



La place du questionnement
éthique dans les travaux de la HAS

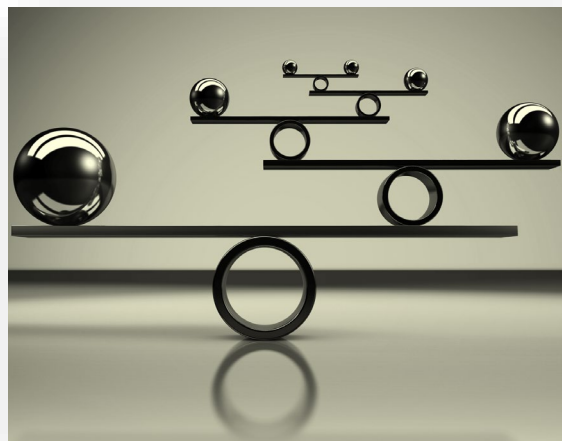
20/06/2024



1

Enjeux éthiques et référentiel d'évaluation

Enjeux éthiques et référentiel d'évaluation



En ESSMS, les questions éthiques peuvent être soulevées par :

- ✓ les professionnels, les personnes accompagnées, leur entourage et elles se travaillent en équipe pluriprofessionnelle
- ✓ à partir de situations concrètes qui interrogent les valeurs ou les principes d'intervention

Présentation du dispositif d'évaluation de la HAS

L'évaluation de la qualité en ESSMS :

- est prévue par l'article L312-8 du CASF

- vise l'ensemble des ESSMS mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogations prévues par le même code

- est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de l'ESSMS



Sa finalité est d'apporter une réponse pertinente et adaptée aux attentes :

- ✓ **Des personnes accompagnées** : connaissance du niveau de qualité d'un ESSMS
- ✓ **Des professionnels** : outil de management interne et amélioration des pratiques
- ✓ **Des autorités** : outil du dialogue régulier entre la structure et l'autorité, et lors du renouvellement des autorisations d'activité

1 - Présentation du dispositif d'évaluation de la HAS



Enjeux et orientations

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



Valeurs et objectifs

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

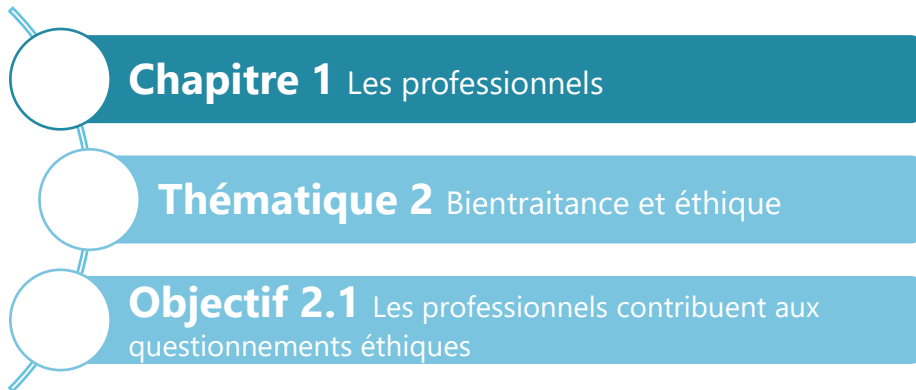


Outil

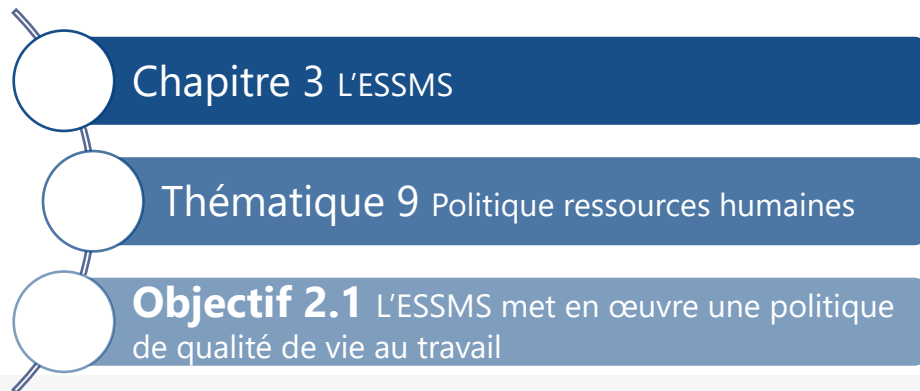
- Un **référentiel**, un manuel et une procédure d'évaluation publiés en mars et mai 2022
- Un **cahier des charges** fixant les exigences complémentaires à la norme 17020 d'accréditation du COFRAC
- Des **guides** utilisateurs pour le système d'information SYNAE

Les critères concernant l'éthique dans le référentiel

4



1



5 critères concernant l'éthique

3 critères évalués auprès des professionnels



2 critères évalués auprès de la gouvernance

2.1.1 - Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.

2.1.2 - Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.

2.1.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.

2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs [...] et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.

3.9.3 - L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.

Niveau d'exigence, champ d'application et méthodes d'évaluation

Niveau d'exigence de ces critères : standard

Champ d'application : tous ESSMS, tous publics



« Traceur ciblé »

- Entretien avec les professionnels
- Entretien avec la gouvernance de l'ESSMS
- Consultation de documents



« Audit système »

- Entretien avec la gouvernance de l'ESSMS
- Entretien avec les professionnels
- Consultation de documents
- Observations

Critère 2.1.1 - Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée



Attendus référentiel

- Existence de lieux d'échange institutionnels [...] où les professionnels se sentent suffisamment en confiance pour soulever les situations qui leur posent question
- Modalités/support prévus pour formaliser le questionnement à transmettre à l'instance éthique



Exemples de questions

Avez-vous déjà vécu un accompagnement complexe / confrontés à un problème éthique ? Si oui, qu'avez-vous fait ? En avez-vous parlé et à qui ? L'avez-vous fait remonter et comment ? Utilisez-vous un support en particulier (traçabilité) ?

Auprès de qui vous relayez ce questionnement et comment ? (référént éthique, instance...) Avez-vous pu en échanger en équipe ?

Quels sont les domaines / sujets / paradoxes / contradictions spécifiques à vos accompagnements pouvant être générateurs de problématiques éthiques ?

Des temps sont-ils organisés / dédiés pour partager en équipe sur ces situations ? Ces temps sont-ils identifiés par une instance (comité éthique par exemple ou autre) ? Si oui, qui y participe ? A quelle fréquence se réunit cette instance ?



Éléments de preuves

Fiche de description ou de synthèse de la situation / du problème éthique

Affichages « Référént Éthique » / « Comité éthique » : qui, rôles... et comment le(s) contacter

Éléments de traçabilité dans le dossier des personnes concernées : situation ayant fait l'objet d'une discussion, décision prise, information personne...

Compte-rendu (de réunion, d'instances / des temps d'échanges...)

Planning des réunions / instances - Documentation / Ressources

Critère 2.1.2 - Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement



Attendus référentiel

- Impliquer des personnes concernées dans les instances de réflexion éthique ou des membres du CVS
- Restituer à la personne et à son entourage le cas échéant les orientations suite à l'analyse de la situation
- Inscrire les évolutions de l'accompagnement suite à l'analyse de situation dans le projet personnalisé de la personne, faire le point régulièrement sur la situation



Exemples de questions

Comment associez-vous la personne accompagnée et/ou son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement ? Comment son avis / ses souhaits / ses attentes sont-ils exprimés et recueillis ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

La personne et/ou son entourage est-elle associée à la décision prise suite à la réflexion menée ? Comment est-elle informée de la décision, des mesures prises (+ conséquences sur l'accompagnement) et par qui ? Son accord est-il recherché ?

Quelles sont les conséquences de ces temps de questionnements / réflexions éthiques sur vos pratiques et les principes de l'accompagnement ? Quels changements / adaptations peuvent être induits ? Avez-vous un exemple ?



Éléments de preuves

Éléments de traçabilité dans le dossier des personnes concernées dont les modalités d'association de la personne / l'entourage + recherche accord

Compte-rendu (de réunions, d'instances, d'échanges...) sur l'impact des questionnements éthiques sur les pratiques

Plan d'action Qualité (précisant la source « questionnement éthique »)

Critère 2.1.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique



Attendus référentiel

- Inscrire la réflexion éthique dans les plans de formation continue et inciter les professionnels à s'y inscrire
- Élargir la démarche de formation / sensibilisation à l'ensemble des professionnels



Exemples de questions

Au sein de votre structure, des sensibilisations ou formations sur l'éthique vous sont-elles proposées ? (en lien avec la bientraitance, les droits des personnes...)

Si oui, sous quelle forme et à quelle fréquence sont-elles organisées ?

ex : formations en intra ou en inter à fréquence définie, journée thématique annuelle, utilisation de ressources pédagogiques ludiques ou de supports spécifiques (vidéos, jeux de rôles, étude de cas, affiches...).

Quels professionnels y participent ? Toutes les fonctions sont-elles sensibilisées ?

Qu'en avez-vous retenu ? Quels impacts ont eu ces formations / sensibilisations sur votre quotidien ? Sur vos pratiques ?

Recevez-vous une information / sensibilisation à l'embauche ? Comment ? Des documents « repères » vous sont-ils transmis ?



Éléments de preuves

Plan de développement des compétences (formation), feuilles d'émargement / attestations de présence...

Ressources pédagogiques (supports de formation, kit de formation...)

Livret d'accueil (organisation de la réflexion éthique en interne, moyens...)

Affiches de sensibilisation, documents « repères », exemples de cas/situations...

Critère 2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire



Attendus référentiel

- Un positionnement de la gouvernance sur la place de la réflexion éthique dans la structure
- La recherche de l'interdisciplinarité et du décloisonnement au sein de la structure
- Une place affirmée de la réflexion éthique au sein du projet associatif et du projet d'établissement
- L'association des équipes, des personnes concernées et de leur entourage aux orientations stratégiques de la structure



Exemples de questions

Comment organisez-vous le questionnement éthique au niveau institutionnel ?

Existe-t-il une instance de réflexion éthique dans votre structure ? Ex : comité éthique... Comment fonctionne cette instance ? Qui peut la saisir et comment ?

Le CVS y participe-t-il ? Si non, comment sont abordées les questions éthiques avec le CVS ?

Disposez-vous de ressources internes dédiées à la réflexion éthique ? Ex : Référent éthique ? Si oui, dispose-t-il d'une formation spécifique ? Est-il identifié ? Comment ?

Ses missions sont-elles définies (ex : fiche mission...) ?

L'organisation concernant le questionnement éthique est-elle décrite dans votre projet d'établissement ou de service ? (instance, composition, missions, fréquence de réunion, sujets abordés, accès aux personnes...)

Avez-vous établi votre propre définition de l'éthique ? Comment cette définition est-elle partagée avec les professionnels de votre structure ? Est-elle expliquée dans le livret d'accueil du salarié afin qu'il sache observer et faire remonter les questions / situations éthiques ?

Quelles sont les conséquences des temps de questionnements éthiques sur les axes stratégiques de votre structure ? Ces conséquences et les ajustements de votre stratégie sont-ils formalisés dans votre PE / PS ? Sont-ils communiqués ? À qui ?



Éléments de preuves

Projet d'établissement ou de service □ politique « Éthique », description instance / comité éthique (composition, rôle, conditions de réunion, fréquence...), rôles et missions du référent éthique si existant...

Affichages / Information / Communication sur le « Référent Éthique » (ex : fiche mission), l'instance/le « Comité éthique » : qui, rôles...

Règlement de fonctionnement (ex : détails des engagements / valeurs éthiques)

Compte-rendu de réunions / d'instance / du comité éthique / du CVS + communication/traçabilité sur les avis rendus par l'instance éthique

Paragraphe / information dans le livret d'accueil du salarié

Tout document / traçabilité justifiant les liens entre l'ESSMS et les ressources externes « éthiques » disponibles sur le territoire – ex : convention de partenariat, attestation de présence aux journées éthiques / colloques, compte-rendu de réunion, échange de mails, programme de journée (nom des professionnels de l'ESSMS intervenants) ...

Critère 3.9.3 - L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique



Attendus référentiel

- Communiquer en interne sur l'existence de cette instance
- Faciliter l'accès de ces ressources à l'ensemble des professionnels
- Formaliser les suites données aux questionnements éthiques
- Proposer des ressources de soutien aux professionnels



Exemples de questions

Proposez-vous / organisez-vous des temps d'échanges/ soutien psychologique et/ou de partage autour de la question éthique pour les professionnels ?

Si oui, sous quelles formes (groupes d'analyse de pratiques, groupes de paroles, temps de soutien, réunion d'échanges / de service...)?

Ces temps sont-ils organisés à fréquence régulière ou peuvent-ils être ponctuels selon les besoins ? Comment les professionnels sont-ils informés de ces temps mis à leur disposition ? Y a-t-il un affichage correspondant ? Puis-je le consulter ?

Comment les professionnels perçoivent-ils ces temps ? (utilité, conséquences sur leur qualité de vie au travail, apprentissages...)

Est-ce que les professionnels ont accès aux numéros d'écoute psychologique, coordonnées du réseau éthique régional... ? Si oui, comment ?



Éléments de preuves

Affichages destinés aux professionnels sur les possibilités de soutien et leurs modalités d'accès : numéros d'appel, coordonnées, référent contact, date intervention / présence du psychologue externe, planning instance éthique...

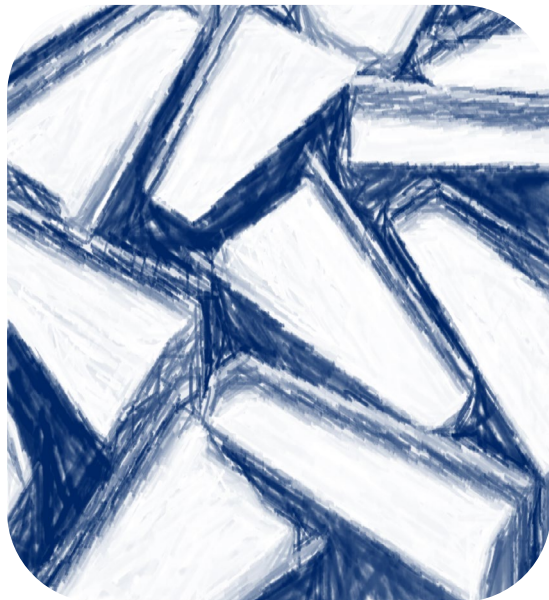
Information dans le livret d'accueil du salarié / tout autre document sur le sujet



2

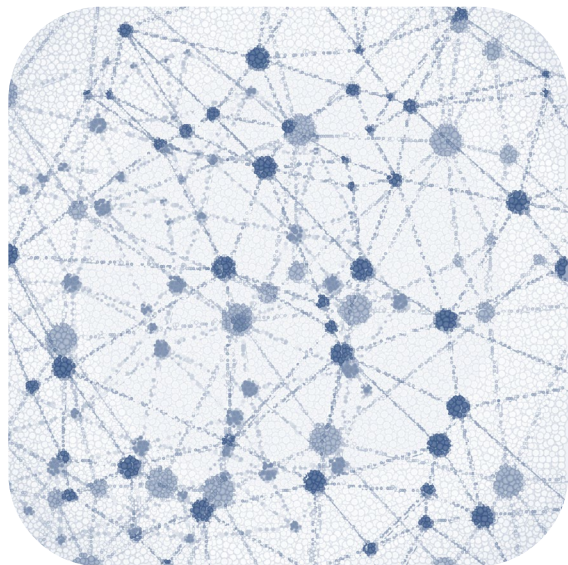
Ressources

Rappel du contexte réglementaire principal



- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Arrêté du 4 janvier 2012 relatif à la constitution, à la composition et au fonctionnement des espaces de réflexion éthique régionaux et interrégionaux
- Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement (dite loi ASV)
- Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé

Autres ressources

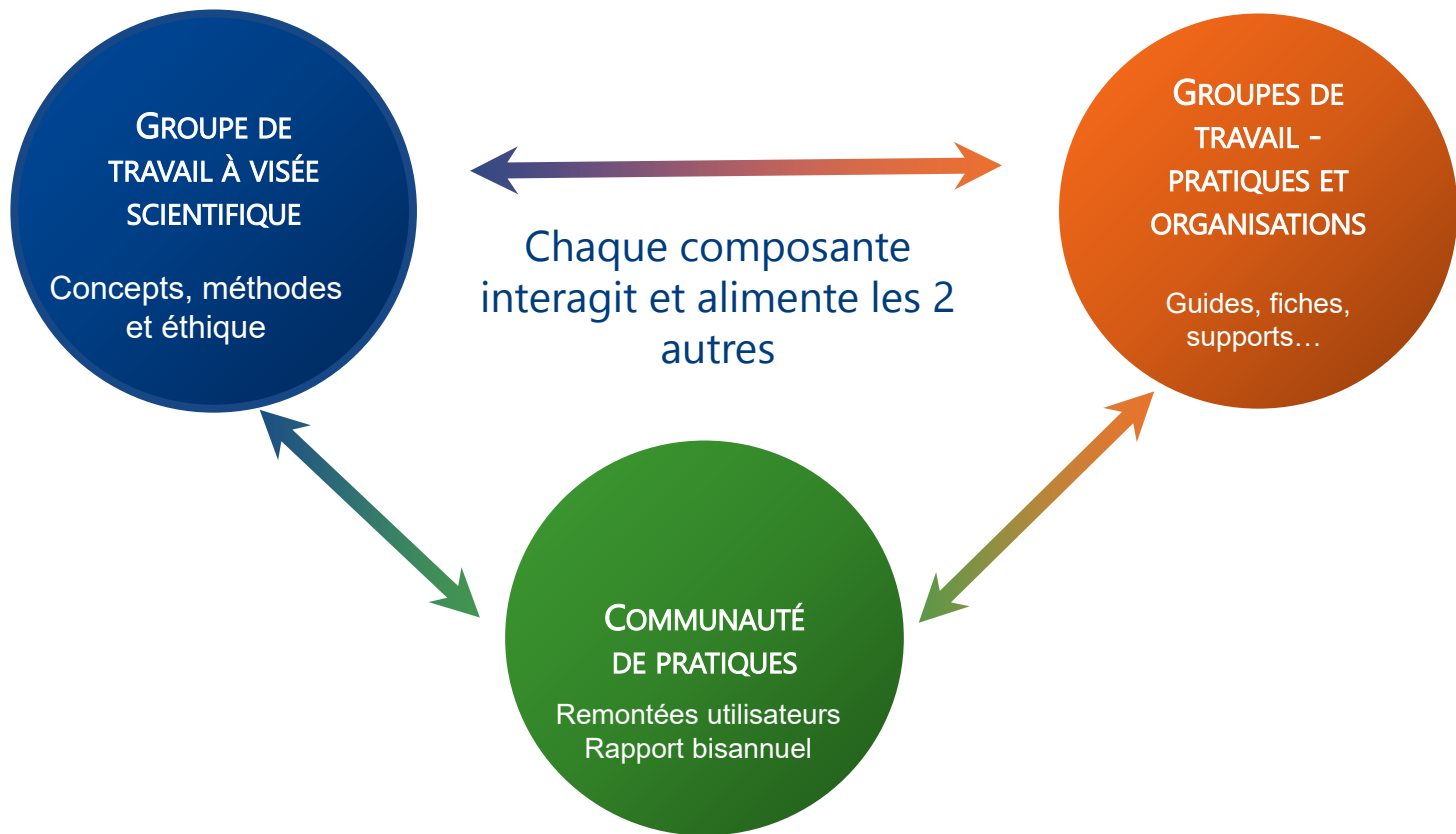


- [Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux](#), HAS
- Site EREB (Espace de Réflexion Éthique Bretagne) : <https://www.espace-ethique-bretagne.com/>
- [Charte éthique et accompagnement du grand âge](#)
- [Charte des droits et libertés de la personne accueillie](#)
- [Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante](#)
- [Charte nationale du handicap](#)
- [Charte de la personne hospitalisée](#)



3

Présentation programme





Groupe de travail à visée scientifique

Démarrage du groupe en novembre 2023 – 22 membres

Objectifs :

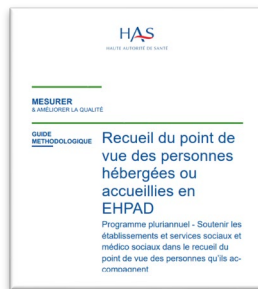
- précision des concepts dans le champ social et médico-social (expérience vécue, satisfaction... des personnes accompagnées) ;
- définition des objectifs et finalités du recueil du point de vue des personnes accompagnées ;
- **élaboration de principes éthiques et déontologiques relatifs au sujet ;**
- priorisation des thématiques des groupes de travail « pratiques et organisation ».

Recueil, éthique et déontologie

- ✓ Un cadre juridique clair
- ✓ Un questionnement pour les ESSMS :
 - Qui recueille quoi et pour quel usage ?
 - Quelles limites entre proposer un accompagnement personnalisé et franchir les barrières strictes de l'intimité des personnes ?

Publications sur le site de la HAS

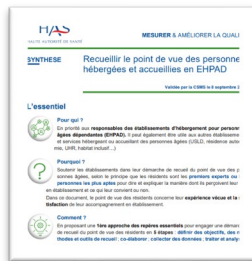
Le guide méthodologique



Un diaporama de présentation



Une synthèse du guide



 Accès aux documents en cliquant sur les images



Merci beaucoup

Retrouvez
tous nos travaux sur

www.has-sante.fr

