

Résultats recherche bibliographique sur :
**« Démarche d'Assurance Qualité et secteur
médico-social »**

Par Franck CLUZEL, responsable Assurance Qualité

TEXTES DE REFERENCE- EXTRAITS-

I- DISPOSITIF D’EVALUATION INTERNE ET EXTERNE – SECTEUR MEDICO-SOCIAL - Document élaboré à partir des sources de l’ANESM et des textes réglementaires. Mai 2011 – ARS du Centre – Pôle Appui à la Performance et à la Gestion du Risque

Règlementation

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 ayant pour objet la rénovation de l'action sociale et médicosociale inscrit la promotion de l'amélioration de la qualité des services rendus et le droit des usagers comme cadre de l'évolution des établissements.

Le décret n° 2010-1319 du 3 novembre 2010 relatif au calendrier des évaluations et aux modalités de restitution des résultats des évaluations des établissements sociaux et médico-sociaux. Ce texte complète encore le régime juridique de l'évaluation.

Evaluation Interne

Le principe est désormais qu'il est juridiquement impératif que l'évaluation interne repose sur la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette obligation est assortie de celle de rendre compte annuellement, dans le rapport d'activité de l'établissement ou du service social ou médico-social (ESSMS), de l'état de progression de cette démarche.

L'ANESM est l'Agence qui met à disposition les outils de méthodologie, de bonnes pratiques à disposition des établissements (cf. site de l'ANESM).

☞ Secteurs personnes âgées / handicapées / SSIAD

3 situations pour transmettre le rapport de l'évaluation interne aux autorités compétentes :

Situation n°1 : La première autorisation de l'établissement date d'avant le 2 janvier 2002 :

- l'établissement doit avoir mené au moins une évaluation interne et avoir transmis son rapport définitif avant le 01/01/2014, à l'autorité compétente.

Situation n°2 : La première autorisation de l'établissement a eu lieu entre le 02/01/2002 et le 21/07/2009 (avant loi HPST)

- l'établissement doit avoir mené au moins une évaluation interne et avoir transmis son rapport définitif, à l'autorité compétente, 3 ans avant le renouvellement d'autorisation.

Situation n°3 : La première autorisation de l'établissement a eu lieu après le 21/07/2009

(Après loi HPST) :

- l'établissement doit avoir mené une évaluation interne et avoir transmis son rapport définitif tous les 5 ans, à l'autorité compétente, sur le cycle de 15 ans d'autorisation soit 3 évaluations internes doivent être réalisées.

Après leur renouvellement, tous les établissements PA/PH/SSIAD des situations n°1 et n°2, entrent dans le cadre de la loi HPST.

C'est-à-dire, qu'après leur renouvellement d'autorisation, les établissements devront réalisés 3 évaluations internes en 15 ans soit une tous les 5 ans.

Evaluation Externe

L'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles (CASF), l'évaluation externe porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, **des missions imparties** et d'autre part **des besoins et attentes des populations accueillies**.

Les champs des évaluations externe et interne sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu. Pour réaliser leur évaluation externe, les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) doivent choisir des organismes habilités possédant des qualifications et compétences déterminées par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007. Liste disponible sur le site de l'ANESM.

Secteurs personnes âgées / handicapées / SSIAD

Situation n°1 : La première autorisation de l'établissement date d'avant le 2 janvier 2002 :

- l'établissement doit avoir mené une évaluation externe et avoir transmis son rapport définitif avant le 01/01/2015, à l'autorité compétente.

Situation n°2 : La première autorisation de l'établissement a eu lieu entre le 02/01/2002 et le 21/07/2009 (avant loi HPST) :

- l'établissement doit avoir mené au moins une évaluation externe et avoir transmis son rapport définitif, à l'autorité compétente, 2 ans avant le renouvellement d'autorisation.

Situation n°3 : La première autorisation de l'établissement a eu lieu après le 21/07/2009 (loi HPST) :

- l'établissement doit avoir mené deux évaluations internes et avoir transmis son rapport définitif, à l'autorité compétente, dans le cycle d'autorisation de 15 ans. Soit une évaluation dans les 7 ans suivant la date de d'autorisation et une évaluation, deux ans avant le renouvellement.

Après leur renouvellement, tous les établissements PA/PH/SSIAD des situations n°1 et n°2, entrent dans le cadre de la loi HPST.

C'est-à-dire, qu'après leur renouvellement d'autorisation, les établissements devront réalisés 2 évaluations externes en 15 ans.

CAS PARTICULIERS

Les établissements ayant signé un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens

Dans ce cas, la date d'échéance des évaluations internes et externes peuvent avoir été précisées lors de la signature du CPOM avec l'établissement. L'établissement se doit de respecter la date indiquée dans le CPOM.

La convention tripartite EHPAD

La date de la convention tripartite ne permet pas de définir le calendrier des évaluations. Il s'agit uniquement de la première date d'autorisation de l'établissement. Pour l'ANESM, l'auto-

évaluation réalisée avec le référentiel ANGELIQUE ne serait pas suffisante pour justifier d'une évaluation interne. L'ANESM devra redéfinir ses attentes sur cette partie.

II- LOI no 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Article 12

Il est inséré, dans le code de l'action sociale et des familles, un article L. 311-8 ainsi rédigé :
« Art. L. 311-8. - Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Article 22

L'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles est ainsi rédigé :
« Art. L. 312-8. - Les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d'établissements ou de services, par un Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale, placé auprès du ministre chargé de l'action sociale. Les résultats de l'évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.
« Les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur. Les organismes habilités à y procéder doivent respecter un cahier des charges fixé par décret. La liste de ces organismes est établie par arrêté du ministre chargé de l'action sociale, après avis du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale. Les résultats de cette évaluation sont également communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation. » Elle doit être effectuée au cours des sept années suivant

l'autorisation ou son renouvellement et au moins deux ans avant la date de celui-ci.
« Un organisme ne peut procéder à des évaluations que pour les catégories d'établissements et de services pour lesquels les procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles ont été validées ou élaborées par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale.

« Ce conseil, dont les missions et les modalités de fonctionnement sont fixées par décret en Conseil d'Etat, est composé de représentants de l'Etat, des collectivités territoriales, des organismes de protection sociale, des usagers, des institutions sociales et médico-sociales, des personnels et de personnalités qualifiées, dont un représentant du Conseil national représentatif des personnes âgées, du Conseil national consultatif des personnes handicapées et du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. »

III- BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES CONSULTÉS

- SFEZ M, TRIADOU P. In *Gestion des risques et de la qualité*. Delamarre, 1995
- DE KERVASOUE J. In *La qualité des soins en France*. J. Mutualité Française- horizon santé, 2000
- GOGUE J.M. In *Management de la Qualité*. Economica, 5^{ème} édition. 2009
- LECLET H, VICLOT C. In *Qualité en santé-150 questions pour agir*-.AFNOR, 3^{ème} édition, 2007
- LECLET H, VICLOT C. In *Qualité en gérontologie*. AFNOR, 2^{ème} édition, 2008
- HUBINON M. In *Management des unités de soins- De l'analyse systémique à l'évaluation de la qualité*-. De Boeck Université, 1998
- MINTZBERG H, In *Voyage au centre des organisations*, Edition d'organisation, 1989
- HENDERSON V. In *La nature des soins infirmiers* (traduction de l'édition américaine *The Principles and Practice of Nursing*), InterEditions, Paris, France, 1994
- DONJEAN C. In *La communication interne*, Edition pro., Belgique, 2006
- LECLET H, VICLOT C. In *Qualité en gérontologie*, Edition AFNOR Editions, 2008
- CROZIER M, et SEREX H. In *Du management panique à l'entreprise du XXIème siècle*, Ed. Maxima, 1994

ARTICLES CONSEILLES

Patricia BROTTTO et François CHARLEUX (*Cabinet RH & organisation – Marseille*) : « *Pour un projet d'établissement au service de la qualité* » In *L'Évaluation interne ou l'auto-évaluation dans la loi du 2 janvier 2001* (Conférence organisée par l'URIOPSS le jeudi 13 mai 2004 à la Baume-lès-Aix)
CNESMS – *Guide de l'évaluation interne- version 1- septembre 2006*

SITES INTERNET CONSEILLES

Agence Nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux ; site Internet, <http://www.anesm.sante.gouv.fr>