

# L'évaluation des établissements et services médico-sociaux



*Accompagner vos projets,  
construire l'avenir.*



# L'évaluation des établissements et services médico-sociaux

## L'ÉVALUATION : L'INSCRIPTION DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, renforcée par la loi HPST - Hôpital, Patient, Santé, Territoire - du 21 juillet 2009, obligent les établissements et services sociaux et médico-sociaux à « procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent » (Article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles).

**L'évaluation s'inscrit dans une démarche qualité et instaure ainsi un processus de conduite du changement dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des prestations assurées.**

Le processus d'évaluation se fait en deux étapes : l'évaluation interne, réalisée par la structure elle-même, est suivie de l'évaluation externe qui est réalisée par un organisme extérieur. 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 pouvoir ainsi apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

*La mise en place du processus d'évaluation est financée par l'établissement ou le service.*

## L'ÉVALUATION INTERNE

L'évaluation interne a pour objectif de **mesurer à intervalles réguliers**, grâce à un référentiel, **le niveau d'atteinte des objectifs fixés et formalisés dans le projet d'établissement**.

Cette évaluation prend en compte **les processus de l'activité développée et la pertinence de la prestation en référence aux bonnes pratiques** définies et validées l'ANESM, agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux créée à cet effet.

Elle porte sur les points suivants :

- La structure dans son environnement
- L'organisation de la structure
- Le projet d'établissement ou de services et ses modalités de mise en œuvre
- Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations

Elle a ainsi pour vocation de s'assurer de :

- La mise en place d'un cadre institutionnel transparent,
- Une gestion efficiente et de qualité
- La place de l'utilisateur au cœur du dispositif

L'évaluation interne permet de faire évoluer les pratiques et d'aider l'établissement ou le service à s'adapter et à anticiper les besoins de la population accompagnée.

### Qui pilote la démarche ?

L'évaluation interne est conduite **par la structure elle-même** : l'auto-évaluation est réalisée par les professionnels de l'établissement ou du service évalué et peut être complétée par des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des usagers ou le cas échéant par un appui extérieur (accompagnement, ingénierie, formation).

### A noter

Lorsque les objectifs fixés ne sont pas atteints, des actions correctives, infléchissant le processus engagé, sont élaborées. La mise en œuvre des actions correctives s'inscrit dans la démarche qualité.

### Calendrier

Les établissements et services médico-sociaux doivent communiquer leurs évaluations internes **tous les cinq ans, soit 3 évaluations internes entre la date de leur autorisation de fonctionnement<sup>1</sup> et son renouvellement** ou, pour ceux qui ont conclu un contrat pluriannuel, lors de la révision de ce contrat.

Pour les établissements et services médico-sociaux autorisés et ouverts avant le 22 juillet 2009, les résultats d'au moins une évaluation interne doivent être communiqués **au plus tard trois ans avant la date de renouvellement de leur autorisation**.

<sup>1</sup> Les autorisations de fonctionnement des établissements et services médico-sociaux sont accordées pour 15 ans

## L'ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation externe porte 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. En effet, une attention particulière est portée sur les **conditions de participation et implication des personnes accompagnées** par l'établissement ou le service, les mesures nécessaires au **respect du choix de vie**, des relations affectives, de l'intimité, de la confidentialité et, s'il y a lieu, sur les dispositions prévues pour assurer la sécurité des personnes.

Les **résultats de l'évaluation externe conditionnent les modalités de renouvellement de l'autorisation de fonctionnement de l'établissement ou du service médico-social.**

### Qui pilote la démarche ?

Pour réaliser son évaluation externe, l'établissement ou le service doit choisir un **organisme habilité par l'ANESM** et possédant des qualifications et des compétences déterminées par décret (*décret n°2007-975 du 15 mai 2007*).

### A noter

Au 15 juillet 2011, **776 organismes** sont **habilités** à réaliser les évaluations externes.

### Calendrier

Les établissements et services sont tenus de procéder à **deux évaluations externes entre la date de leur autorisation et son renouvellement.**

La **première** de ces deux évaluations doit être effectuée **au plus tard sept ans après la date de l'autorisation** et la **seconde au plus tard deux ans avant la date de son renouvellement.**

Lorsqu'un contrat pluriannuel a été conclu, le calendrier de ces évaluations peut être prévu par le contrat dans les limites fixées (sept et deux ans).

## L'ORGANISME ACCOMPAGNANT LA DEMARCHE D'ÉVALUATION : L'AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ANESM)

Mise en place en 2007, l'ANESM a succédé au Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale.

Cette agence accompagne les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe en **élaborant des procédures, des références et des recommandations de bonnes pratiques** et en **habilitant les organismes extérieurs** qui procéderont à l'évaluation externe.

Les deux principales missions sont ainsi de :

- Fournir aux établissements et services les conditions et les outils pour que l'évaluation de leurs activités et de la qualité de leurs prestations soit mise en œuvre.
- S'assurer que les autorités qui les ont autorisées soient destinataires de ces résultats.

L'ANESM a également vocation de favoriser et **promouvoir toute action d'évaluation ou d'amélioration de la qualité des prestations délivrées** dans le domaine social et médico-social, telle que proposer aux pouvoirs publics des évolutions législatives ou réglementaires de nature à favoriser le développement de la qualité, réaliser ou faire réaliser toute étude qui lui paraît nécessaire...

## QUELQUES EXEMPLES DE RECOMMANDATION DE BONNES PRATIQUES PUBLIÉES PAR L'ANESM

- L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les services d'éducation spéciale et de soins à domicile
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service
- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services
- L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre



*Pour aller plus loin...*

[www.ansm.sante.gouv.fr](http://www.ansm.sante.gouv.fr)