

Scandales dans les Ehpad : le système va-t-il s'effondrer ?



*Tribune sur la question du grand âge
Par Aude Maresca, Expert-comptable et
commissaire aux comptes - Associée Talenz Audit*

Suite aux affaires récentes sur les pratiques de gestion de certains groupes privés lucratifs d'EHPAD, le gouvernement annonce des mesures en faveur du bien vieillir à domicile et en établissement. Ces secteurs sont en effet sous tension et confrontés à des problèmes structurels sources d'inquiétude pour la pérennité économique des structures notamment privées non lucratives et le maintien de la qualité de l'accompagnement.

Améliorer les conditions de travail de leur personnel

Les acteurs sont confrontés à la nécessité de voir s'améliorer les conditions de travail de leur personnel afin de réduire l'absentéisme élevé du secteur, résoudre les difficultés de recrutement et de non-remplacement, de former les professionnels aux besoins en évolution de la population accueillie dans les établissements, dans des locaux adaptés. Les organisations doivent être d'autant plus agiles pour maintenir l'efficacité auprès de l'utilisateur que leurs ressources financières sont très fortement contraintes (ressources publiques et reste à charge des familles).

Le modèle des EHPAD, pensé il y a plusieurs décennies, doit aujourd'hui répondre à une prise en charge globale de la personne de plus en plus dépendante avec une organisation et un financement découpé entre le soin, la dépendance et l'hébergement. Ce découpage nécessite un suivi comptable analytique, chaque partie étant restituée séparément à différentes tutelles selon des logiques budgétaires propres. Le mécanisme de financement est donc complexe et nécessite une parfaite traçabilité des informations. Or l'information transmise par l'EHPAD à ses tutelles n'est pas certifiée conforme avec la comptabilité générale de l'établissement.

Le contrôle de tous les EHPAD avec des exigences de qualités

Le gouvernement annonce le contrôle de tous les EHPAD dans les deux ans par l'ARS et la parution d'un nouveau référentiel d'évaluation qualité. Ces mesures sont nécessaires et

appropriées car le bien-être de la personne et la qualité de l'accompagnement ne peuvent être limités à de l'analyse budgétaire. En effet, coût et qualité ne vont pas toujours de pair. La nutrition est un élément important dans le bien-être de la personne. Si le coût des repas a une incidence financière ; son contenu, sa fréquence et son incidence sur l'évolution du poids des résidents ne sont pas retranscrits budgétairement. Un suivi du terrain et des pratiques professionnelles sont essentiels dans un secteur touchant à des personnes fragiles. Il faut compléter la logique actuelle du contrôle de moyens par un contrôle de résultats auprès de l'usager. Une certification qualité semblable à celle des hôpitaux pourrait contribuer à la mise en œuvre de cette logique.

Les mesures à mettre en place

D'autres mesures comme la mise en œuvre d'une plateforme de signalement de maltraitance, un dispositif de médiation en cas de litige et la publication auprès des familles de 10 indicateurs clés pour améliorer la transparence visent à restaurer la confiance des familles. Si la plateforme de signalement et la médiation permettent de sortir, des institutions, les difficultés en vue de les prendre en charge et les résoudre, la publication des nouveaux indicateurs ajoute une nouvelle contrainte administrative aux structures pour une valeur toute relative. Il semblerait qu'une certification qualité selon un référentiel nationale comme dans les établissements de santé semblerait plus appropriée. Le risque est que les indicateurs soient des outils de communication pour attirer des résidents et non un gage de qualité. Les indicateurs n'ont de valeur que s'ils sont clairement définis, contrôlés et certifiés.

La formation des professionnels à la bientraitance est une mesure qui semble décalée dans le contexte des EHPAD. En effet, rares sont les acteurs qui organisent consciemment la maltraitance. Ces situations résultent plutôt de dysfonctionnements notamment en termes d'organisation du travail, de charge de travail et de pression sur les coûts. Or les acteurs qui seront formés ne le seront pas sur la résolution de ces problèmes. Cette mesure semble peu impactante sur la qualité d'accueil.

Enfin, un renforcement des outils juridiques et comptables doit être défini pour mieux réguler les pratiques des groupes privés commerciaux afin de garantir le bon usage des fonds publics. Ce renforcement se fera en partie grâce à de attestations d'informations autres que les comptes annuels d'ensemble des groupes par les commissaires aux comptes. Ces derniers ont une lecture d'ensemble de l'activité des groupes mais également des flux entre entités et entre sections budgétaires. Le commissaire aux comptes peut donc apporter une sécurité sur la conformité financière et réglementaire des informations transmises aux financeurs publics.

Le commissaire aux comptes peut être le garant de l'information financière en complément aux informations de terrain relatifs à la qualité et la performance de la prise en charges des résidents d'EHPAD. La performance des prises en charges doit être prochainement définie par la Haute autorité de santé.

