

**Rencontre
régionale**
Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Nouvelle évaluation HAS ESSMS 23 mars 2023



Quelques consignes techniques

Rencontre
régionale
Bourgogne France-Comté



Visioconférence



« Nouvelle évaluation ESSMS » **Pourquoi ce webinaire ?**

Mathilde BIDOUDA - Directrice CREA I BFC

Emmanuel SEHIER - Directeur RéQua



Contexte

- La Haute Autorité de santé a publié, au mois de mars 2022, le référentiel et le manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux : nouveau dispositif d'évaluation applicable aux ESSMS et 1er référentiel national commun à l'ensemble du secteur.
- Depuis cette publication, la HAS s'est mobilisée autour d'une communication nationale qui s'adressait à tous, ESSMS, organismes évaluateurs et autorités.

Quelle déclinaison avec la HAS en région ?

- Au-delà de la présentation du nouveau dispositif par la HAS, des acteurs de la région sont mobilisés pour illustrer la démarche à partir de leur propre expérience.
 - Webinaire régional porté par 2 structures régionales : SRA (RéQua) et CREA I BFC
 - Bourgogne Franche Comté : 1ère région !
 - Avec des témoignages locaux

Qui sommes - nous ?



Qui sommes-nous ?



• RéQua

- Groupement d'intérêt public et Structure régionale d'appui (Événements indésirables), le RéQua accompagne, depuis 2011, des établissements médico-sociaux, dans leur démarche qualité et gestion des risques.
- Equipe pluriprofessionnelle :
 - Professionnels de santé : médecin, pharmacien, cadre de santé, IDE, ...
 - Qualiticiens, gestionnaires de risques
 - Juriste
 - Direction et Assistantes administratives
- Activité principalement à destination des établissements Personnes Âgées, Adultes Handicapés

Adhérents sanitaires : 51

Adhérents mixtes S MS : 22

Adhérents Médico-S: 200

Qui sommes-nous ?



- Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations
en faveur des personnes en situation de vulnérabilité
- Personnes handicapées, enfants avec un accompagnement de la protection de l'enfance, personnes en difficultés sociales, personnes âgées...
- « Lieu tiers » : personnes en situation de vulnérabilités, aidants, professionnels, organismes gestionnaires, administrations publiques, acteurs dits du « milieu ordinaire »
- Formations (pour les personnes accompagnées et les professionnels), études, commissions régionales,...



Nos méthodes d'appui



Rencontre
régionale
Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Webinaire « Nouvelle évaluation ESSMS » Le programme !



Programme

Introduction

Anne Laure MOSER MOULAA - Directrice de l'Organisation des Soins

*Directrice de l'Autonomie par intérim **ARS BFC***

Séverine MERCIER - Directrice régionale adjointe, cheffe de la Mission

*Transversalité, Appui et Pilotage **DREETS***

Présentation du référentiel et du manuel d'évaluation

Présentation des méthodes d'évaluation

Sandra GRIMALDI – Nana BOUKAR MALAM ARI

Service évaluation

*Direction Qualité de l'accompagnement Social et Médico-social **HAS***

Questions / réponses

PAUSE

Retours d'expérience d'ESSMS

Auto-évaluation

*Philippe DEFAUX - Directeur du Pôle de Fontaine Française
ADAPEI 21*

Méthode accompagné traceur

*Anne LAMARKBI - Responsable qualité CH SENS VILLENEUVE
Madeleine PRYFER - Responsable qualité CH JOIGNY*

Évaluation externe en EHPAD

*Sylvie GRZASLEXICZ - Directrice adjointe EHPAD BLETTERANS
Marion BERT BONHOMME RéQua*

Évaluation externe en SAMSAH

*Danièle DEMANGE - Responsable du Service Qualité et DD
VYV3 Bourgogne*

Questions/réponses

Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Introduction

Anne Laure Moser MOULAA

**Directrice de l'Organisation des Soins Directrice de
l'Autonomie par intérim ARS BFC**

Séverine Mercier

**Directrice régionale adjointe, cheffe de la Mission
Transversalité, Appui et Pilotage DREETS**

HAS

L'AUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du territoire et des solidarités

13

Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Référentiel et du manuel d'évaluation

Méthodes d'évaluation par la HAS

Sandra GRIMALDI – Nana BOUKAR MALAM ARI

Service évaluation

Direction de la Qualité de l'accompagnement Social et

Médico-social - HAS

HAS

L'AUTRE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

14

Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Référentiel et du manuel d'évaluation Méthodes d'évaluation par la HAS

Diaporama HAS



HAS

L'AUTRE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du territoire et des solidarités

15



Journée régionale

Dispositif d'évaluation des ESSMS



⋮
0

1

Les fondements de l'évaluation

Journée régionale

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :

- est prévue par l'article L312-8 du CASF
- a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées
- 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

Journée régionale

Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

Finalité : 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

Les orientations stratégiques

Les enjeux de la démarche d'évaluation

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

Journée régionale

Les orientations stratégiques

Les valeurs portées par le référentiel d'évaluation

Le référentiel d'évaluation, **centré sur la personne**, est construit autour de 4 valeurs prioritaires:

1 Le pouvoir d'agir
de la personne

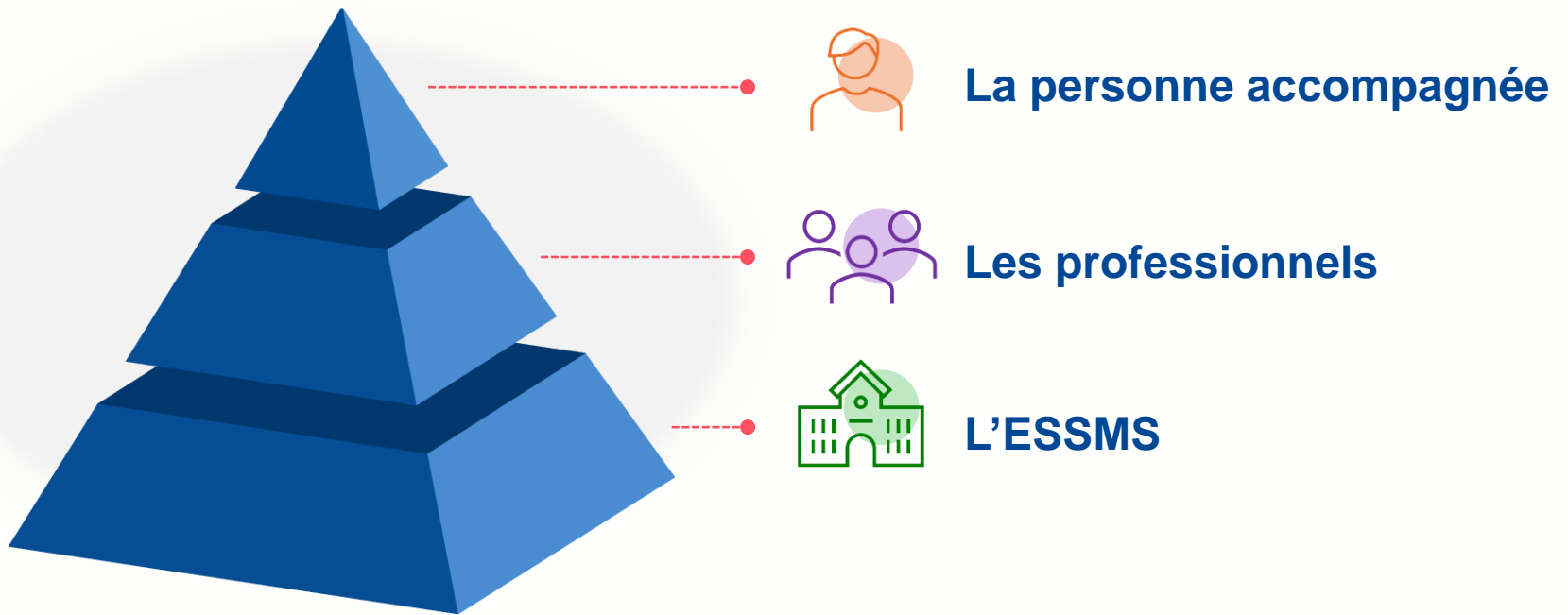
2 Le respect des droits
fondamentaux

3 L'approche inclusive
des accompagnements

4 La réflexion éthique
des professionnels

Les orientations stratégiques

Démarche d'évaluation à 3 niveaux



Journée régionale

Les dispositifs complémentaires

Qui ne relèvent pas de la HAS

Les missions d'inspection - contrôle

- Visent à veiller au bon fonctionnement des ESSMS, en termes d'effectifs, de qualification du personnel, etc. et à repérer et prévenir les risques de maltraitance
- Relèvent des autorités de tarification et de contrôle
- Sont programmées ou non programmées

Les contrôles de conformité aux normes

- Sont ajustés aux activités de l'ESSMS
 - Exemples : visite de la commission de sécurité pour des ERP, contrôle de l'hygiène (norme HACCP), conformité des locaux avant ouverture, etc.
- Relèvent de différents organismes ou autorités.

⋮
0

2

Les outils pour l'évaluation

Journée régionale

Le référentiel d'évaluation

La structure

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

Journée régionale

Le référentiel d'évaluation



3 chapitres



Chap. 1
La personne



Chap. 2
Les professionnels



Chap. 3
L'ESSMS

Journée régionale

Le référentiel d'évaluation

3
Chapitres

9
Thématiques

42
Objectifs

157
Critères

9 thématiques

- Bientraitance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
 - Accompagnement à l'autonomie
 - Accompagnement à la santé
- Continuité et fluidité des parcours
- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Communes aux 3 chapitres

- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)
- Chap. 3 (L'ESSMS)

Commune aux 2 chapitres

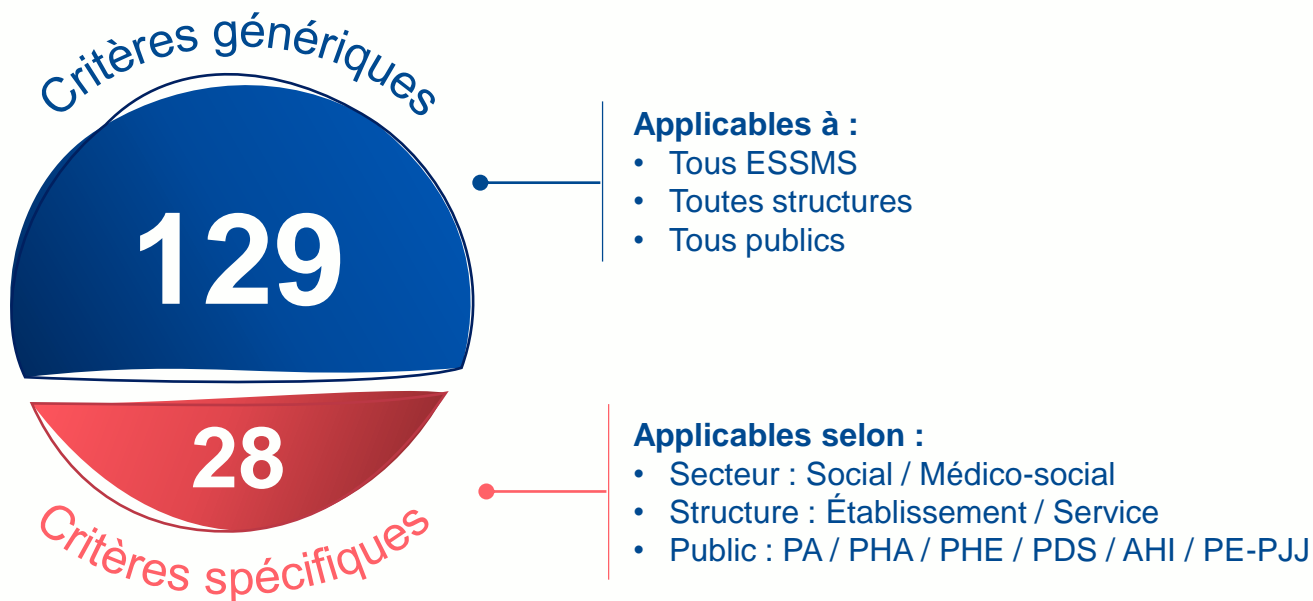
- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)

Spécifiques au chapitre 3 (L'ESSMS)

Le référentiel d'évaluation



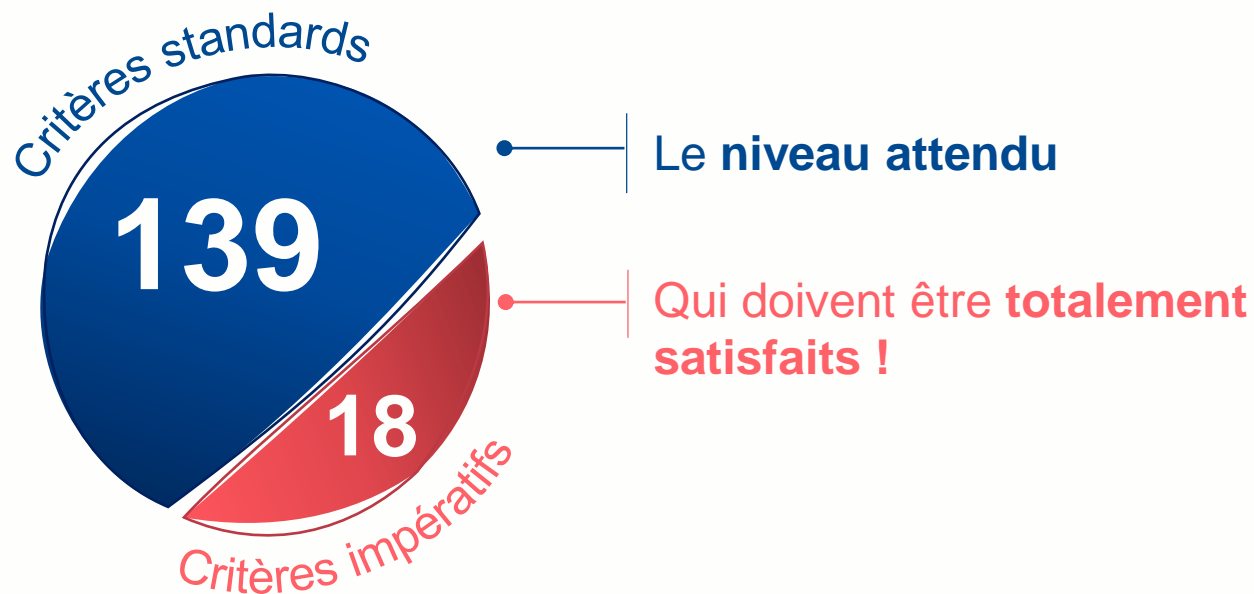
157 critères



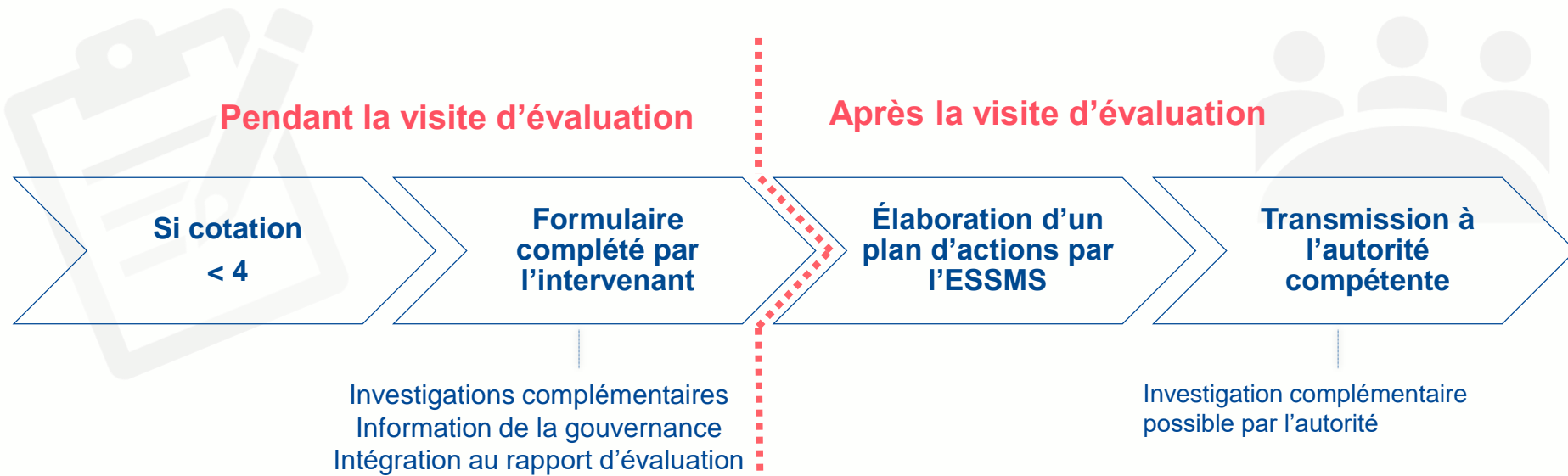
Le référentiel d'évaluation



157 critères



Les critères impératifs



Point d'attention : la cotation NC n'est pas applicable (sauf critère 3.6.2).

Fiche pratique N° 8

Le manuel d'évaluation

Description de la fiche critère

Thématique
Objectif
Critère

Thématique : Accompagnement à la santé

OBJECTIF 1.14 – La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.

CRITÈRE 1.14.4 – Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.

Niveau d'exigence : **Standard** / Impératif

Champ d'application : **Tous ESSMS / Social / Médico-social**
Toutes structures / Etablissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels <ul style="list-style-type: none">Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.
Consultation documentaire <ul style="list-style-type: none">Tous supports et outils d'information et de communication utilisés par les professionnels pour faciliter la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé par la personne accompagnée.
Observation <ul style="list-style-type: none">Tous affichages permettant d'informer la personne

Références

HAS – Spécifiques

- REPP Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives, 2015.
- REPP Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages par les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), 2020.

Références légales et réglementaires

- Article L214-1-1 CASF
- Arrêté du 23 septembre 2021 portant création d'une charte nationale pour l'accueil du jeune enfant

Cible concernée
en gras

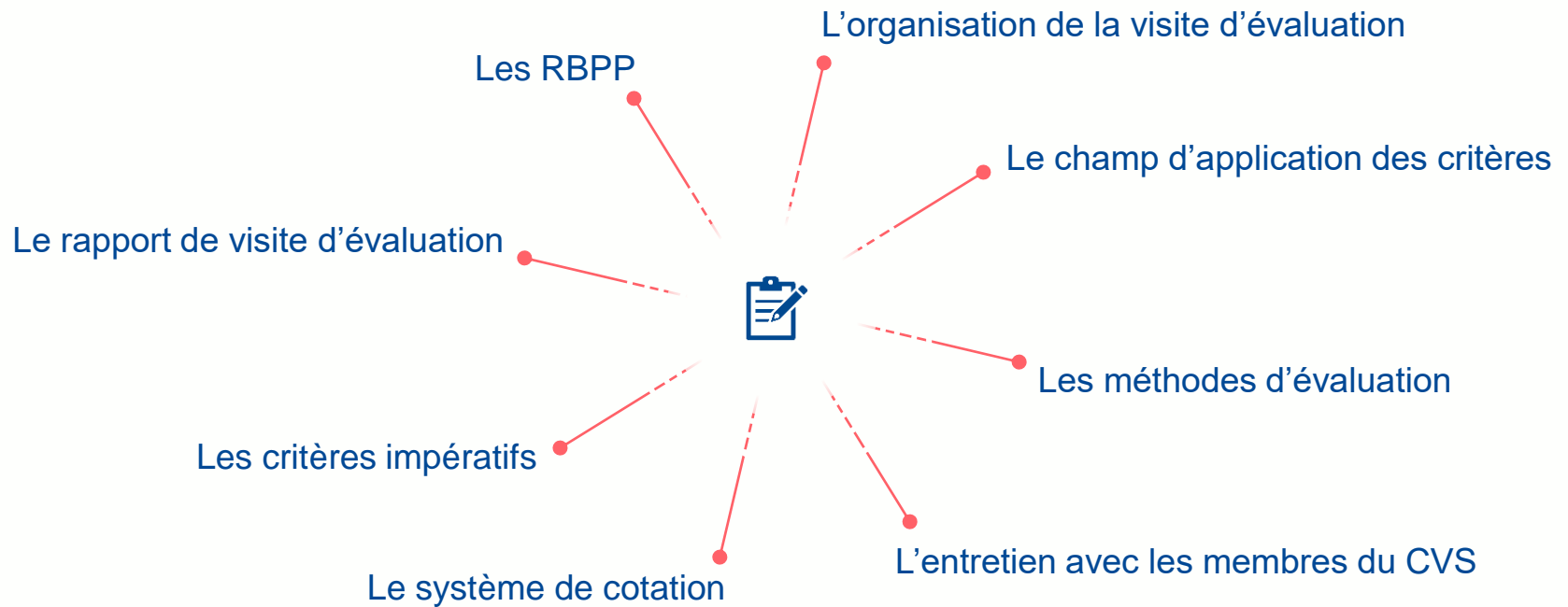
Références

Éléments d'évaluation

Journée régionale

Le manuel d'évaluation

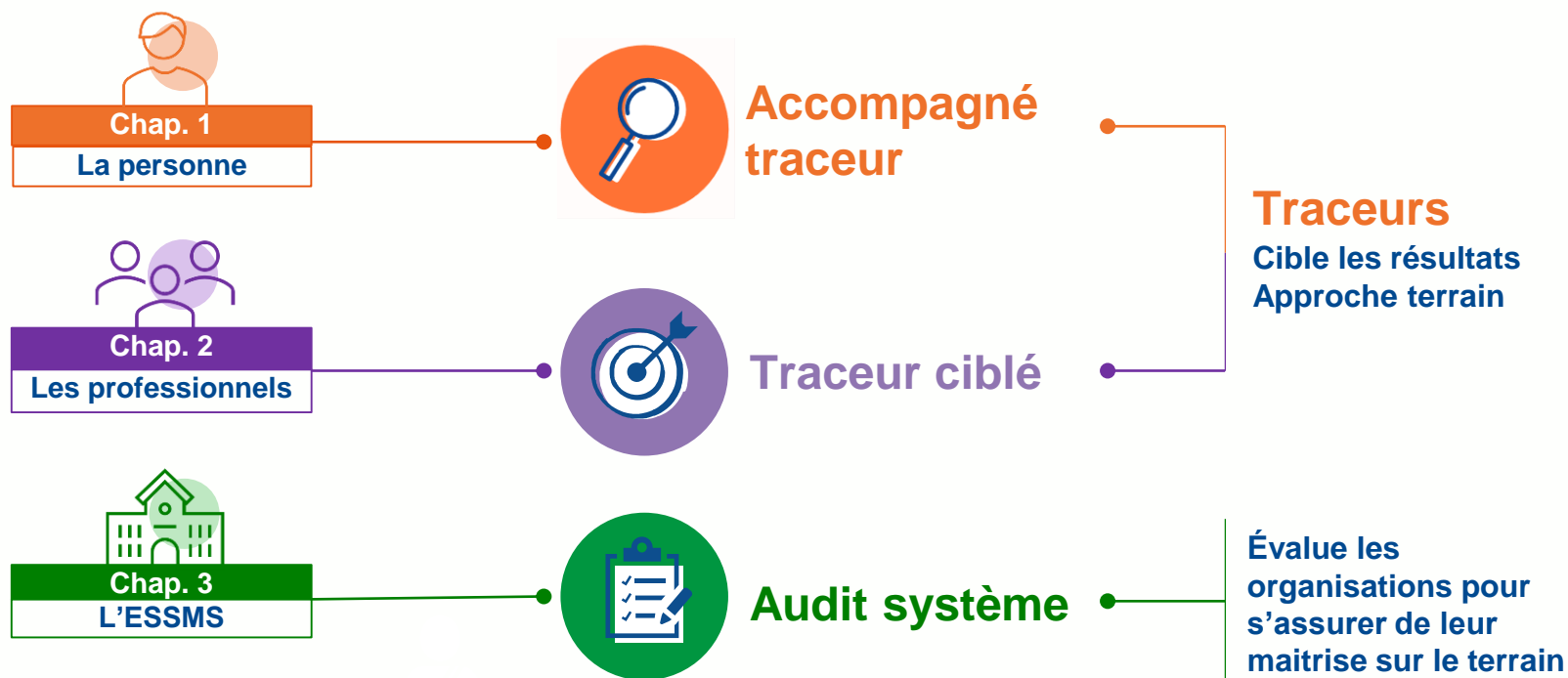
Fiches pratiques : sujets développés



Journée régionale

Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



Journée régionale

Entretien avec les membres du CVS

Pour les ESSMS soumis à l'obligation de création d'un CVS

... o 10 critères investigués
Chapitres 1 et 3

Éléments d'évaluation
Entretien avec la personne <ul style="list-style-type: none">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.
Entretien avec les membres du CVS <ul style="list-style-type: none">Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».

... o Guide d'entretien
Fiche pratique n°6



L'entretien vise à apprécier l'implication du CVS dans :

- Le développement de la **qualité** de l'accompagnement des personnes
- La promotion de **l'expression** et la dynamique de **participation** des personnes accompagnées
- Les évolutions du **fonctionnement et de l'organisation** de l'ESSMS
- La bonne circulation des **informations**

Journée régionale

Les méthodes d'évaluation

Les moyens utilisés



Entretiens

- Personne accompagnée
- Professionnels
- Gouvernance
- Membres du CVS



Observations

- Structure, organisation, fonctionnement, affichages...



Consultation documentaire

- Dossier type, procédures, comptes-rendus...

Journée régionale

Le système de cotation

Les 5 niveaux de cotation

Chaque élément d'évaluation d'un critère fait l'objet d'une cotation à partir des réponses apportées.

5 niveaux de cotation sont possibles : 1 étant le niveau le plus faible et * le plus élevé.

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
*	Le niveau atteint est optimisé

Le système de cotation

Cas particuliers

Cotation	Légende
NC	L'ESSMS est non-concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'intervenant



L'élément d'évaluation ne s'applique pas à la situation :

- Cotation « non concerné » : NC
- Justification du choix

> **Non applicable pour les critères impératifs (sauf critère 3.6.2).**



La réponse apportée par la personne accompagnée ne permet pas la cotation de l'élément d'évaluation :

- Cotation « Réponse Inadaptée » : RI
- Cotation neutralisée sans impact sur le résultat

> **Applicable uniquement dans le cadre de l'entretien avec la personne accompagnée du chap. 1**

⋮
0

3

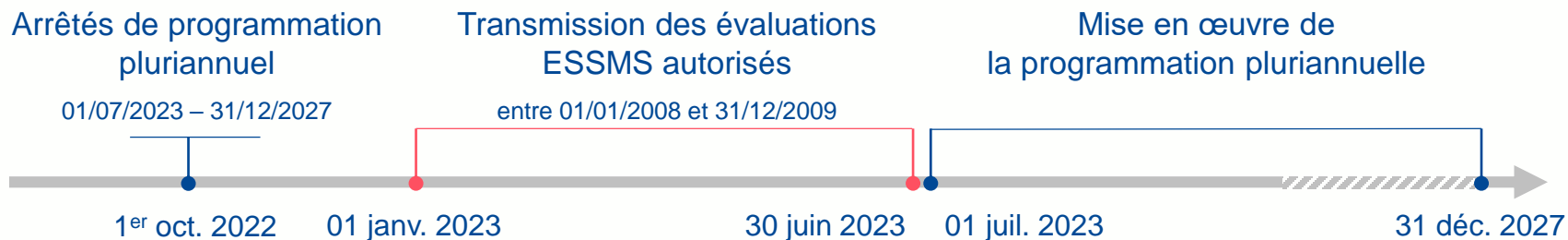
La procédure d'évaluation

Journée régionale

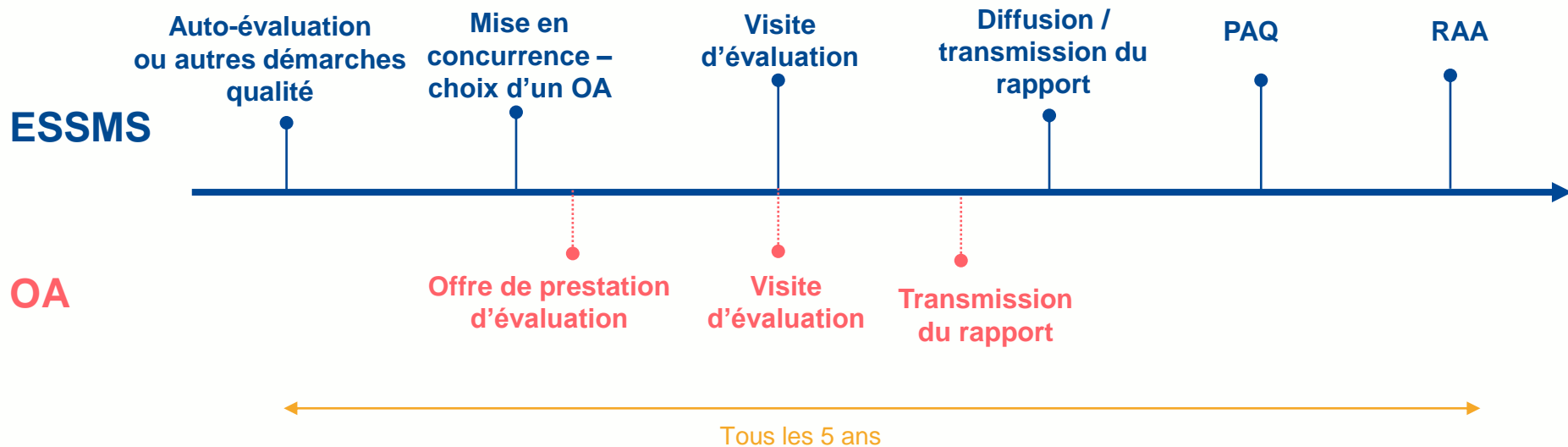
Le rythme et le calendrier de l'évaluation

Décret du 26/04/2022 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS

- Une évaluation tous les 5 ans
- Une programmation pluriannuelle arrêtée par les autorités de tarification et de contrôle
- Le 1er cycle d'évaluation :



Démarche d'amélioration continue de la qualité



Journée régionale

L'auto-évaluation par les ESSMS

Une démarche volontaire

Chaque ESSMS est encouragé à réaliser une auto-évaluation.

Objectifs

-○ Impulser une démarche collective et participative
-○ Engager une dynamique d'amélioration continue de la qualité
-○ S'approprier les exigences attendues
-○ Définir des actions d'amélioration de la qualité des accompagnements

Journée régionale

L'auto-évaluation par les ESSMS

Lien auto-évaluation / visite d'évaluation

Une démarche volontaire à la main de l'ESSMS, qu'il pourra valoriser lors de la visite d'évaluation, via :

- Les actions d'amélioration mises en œuvre après auto-évaluation,
- Et toutes autres actions spécifiques engagées en lien avec l'activité de la structure et le public accueilli.

Objectif 3.10 – L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

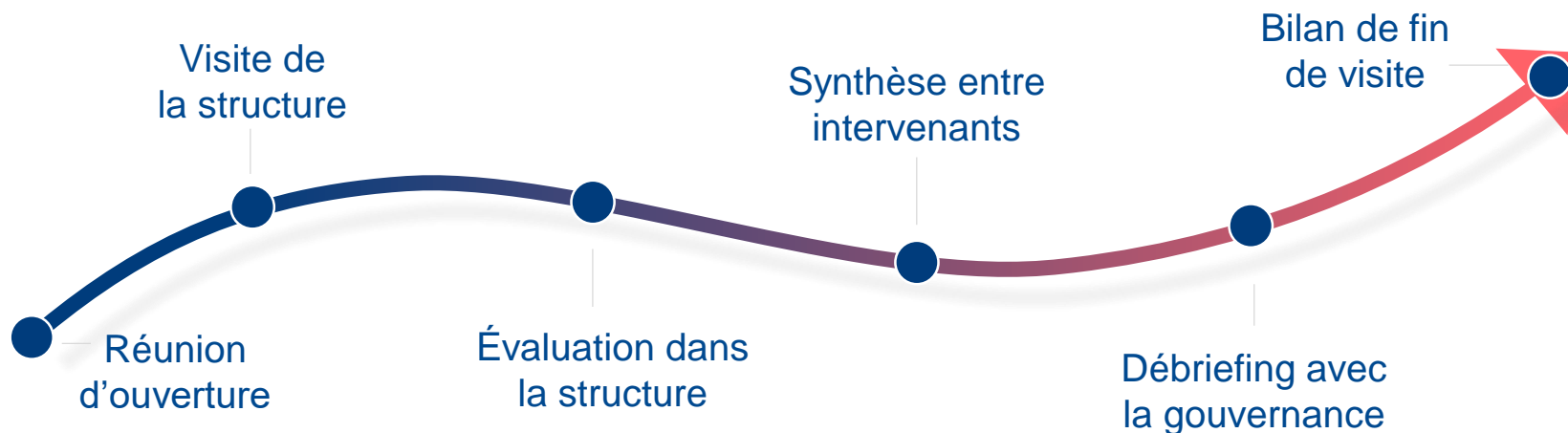
Toutes ces actions sont complémentaires et visent à élever le niveau de qualité.

Journée régionale

La visite d'évaluation

Les étapes clés

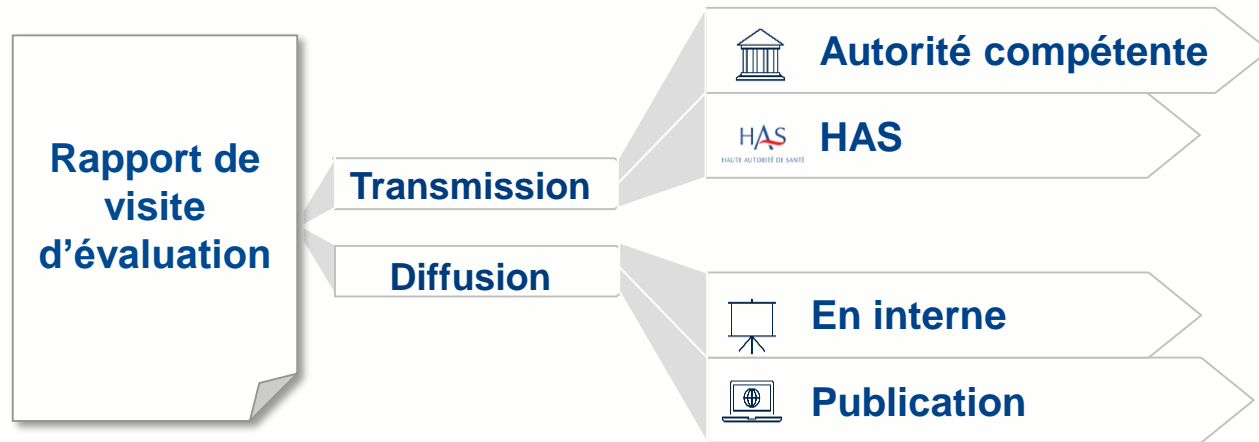
- Le planning détaillé du déroulé de la visite d'évaluation (séquences et durée) est défini conjointement par l'organisme et l'ESSMS.
- 6 grandes étapes sont identifiées :



Journée régionale

Le rapport de visite d'évaluation

Publication et diffusion du rapport d'évaluation



Le rapport d'activité annuel



Suivi du plan d'actions
issu des résultats de
l'évaluation (article D312-203
du CASF)



**Valorisation des actions
engagées** dans le cadre de la
démarche d'amélioration
continue de la qualité



**Envoi annuel à votre
(vos) autorité(s)** de
tarification et de contrôle

Journée régionale

⋮
0

4

Points d'attention sur les exigences du cahier des charges HAS

Journée régionale

Les exigences du cahier des charges



Journée régionale

Liste des organismes évaluateurs

- Inscription sur la liste des organismes autorisés après dépôt par l'organisme sur la plateforme Synaé :
 - du courrier de recevabilité ;
 - de l'attestation d'accréditation
- Publication de la liste des organismes autorisés à procéder aux évaluations en ESSMS sur le site internet HAS et la plateforme Synaé.
- Mise à jour quotidienne de la liste par ajouts ou retraits d'organismes

Quelques liens utiles

- [foire aux questions](#)
- [Référentiel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Manuel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Procédure d'évaluation des ESSMS](#)
- [SYNAE - Guide d'utilisation](#)
- [Cahier des charges accréditation](#)
- [Liste des organismes autorisés pour l'évaluation des ESSMS](#)

Pour nous contacter : contact.evaluation-sms@has-sante.fr

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr



Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Questions Réponses à destination de la HAS

et des Autorités de Tarification et de Contrôle



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
de l'énergie et des solidarités

51

Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



PAUSE



HAS

L'AUTRE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
de l'énergie et des solidarités

52



Retours d'expérience d'ESSMS

Auto-évaluation

Philippe DEFAUX - ADAPEI 21

Méthode accompagné traceur

Anne LAMARKBI - CH SENS VILLENEUVE

Madeleine PRYFER - CH JOIGNY

Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Retours d'expérience d'ESSMS

Évaluation externe en EHPAD

Sylvie GRZASLEXICZ - EHPAD BLETTERANS

Marion BERT BONHOMME – RéQua

Évaluation externe en SAMSAH

Danièle DEMANGE -VYV3 Bourgogne

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
de l'énergie et des solidarités

54

EVALUATION EXTERNE DU SAMSAH

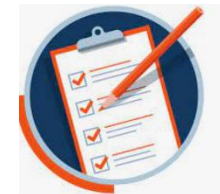
Danièle DEMANGE –Responsable du Service Qualité et DD

Présentation du SAMSAH - Vyv3 Bourgogne :



- Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
- Profil des personnes accompagnées : personnes polyhandicapées avec déficience grave du psychisme consécutive à une lésion cérébrale vivant à domicile et nécessitant des soins réguliers et coordonnés ou un suivi médical et paramédical en milieu ouvert.
- Capacité : 35 places + 10 en accueil de jour
- Date d'autorisation : 9 juin 2008 + Centre d'activités de Jour (CAJ) ouvert en 2003
- Financement : CD21- ARS BFC
- Implantation : Siège situé à Quétigny avec un accueil de jour + 3 antennes à Beaune, Chenôve et Semur en Auxois
- Accompagnement pour accéder à une vie sociale en milieu ordinaire : autonomie dans la vie quotidienne, santé, gestion administrative et financière, logement, vie sociale, soutien aux aidants,...
- Equipe pluridisciplinaire de 15 personnes (11,35 ETP) : référents médico-sociaux (ES ou CESF), médecin coordonnateur, ergothérapeutes, psychomotricienne, psychologue, neuropsychologue, AMP, ...
- **Certifié ISO 9001 depuis 2017**

Préparation de l'évaluation externe



- **Réunion d'information** sur le nouveau dispositif en septembre 2022
- **Autoévaluation** avec l'ensemble des professionnels + **Plan d'actions** sur critères impératifs < 4 et critères standards en 1 et 2 en septembre-octobre 2022
- **Choix de l'organisme évaluateur** :
 - Cahier des charges envoyé à 3 OE
 - Choix en fonction de la connaissance du secteur d'activité, de la durée de l'évaluation, du CV des évaluateurs, de la capacité à évaluer tous nos établissements, du délai de production du rapport et du prix
 - Création du compte synae + sélection de l'organisme sur synae
- **Envoi des documents** en amont de la visite : copie de l'autorisation, projet de service, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, CR de CVS, document relatif à l'hygiène et à la sécurité, auto-évaluation synae ou tout autre document prouvant la mise en œuvre de la DACQ + plan d'actions, dernier rapport d'évaluation externe
- **Choix des personnes accompagnées rencontrées** (consentement, possibilité d'être accompagnées par un tiers) en fonction de l'âge, du sexe, de la durée d'accompagnement, de la mesure de protection, de l'antenne dont elles dépendent, du service/établissement adresseur.

La visite sur site (2,5 jours) :

1^{er} jour

- **Réunion d'ouverture** (enjeux, objectifs, organisation, présentation du service) 45 mn
- **Visite de la structure** 30 mn
- **Chapitre 1 - accompagnés traceurs**
 - Présentation des profils 15 mn
 - Rencontre des personnes accompagnées sur le chapitre 1 (45 mn/pers
 - Rencontre des référents des personnes accompagnées 1h30
- **Temps d'échanges entre évaluateurs**
- **Débriefing avec la gouvernance**

2^{ème} jour

- **Débriefing du matin** 30 mn
- **Chapitre 2 – traceurs ciblés**
 - Rencontre des professionnels sur le chapitre 2 (45 mn par thématique)
 - Rencontre de la gouvernance sur le chapitre 2 (1h30)
- **Synthèse entre évaluateurs**
- **Débriefing avec la gouvernance**

3^{ème} jour

- **Débriefing du matin**
- **Chapitre 3 – audit système :**
 - Rencontre de la gouvernance sur le chapitre 3 (2h00)
 - Rencontre des professionnels sur le chapitre 3 (45 mn)
- **Synthèse entre évaluateurs**
- **Bilan de fin de visite**

Bilan :



Points positifs :

- Bienveillance des évaluateurs, mise en confiance des personnes rencontrées
- Rencontre d'un maximum de professionnels
- Mise en avant du travail réalisé et de la DACQ

Points de vigilance :

- Visite du service (affichages, propreté, sécurité, pratiques et comportements des professionnels)
- Débriefing du soir et du matin pour apporter les preuves, revenir sur les écarts notifiés
- Recoupements +++
- Tenue des dossiers des personnes accompagnées, des professionnels, accès à la documentation

Rencontre
régionale

Bourgogne France-Comté



Visioconférence



Questions Réponses à destination des établissements

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RÉQUA



ars
Agence Régionale de Santé
Bourgogne-
Franche-Comté

PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
de l'énergie et des solidarités

60

Rencontre
régionale
Bourgogne France-Comté
Visioconférence



Conclusion



Nos coordonnées



Mail : creai@creaibfc.org

Site Internet: <https://www.creaibfc.org/>



Mail : requams@requa.fr

Site Internet: <https://www.requa.fr/medico/1/accueil.html>



Contacts nationaux et régionaux



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Contact service évaluation des ESSMS
contact.evaluation-sms@has-sante.fr



Vos interlocuteurs habituels à la direction de l'autonomie :

- a. Chargés de mission PA / PH
- b. Managers territoriaux
- c. Niveau régional : agnes.blanc@ars.sante.fr