



Réseau EHPAD

Pays Basque

Séminaire Transfrontalier
EVALUATION ET QUALITE DES SERVICES SOCIAUX
21 juin 2022
FONDATION ORONA HERNANI




Présentation du réseau EHPAD Pays Basque

- ❖ Frédérique Harivongs, Présidente du Réseau EHPAD Pays Basque
- ❖ Association depuis 2004
- ❖ Un réseau d'EHPAD : public, privés associatives et privés commerciales,
- ❖ 38 EHPAD / 5 résidences autonomie
- ❖ Une Association d'établissement:
 - ❖ Les valeurs de la gérontologie / Mutualisation des formations/ Groupement d'achat
- ❖ Un autre réseau dans le Béarn
- ❖ Une organisation UNIQUE en France
- ❖ Direction d'un établissement public de 65 lits à Arcangues , proche de Biarritz.

L'évaluation de la qualité avant 2022

- ❖ Loi de janvier 2002: Obligation pour les ESSMS d'évaluer leurs pratiques et leurs prestations.
 - ❖ Trois évaluations internes et deux évaluations externes, sur une période de 15 ans
 - ❖ Fusion en 2019 de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des ESSMS avec la HAS

 Rédaction d'une procédure unique pour les ESSMS: Article 75 de la **loi n°2019-774 du 24 juillet 2019** fait référence à cette nouvelle organisation.

Le nouveau référentiel 2022:

Les principaux changements:

❖ Publication de deux documents :

- Le référentiel commun national / Le manuel d'évaluation associé

❖ Fusion vers une procédure d'évaluation unique:

- Une première phase d'autoévaluation
- Une seconde phase : un organisme habilité par la HAS réalisera l'évaluation.

❖ Une autoévaluation allégée: un seul rapport unique

- Un socle commun pour l'ensemble des structures et des volets plus spécifiques en fonction de la catégorie des établissements.

❖ Différents outils optimisés pour la mesure de la qualité des prestations :

- Enquêtes de satisfaction, plan d'action, tableaux de bord, maîtrise des coûts liés à la qualité

Le nouveau référentiel 2022:

❖ Evaluation des ESSMS: une démarche d'amélioration continue de la qualité et non une démarche de contrôle



L'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux



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



La distinction entre l'évaluation interne et externe disparaît => une dynamique d'évaluation qui repose à la fois sur :

- ❖ Une mobilisation interne de l'établissement : autoévaluation
- ❖ Un regard à un moment donné par un évaluateur externe qui va faire miroir à la structure : évaluation

Les enjeux stratégiques et les valeurs

❖ Trois enjeux stratégiques:

- ❖ 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 ainsi que leurs professionnels

❖ Quatre valeurs prioritaires:

- ❖ Le pouvoir d'agir de la personne
- ❖ Le respect des droits fondamentaux
- ❖ L'approche inclusive des accompagnements transversale à l'ensemble des structures sociales et médico-sociales
- ❖ La réflexion éthique des professionnels

❖ La finalité:

- ❖ Une condition pour le renouvellement de l'autorisation
- ❖ Apporter une réponse pertinente et adaptée aux attentes des personnes accompagnées
- ❖ Un outil de management interne et d'amélioration des pratiques

La structuration du nouveau référentiel

- **Evaluer les pratiques et les organisations en étant au plus proche du terrain**

3 cibles et 3 méthodes d'évaluation :

- Chapitre 1 : la personne
- Chapitre 2 : les professionnels
- Chapitre 3 : l'ESSMS



9 thématiques = une évaluation croisée des thématiques:

Ex: Bienveillance et éthique/ Expression et participation de la personne accompagnée/ co-construction/ Continuité et fluidité des parcours/ accompagnement à l'autonomie, politique RH, démarche qualité,,,

139 critères standards correspondent au niveau attendu

- 18 critères impératifs correspondent à ce qui n'est plus possible de voir au sein des établissements

Les méthodes d'évaluation

- ❖ Chaque critères = 3 méthodes d'évaluation
 - ❖ Phases d'entretiens des différentes parties / une analyse documentaire/ phases d'observation.
- ❖ Chapitre 1 : la personne = Méthode de l'accompagné traceur
 - ❖ Identification de la personne accompagnée
 - ❖ Rencontre avec la personne accompagnée
 - ❖ Entretien avec les professionnels
- ❖ Chapitre 2 : les professionnels = Méthode du traceur ciblé
 - ❖ Identification de la cible
 - ❖ Suivi du circuit du traceur
 - ❖ Rencontre avec la gouvernance
- ❖ Chapitre 3 : l'ESSMS= La méthode de l'audit système
 - ❖ Identification de la cible
 - ❖ Rencontre avec la gouvernance
 - ❖ Rencontre avec les professionnels