

Les idées des fédérations pour mieux évaluer la qualité en Ehpad

Article 11/06/2018 [POLITIQUE NATIONALE](#), [ACTEURS DU SECTEUR](#)

L'élaboration d'un référentiel unique de la qualité doit permettre de mieux encadrer le processus d'évaluation et l'habilitation des évaluateurs externes, tout en rendant lisibles les indicateurs auprès du grand public, ont plaidé des représentants des principales fédérations d'établissements devant les députés.

Après [la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie](#) (CNSA) et [le cabinet de conseil KPMG](#), au tour des fédérations d'Ehpad d'exprimer leur point de vue sur les évolutions possibles de la démarche qualité en établissement devant la mission d'évaluation et de contrôle des lois de financement de la sécurité sociale (Mecss) de l'Assemblée nationale.

Elles ont été auditionnées les 6 et 7 juin par la députée Annie Vidal (LREM, Seine-Maritime), [qui prépare un rapport sur le sujet](#).

Ce travail fait écho aux réflexions engagées à la suite de l'absorption de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) par la Haute autorité de santé (HAS).

Cette dernière [prévoit la production de référentiels pour 2020](#) et élabore un questionnaire de satisfaction des personnes prises en charge en Ehpad et dans les structures pour personnes handicapées.

"L'évaluation externe doit être améliorée, non pas standardisée mais en tout cas encadrée, car elle pose un certain nombre de difficultés à nos établissements, notamment par la multiplicité des référentiels existants et des organismes habilités", a rappelé Julien Moreau, directeur du secteur social et médico-social à la Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne privés non lucratifs (Fehap).

Eric Fregona, responsable du pôle médico-social au Syndicat national des établissements et résidences privés pour personnes âgées (Synerpa), est également revenu sur les modalités d'habilitation des organismes évaluateurs et leur coût, "alors que la certification dans le sanitaire est financée par l'Etat".

Si le système "des experts visiteurs nous semble plus adéquat, car ils sont désignés par la HAS", se pose néanmoins la question du nombre de structures à évaluer. "Il y a 36.000 établissements sociaux et médico-sociaux aujourd'hui, donc il va falloir trouver un système, peut-être une formation type où la HAS accrédiiterait des organismes certificateurs de personnes qui viendraient sur site", a-t-il suggéré.

Tenir compte de la spécificité du secteur

L'encadrement du processus d'évaluation doit de fait passer par un "outil qui donne davantage d'objectivité sur l'atteinte des résultats", selon Eric Fregona. Le Synerpa est "pour un référentiel unique, peut-être à tiroir en fonction des activités, et pour qu'il y ait un rapport type", a-t-il plaidé, soulignant que l'hétérogénéité des rapports actuels freine leur lisibilité et leur utilisation par les autorités de tutelle.

Les représentants des fédérations se sont clairement prononcés contre ce qui s'apparenterait à une certification et en faveur d'un cadre suffisamment souple pour tenir compte de la spécificité du secteur. "On pourrait différencier ce qui relève de l'incontournable de ce qui relève d'une démarche d'amélioration, qui peut être le projet propre de l'établissement [...], en lien avec les besoins des résidents qui n'ont pas tous les mêmes attentes sur l'ensemble du territoire ou au sein d'un même territoire ", a souligné Annie Lelièvre, responsable du pôle médico-social de la Fédération hospitalière de France (FHF).

Sans doute faudra-t-il "une trame pour chaque type d'établissement et de service médico-social, et garder une flexibilité parce que tous les Ehpad ne fonctionnent pas de la même manière, toutes les prises en charge ne sont pas les mêmes", a abondé Annabelle Vêques-Malnou, directrice de la Fédération nationale des directeurs d'établissements et services pour personnes âgées (Fnadepa), pour qui l'enjeu n'est pas le contrôle mais la démarche de progression dans la qualité.

L'une des raisons du caractère inadapté de la certification au champ social et médico-social est qu'elle "occulte tous les aspects liés aux droits et libertés des personnes, ce qui est un enjeu majeur [dans ce secteur] parce qu'on est dans une logique de vie en établissement et pas de parcours très limité lié à une hospitalisation ou à un épisode de soins", a insisté Julien Moreau, pour la Fehap.

Pour le directeur général de la **Fédération nationale avenir et qualité de vie des personnes âgées (Fnaqpa)**, **Didier Sapy**, il faudrait mesurer la "qualité perçue", notamment la satisfaction de l'utilisateur sur sa liberté de choix et la place donnée à sa parole, pour laquelle des outils existent. Il lui semble aussi nécessaire d'évaluer comment une structure travaille à la préservation des capacités de ses résidents.

Les six grands thèmes prévus par les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm sont "plutôt cohérents et en phase avec ce qui se passe dans un Ehpad", a pour sa part estimé Eric Fregona. Des sujets abordés dans le sanitaire, tels que "le management, la stratégie, la gouvernance, la qualité de vie au travail, la gestion des risques", pourraient aussi être ajoutés ou mis "en option dans le nouveau référentiel", de même que des éléments sur "les fonctions support -juridique, ressources humaines, logistique, informatique".

Associer les usagers

Annie Lelièvre, pour la FHF, a également souligné la nécessité d'évaluer "la mise en correspondance entre les aspirations de la personne et les modalités d'accompagnement et de services proposés par l'établissement", de même que les capacités de coopération, la qualité du parcours construit avec d'autres structures ou dispositifs du territoire. "Toute la force du rapprochement de la HAS et de l'Anesm [tient dans la possibilité] de proposer un parcours coordonné. La qualité ne s'arrête pas aux portes de l'établissement, elle doit aussi pouvoir être travaillée dans cette transversalité", a-t-elle relevé.

Romain Gizolme, directeur de l'Association des directeurs au service des personnes âgées (AD-PA), a insisté sur la nécessité de faire participer les représentants des personnes âgées à la construction des critères d'évaluation de la qualité des Ehpad. Le principe même de l'évaluation est en jeu, a-t-il considéré: "On a peu de structures qui ne voient pas leur autorisation renouvelée, pour autant nous connaissons une situation qui fait que les personnes âgées, les familles et les professionnels sont insatisfaits."

"Il faut travailler sur des indicateurs qui pourraient être le nombre de projets de vie réévalués dans l'année rapporté à la population accueillie, le taux de satisfaction des résidents et des familles, le nombre d'événements indésirables et le pourcentage de réponses apportées aux réclamants, le nombre de chutes, de personnes hospitalisées, envoyées aux urgences, [des chiffres] sur les retours d'urgence...", a quant à lui détaillé Julien Moreau.

Il s'agit également de "trouver le moyen de rendre lisible pour nos concitoyens ce qui se passe dans nos établissements en évitant ainsi le matraquage médiatique [à cause duquel] tout le monde s' imagine que les Ehpad sont tous des machines maltraitantes".

Pour le représentant de la Fehap, "redorer l'image de nos établissements passe par plus de transparence, un référentiel unique et une capacité de lecture de ce référentiel par des indicateurs clés, lisibles".

Cette communication pourrait se traduire par la publication des résultats sur le portail Pour-les-personnes-agees.gouv.fr, a proposé Eric Fregona.

Le rapport d'Annie Vidal devrait être remis "au plus tard fin juillet au ministère" des solidarités et de la santé, a précisé la députée.

mlb/cb/nc/cbe/nc

La rédaction