

## COEUR DE MÉTIER ▶ QUALITÉ

# Évaluations internes et externes : les échéances approchent !

Le résultat des évaluations internes et externes de la qualité des prestations et des activités proposées dans les Établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) tels que les Ehpad conditionne la reconduction de l'autorisation administrative qui leur a été délivrée lors de leur création. Le point sur les dates et les étapes-clés à ne pas perdre de vue.

On ne relâche pas la pression ! Les établissements autorisés avant le 2 janvier 2002 (majoritaires parmi les Ehpad) étaient dans l'obligation de remettre leur rapport d'évaluation interne à leurs autorités de tutelle le 3 janvier 2014 au plus tard. Leur prochaine date butoir est le 3 janvier 2015, date à laquelle ces établissements devront avoir réalisé leur évaluation externe avec le concours d'un organisme habilité par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm).


Un grand nombre d'Ehpad se sont heureusement déjà organisés pour respecter ce délai en anticipant et en programmant leur évaluation auprès d'un organisme externe. Ainsi, au 31 décembre 2013, 1 125 Ehpad avaient engagé une démarche d'évaluation externe (que celle-ci soit finalisée ou en cours), contre 338 six mois plus tôt (et 233 un an auparavant). Une « montée en charge très forte », se réjouit la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) mais qui doit toutefois se poursuivre. Les Ehpad qui ne se sont pas encore lancés ne doivent plus tarder.

### Planifier

En effet, une évaluation externe se prépare en amont : elle a un coût (en moyenne 7 800 euros TTC pour un Ehpad) et prend du temps. C'est d'ailleurs souvent ce qui freine les équipes. Elle se planifie avec un organisme habilité. Or, ce type d'organisme risque fort d'être surchargé de demandes en cette

### Quid des évaluations internes ?

Les Ehpad les plus récents disposent d'un délai supplémentaire pour leurs évaluations (voir encadré). Ils ne sont pas pour autant épargnés par l'urgence : un Ehpad autorisé le 20 juillet 2009 et ouvert le 20 juillet 2013, par exemple, devra remettre le rapport de sa première évaluation interne cinq ans après la date de son autorisation initiale, à savoir le 20 juillet 2014. Pour y voir plus clair, des recommandations relatives aux évaluations internes ont été élaborées par l'Anesm<sup>3</sup>. Plusieurs fédérations d'Ehpad ont également mis à la disposition de leurs adhérents des grilles standard d'évaluation pouvant servir de support. Par ailleurs, les membres des délégations territoriales de chaque ARS peuvent répondre aux questions des établissements en cas de besoin. Ils

peuvent être joints par mail aux adresses conçues sur un modèle unique (prénom.nom@ars.sante.fr). « Il est important de travailler attentivement sur l'évaluation interne puisque l'évaluation externe, réalisée par la suite, porte sur les mêmes champs », signale Frédéric Duvignaud. L'objectif est en effet d'assurer la complémentarité et la continuité des analyses portées sur un même établissement et de fait, d'apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue des services proposés. Le responsable projets de chez SGS ICS rappelle par ailleurs l'intérêt de dépasser le cadre strictement réglementaire de ces deux évaluations et d'y voir un véritable vecteur de qualité et de dynamisme continu au sein de l'établissement. 

année 2014 particulièrement riche en évaluations externes. Attendre le dernier moment implique un « risque de pénurie d'évaluateurs externes » mais aussi le risque de « réaliser une évaluation qualitative à marche forcée plutôt que dans une démarche durablement construite », rappellent, unanimes, les Agences régionales de santé (ARS). Enfin, les enjeux et les objectifs liés aux évaluations externes - la reconduction des autorisations et l'amélioration continue des prestations proposées - étant majeurs pour chaque Ehpad, il est nécessaire, pour ces derniers, de choisir minutieusement leur organisme évaluateur<sup>1</sup>, insiste Didier Sapy, Directeur de la Fédération nationale avenir et qualité de vie des personnes âgées (Fnaqpa). Et ce, d'autant que « l'habilitation dont il est question ici n'est, en réalité, qu'un agrément simple de l'Anesm », souligne-t-il. Les établissements doivent donc, selon lui, « élaborer un cahier des charges précis sur les attendus de l'évaluation externe, consulter plusieurs organismes évaluateurs et les questionner sur leur méthodologie et leurs compétences ». Une étape fondamentale qui, une fois de plus, se prévoit à l'avance.

### S'informer

Pour que les établissements anticipent au mieux et aient bien en tête ce sur quoi ils vont être évalués, « il est utile de bien relire l'annexe 3-10 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) qui détaille notamment les objectifs, les thématiques et les étapes chronolo-

giques propres aux évaluations externes en ESSMS », estime Frédéric Duvignaud, responsable projets au sein de SGS ICS, organisme certificateur habilité par l'Anesm à réaliser des évaluations externes. Ces informations ont été récemment complétées par une instruction<sup>2</sup> rendue publique le 7 janvier 2014. Elle liste les divers éléments constitutifs du rapport d'évaluation externe devant être remis aux autorités de tutelle et rappelle qu'aucune priorité départementale ou régionale ne peut aboutir à restreindre le champ de cette évaluation, lui-même défini par le décret du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation externe des ESSMS. Elle confirme en outre la possibilité pour les Ehpad, dans le cadre de leur évaluation externe, de prendre en compte les démarches de certification de la qualité de leurs prestations qu'ils auraient engagées auprès des organismes SGS ou Afnor, les deux démarches ayant été jugées à 70 % voire à 80 % équivalentes. Enfin, l'instruction de janvier 2014 prévoit que les établissements en difficulté pourront « compter sur l'appui de l'Anesm » qui « doit mettre en place en 2014 un soutien aux ESSMS les plus en retard sous la forme de demi-journées d'information dédiées ».

