

Référentiel et Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS

Avertissement pour leur bon usage

La CSMS a validé ce jour un long travail réalisé par la HAS après de multiples concertations et selon une méthode rigoureuse. Cette validation intervient à un moment où de graves dysfonctionnements d'Établissements médico-sociaux, en particulier au sein d'EHPAD privés à but lucratif, font la une de l'actualité. Sont dénoncés des faits qui portent atteinte à la dignité, voire à l'intégrité des personnes accueillies et qui interrogent le respect effectif des procédures techniques, financières, juridiques et administratives dans ces établissements. L'enquête journalistique souligne en particulier l'absence totale de contrôle émanant des autorités de tutelle, que ce soient les Agences Régionales de Santé ou les Départements.

- **A cette occasion, les membres de la CSMS alertent sur le grand risque qu'il y aurait à confondre évaluation de la qualité et contrôle.**

La qualité des services rendus aux personnes exige bien entendu le respect des règles constituant le cadre juridique du fonctionnement des établissements et services. Mais elle ne peut s'y résumer. La qualité va bien au-delà. Elle se mesure surtout à l'écoute, à la considération des besoins, de ses attentes et de ses souhaits, et à la satisfaction de la personne accueillie et de son entourage au cœur de son projet de vie. Le contrôle est quant à lui d'une autre nature, qui relève d'autres responsabilités, complémentaires mais distinctes, qui doivent être portées par les autorités de tarification et de contrôle et les agents qu'elles désignent à cette fin. A les confondre nous pourrions mal faire l'un et mal faire l'autre.

Les légitimes contrôles sont aux mains des institutions publiques qui ont à en tirer les conséquences en cas d'insuffisance structurelle ou conjoncturelle. Les processus continus d'amélioration de la qualité du service rendu aux personnes accompagnées sont actionnés par les professionnels des établissements et services en concertation avec les personnes accueillies et leurs proches.

- **Les membres de la CSMS ont approuvé un référentiel d'évaluation centré sur la personne dans le respect du principe d'auto-détermination qui leur est reconnu.**

Il répond à 3 enjeux :

- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours,
- Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services,
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Il s'appuie sur 4 valeurs fondamentales :

- Le pouvoir d'agir de la personne,
- Le respect des droits fondamentaux,
- L'approche inclusive des accompagnements,
- La réflexion éthique des professionnels.

- **Dans ce contexte, pour permettre la pleine effectivité de l'évaluation de la qualité des ESSMS deux conditions doivent maintenant être réunies :**
 - La publication d'un cadre juridique permettant l'accréditation des organismes en charge de ces évaluations ;
 - Une phase d'appropriation raisonnable pour les établissements et les services

Cette démarche indispensable d'amélioration continue de la qualité impliquera une forte mobilisation et des actions concrètes de la part des équipes de professionnels des structures pour véritablement créer une dynamique. Elle exigera non seulement d'accompagner le référentiel de l'adoption des textes législatifs et réglementaires nécessaires mais aussi des moyens humains et matériels adaptés pour corriger la forte tension actuelle des effectifs et des taux d'encadrement resserrés.

Enfin, les membres de la CSMS estiment indispensable qu'une politique publique en faveur des personnes présentant des vulnérabilités et accompagnées par les ESSMS soit refondée, dans les mois à venir, avec une mobilisation de moyens humains et financiers adaptés aux enjeux de notre temps.