Rédiger une synthèse des résultats</li> <li>• Rédiger une appréciation générale sur le niveau de maturité atteint par l'ESSMS et la dynamique d'amélioration continue de la qualité portée</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports illustrés</li> <li>• Quizz et exercices</li> </ul>   |

|                        |                                                                              | THÈMES TRAITÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PÉDAGOGIE                                                                                                              |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES | Démarrer le stage en créant rapidement une dynamique de groupe               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentations</li> <li>• Programme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour de table</li> <li>• Recueil des attentes</li> </ul>                      |
|                        | Partager les connaissances acquises sur la méthodologie d'évaluation externe | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel des points clés</li> <li>• Partage des questions et points à clarifier</li> <li>• Apports de compléments</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanges</li> <li>• Réponses aux questions</li> </ul>                         |
|                        | Maîtriser les risques de conflits d'intérêt                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus sur les conflits d'intérêt interdisant de participer à une évaluation</li> <li>• Prendre en compte les attentes du référent SMS de l'organisme évaluateur ( confidentialité..)</li> <li>• Cadre réglementaire des organismes évaluateurs</li> </ul>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse documentaire</li> <li>• Apports illustrés</li> </ul>                  |
|                        | Valider le périmètre de l'évaluation                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer ou confirmer le périmètre de l'évaluation en fonction de l'activité de la structure</li> <li>• Planifier les séquences organisationnelles et les séquences d'investigation</li> <li>• Récupérer les documents utiles : plan d'action Qualité, projet d'établissement, rapport de la dernière évaluation,</li> <li>• Préparer la visite avec les autres intervenants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanges et réflexion en sous groupe</li> <li>• Conseils pratiques</li> </ul> |
|                        | Savoir utiliser la plateforme SYNAE et connaître le système de cotation      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser Synaé</li> <li>• Coter les critères et rédiger les commentaires sur Synaé</li> <li>• Prendre en compte le niveau d'exigence (impératif ou standard)</li> <li>• Compléter les formulaires « critère impératif » dans Synaé si nécessaire</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers pratiques</li> </ul>                                                 |

|                        |                                                                                 | THÈMES TRAITÉS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PÉDAGOGIE                                                                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES | Valider les connaissances acquises lors du Jour 1                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêt</li> <li>• Périmètre de l'évaluation</li> <li>• Système de cotation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour de table</li> <li>• Recueil des attentes</li> </ul>                       |
|                        | Maîtriser la posture lors de la visite du site                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être observateur lors de la visite du site</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réflexion de groupe</li> <li>• Utilisation de Klaxoon</li> </ul>               |
|                        | Préparer les évaluations externes pour être crédible et efficace sur le terrain | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par groupe à partir de l'analyse du référentiel                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Identification des points clés des activités à auditer, des RBPP associées et des interactions d'activités sensibles</li> <li>➢ Préparation d'un plan à partir des documents et du référentiel</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atelier pratique</li> <li>• Méthodologies d'intelligence collective</li> </ul> |
|                        | Être en mesure de réaliser des audits systèmes                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en pratique l'audit système en utilisant les grilles d'entretien : Analyse documentaire et validation des modes de questionnement</li> </ul>                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux de rôle</li> </ul>                                                        |

|                        |                                                    | THÈMES TRAITÉS                                                                                                                                                                                                  | PÉDAGOGIE                                                                                                           |
|------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES | Valider les connaissances acquises lors du Jour 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer un plan d'évaluation</li> <li>Maîtriser l'utilisation du référentiel</li> <li>Réaliser des entretiens d'audit système</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation</li> </ul>                                                        |
|                        | Etre en mesure de réaliser des traceurs ciblés     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de la démarche auprès des audités</li> <li>Lien entre RBPP et observations traceurs ciblés</li> <li>Validation des modes de questionnement</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atelier pratique</li> <li>Méthodologies d'intelligence collective</li> </ul> |
|                        | Etre en mesure de réalisé des accompagnés traceurs | <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de la démarche auprès des audités</li> <li>Lien entre RBPP et observations accompagnées traceurs</li> <li>Validation des modes de questionnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atelier pratique</li> <li>Méthodologies d'intelligence collective</li> </ul> |
|                        | Evaluer le stage                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction</li> <li>Acquis</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tour de table</li> <li>Questionnaire</li> </ul>                              |