Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes Maison de retraite Vivre

rue du Paquis des Toiles - 54110 Rosières-aux-Salines

ABREGE DE L'EVALUATION EXTERNE

22, 23 et 24 octobre 2014

Mission réalisée par :

*l'**Association Information Recherche** - A.I.R., habilitée par l'ANESM sous le numéro H2009-11-347*

6 B Boulevard Diderot - 25000 Besançon

LA DEMARCHE D'EVALUATION INTERNE

Modalités de mise en œuvre

- Forces

* La démarche d'évaluation interne a été appréciée. Elle a permis de faire un état des lieux consensuel du travail, de chacun et des pistes ont été émises.

- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe

* Pour la formalisation du rapport de la prochaine évaluation interne, voir pour porter une appréciation de quelques lignes pour chacune des quatre orientations de l'ANESM (*la promotion de l'autonomie, de la qualité de vie et de la santé, la personnalisation de l'accompagnement, la garantie des droits et la participation, la prévention des risques spécifiques à la population accueillie et au mode d'accompagnement)* et ajouter les deux orientations complémentaires demandées par la circulaire N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 (*ouverture de l'établissement et organisation - ressources humaines*).

Participation des usagers / familles

- Forces

* Questionnaire de satisfaction intégré au rapport d'évaluation interne.

Effet des actions décidées sur la prestation

- Forces

* L'évaluation interne a permis la mise en place de plusieurs actions :

. Meilleure répartition de la charge en ressources humaines par unité.

. Maintien des liens avec les médecins du CHU (meilleur soin et effectué plus rapidement).

. Mise en place de plans inclinés pour l'accès des fauteuils roulants.

. Tableaux de gestion des dispositifs médicaux ayant permis une meilleure mise à disposition du matériel et de limiter l'attente des résidents en cas de besoin de matériel.

- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe

* Bien préciser dans le futur plan d'amélioration l'effet attendu des actions sur l'usager (circulaire N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 paragraphe : 3.1.3 *Le contenu minimum du rapport d'évaluation interne : Il contient un plan d'actions classées par ordre de priorité, en précisant les effets attendus sur les usagers*).

LA PRISE EN COMPTE DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES PUBLIEES PAR L'ANESM RELATIVES AUX ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

Connaissances des recommandations de bonnes pratiques professionnelles

- Forces

* Toutes les recommandations de bonnes pratiques professionnelles concernant un EHPAD sont connues.

Mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles ANESM

- Forces

* L'équipe d'évaluation a pu constater la mise en application de Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles :

- Exemple page 21 de la recommandation *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* : il est recommandé d'alterner temps d'échange avec les professionnels et temps de réflexion avec les personnes.
- Exemple page 41 de la recommandation *Qualité de vie en EHPAD volet1* : Permettre à la personne de faire connaissance : présenter la personne entrante aux autres résidents, mettre à disposition des usagers un organigramme.

LES CONDITIONS D'ELABORATION, DE MISE EN ŒUVRE ET D'ACTUALISATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT ET L'ORGANISATION DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE OU DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Projet pour l'établissement et objectifs

- Forces

* Le projet d'établissement a permis la mise en place de l'Unité de Vie Protégée et de l'Accueil de Jour. Il a permis également une augmentation de la couverture infirmière sur le site de Blainville-sur-l'Eau ce qui a permis un meilleur circuit du médicament.
* 85% des objectifs du projet d'établissement ont été mis en œuvre.
* Les moyens développés sont en adéquation avec les objectifs.

- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe

* Pour le prochain projet d'établissement réfléchir à une version plus synthétique en précisant les critères de mesure des objectifs.

Adéquation des moyens et prestations proposées à la population accueillie

- Forces

* Procédure d'admission complète avec une méthodologie prenant en compte les besoins et souhaits des personnes et de leurs proches.
* L'apport du PASA est envisagé dès l'admission.

Prestations Aides Soignants, Aides Médico-Psychologiques et Assistants de Soins en Gérontologie

- Forces

* L'accompagnement des usagers est réalisé dans de bonnes conditions, avec possibilité de personnaliser la prestation les après midi.
* Possibilité pour les équipes de faire appel à des collègues et à l'équipe pluridisciplinaire.

- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe

* Bien veiller à respecter le réveil naturel des résidents.
* Approfondir en équipe soignante sur les moments d'échanges et petites activités avec les résidents réalisés les après midi.

Soins médicaux Organisation médicale

- Forces

* Réel travail en partenariat et réactivité avec les médecins traitants.
* Pertinence et complémentarité des équipes avec alerte de tout membre du personnel et des bénévoles sur un changement de comportement, d'attitude, de douleur... d'un résident ayant pour conséquence une détection précoce des signes évocateurs de pathologie.
* L'EHPAD a réalisé un travail sur les chutes, la douleur et les soins palliatifs avec des résultats.
* L'EHPAD a des correspondants psychiatriques réguliers.

* Traçabilité via le logiciel Titan permettant une réelle coordination des différents acteurs.
- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Renseigner le Document d'Analyse du Risque Infectieux (DARI) en s'appuyant sur le Groupe d'Evaluation des Pratiques en Hygiène Hospitalière (GREPHH).

Animation activités
- Forces
* Il existe un projet d'animation.
* La situation en termes d'animation pour chaque résident est évoquée lors des réunions de synthèse à laquelle participe l'animatrice, soit toutes les six semaines.
* Les animateurs se rendent disponibles aux usagers qui les appellent.
* Le service animation est ouvert à l'équipe de soins, et une collaboration existe (préparation des résidents, participation à des activités, mise à disposition de matériel...).
* Nombreux bénévoles et intervenants extérieurs.
* Le service animation fait participer les familles.
- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Exploiter les données existantes informatisées pour mettre en évidence les accompagnements individuels, qui seront traduits ainsi également dans le bilan annuel de l'animation. Y intégrer les actions des AS, des intervenants extérieurs et bénévoles.

L'OUVERTURE DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE SUR SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL, GEOGRAPHIQUE, SOCIOCULTUREL ET ECONOMIQUE

Collaborations et coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'usager
- Forces
* L'EHPAD développe des conventions et partenariats afin d'améliorer sa prestation.

Prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu
- Forces
* L'animation a mis en place plusieurs collaborations interprofessionnelles.

Contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement
- Forces
* L'EHPAD intervient dans des instituts de formations (IFSI...) et lors de diverses manifestations d'information.

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Capacité de l'établissement à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissement ou de service en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial
- Forces
* L'EHPAD de Rosières-aux-Salines et son annexe de Blainville-sur-l'Eau est à l'écoute des situations personnelles des usagers, et s'assure qu'une aide adaptée leur est apportée.

Conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé
- Forces
* Intérêt de l'équipe pluridisciplinaire pour les Projets Personnalisés.
* L'élaboration d'un Projet de Vie Personnalisé permet d'examiner la situation de chaque résident dans sa globalité.
* Les objectifs sont réalisables, ce qui est valorisant pour le personnel.
- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Voir pour donner le Projet de Vie Individualisé au résident et à sa famille (et signer).

L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES USAGERS

Conseil de la Vie Sociale et autres participations aux modalités de déroulement des prestations
- Forces
* La structure du Conseil de la Vie Sociale est conforme à l'article D311-5.
* Au dessous de chaque information communiquée par l'EHPAD (exemple : budget), le point de vue du Conseil de la Vie Sociale est requis et formalisé dans les comptes-rendus.

Prise en compte de l'expression individuelle des usagers
- Forces
* De façon générale, la prestation est considérée comme de bonne qualité.
- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Prendre en compte les remarques émises par les résidents et les familles au cours de cette évaluation, vérifier la pertinence de chaque remarque, et au besoin engager des actions d'amélioration.

LA GARANTIE DES DROITS ET LA POLITIQUE DE PREVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

Livret d'accueil et Règlement de fonctionnement
- Forces
* Un livret d'accueil est mis à disposition de chaque usager.
* Un règlement de fonctionnement validé par un juriste est remis à chaque résident.
- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Afficher le règlement de fonctionnement dans l'établissement avec une information aux professionnels sur cet affichage.

Respect des libertés individuelles et politique de bientraitance
- Forces
* Volonté de l'EHPAD de rechercher le meilleur professionnalisme.
* Système réactif de traitement de l'information sur les manques éventuels.
* Analyse très régulière des thématiques ou de l'organisation posant éventuellement une difficulté, et des décisions sont prises de façon pluridisciplinaire adaptées au besoin des résidents.
* L'écoute des résidents et des familles et autres circuits d'information font remonter la majorité des problématiques collectives.

- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Réactualiser la procédure de signalement de la maltraitance.
* Réfléchir à l'utilité de mettre en place des analyses de pratiques.
* Engager des réunions de partage sur la thématique de la maltraitance.
* Réfléchir à l'utilité de centraliser les réflexions qui sont menées sur le poids du collectif.
* Structurer les réunions de secteur pour pouvoir capitaliser les données et éviter les problèmes répétitifs.

Ressources humaines et organisation du travail
- Forces
* Chaque professionnel est diplômé et formé de façon continue.
* Les cadres évaluent les formations réalisées sur le terrain.
- Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
* Réfléchir à l'utilité de mettre en place un tableau bord (de style TRT) pour les aides soignants.

APPRECIATION GLOBALE DE L'EVALUATEUR EXTERNE

11.2.1 Les conditions d'élaboration et de mise en oeuvre du projet de l'établissement, d'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers et les modalités de leur évaluation avec le concours des usagers.

La Maison de Retraite *Vivre* est un établissement qui dispense une prestation de qualité conforme aux missions confiées par l'état.

Cette prestation est appréciée par les résidents et les familles qui ont participé à cette évaluation externe, 100% des personnes interviewées sont satisfaites (environ 5% de la population accueillie).

L'EHPAD fait partie des trois établissements les moins chers du Département (données du Conseil Général d'octobre 2013).

L'EHPAD dispose d'une Unité de Vie Protégée et d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés, l'apport de la prestation du PASA est envisagé dès l'admission.

L'EHPAD a en effet su optimiser les possibilités de chacune de ses unités (UVP, PASA, EHPAD classique...) par le recueil de données et le tableau de visualisation de la charge en soins et en accompagnement de ses unités. Ceci permet de proposer la meilleure prestation possible à chaque nouveau résident. Cette organisation est issue de l'expérience « terrain ».

La prestation médicale est de qualité, la collaboration avec de nombreux médecins traitant est effective, la surveillance effectuée par les soignants permet d'être réactif et optimum sur la prévention des pathologies comme les escarres, la douleur et les soins palliatifs (à noter : les unités de douze résidents permettent d'éviter le risque épidémique et favorisent la sécurité incendie). Toutefois des éléments du circuit du médicament sont à revoir.

Les soins de nursing et l'accompagnement sont de qualité, ils respectent le rythme des résidents, les professionnels sont très appréciés par les familles et les résidents, l'entraide entre professionnels permet de ressentir une ambiance conviviale et efficace.

La prestation paramédicale est complète et de qualité (ergothérapeute grâce au PASA, orthophoniste et kinésithérapeutes libéraux). Les résidents peuvent bénéficier d'un soutien psychologique, l'EHPAD gagnerait toutefois à optimiser ce soutien en vue de permettre à la population avec handicap d'en bénéficier davantage.

L'EHPAD propose des animations diverses et nombreuses, grâce à son réseau extérieur de bénévoles, la majorité des résident en profite, toutefois l'EHPAD gagnerait à se munir d'un tableau de bord pour s'assurer que chaque résident est réellement convié.

L'EHPAD a su organiser une proximité avec un parc contenant des animaux (poney et âne), proximité bénéfique pour les résidents.

L'EHPAD est situé dans des locaux lumineux, propres, sans odeur, avec sur le site de Rosières-aux-Salines un accès extérieur, et pour le PASA et l'UVP des zones internes et externes de déambulation sécurisées adaptées à la population accueillie.

Dans l'UVP, on utilise les lumières (luminosité réduite) pour guider les résidents vers la salle à manger depuis les chambres.

L'Accueil de Jour par son organisation permet d'assurer une activité pour huit personnes pour six places autorisées.

La démarche personnalisée est en place, l'EHPAD gagnerait à simplifier sa démarche.

Au regard de la Loi 2002-2, l'équipe d'évaluation confirme que les droits des résidents sont respectés.

La démarche d'amélioration continue est, depuis plusieurs années, « culturelle » dans l'EHPAD, plusieurs démarches d'évaluation ont été réalisées. La dernière démarche d'évaluation interne a été réalisée et le plan d'amélioration émis est venu conforter les actions précédentes. Ces démarches ont permis d'améliorer la qualité de la prestation.

11.2.2 L'expression et la participation des usagers : fonctionnement du conseil de la vie sociale ou autre forme de participation, appréciation sur la prise en compte des avis des usagers et l'effectivité

La réunion d'accueil réalisé deux mois après l'entrée du nouveau résident, avec la famille, le résident et le personnel est une séance de communication privilégiée.

Les fiches de communication mises à disposition des résidents et des familles permettent le recueil de leur expression.

L'écoute des résidents (par l'immersion des cadres de santé, le médecin coordonnateur et la direction) et de familles, et les autres circuits d'information font remonter la majorité des problématiques collectives.

Le Conseil de la Vie Sociale est présent, avec un respect de l'expression de ses membres représentants usagers et familles.

Le CVS et des usagers ont participé à l'évaluation interne.

En dehors du CVS, chaque usager peut s'exprimer quand il le souhaite.

Le personnel de soins est à l'écoute des résidents, ils alertent les compétences techniques spécifiques (ergothérapeute, psychologue).

Un psychologue est présent, son rôle est orienté principalement sur l'écoute et l'accompagnement des usagers et de leurs proches, principalement à demande des équipes de soins.

La direction reçoit chaque usager qui souhaite la rencontrer.

11.2.3 La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance institutionnelle ou individuelle

Le souci de lutter contre la maltraitance a été pris très sérieusement en compte, dès le recrutement (point abordé au moment de l'entretien), puis dans l'écoute pluridisciplinaire des

résidents (Les résidents peuvent s'adresser à plusieurs professionnels de façon croisée en cas de besoin. L'expression est favorisée dès l'admission).

L'EHPAD a su affirmer son autorité face à des cas de maltraitance avérées, les mesures prises ont permis d'éviter le renouvellement de situation et ont ancrées l'établissement dans une culture de vigilance constante.

Volonté de l'EHPAD de rechercher le meilleur professionnalisme.

L'EHPAD a intégré une psychologue chargée de soutenir les professionnels en prévention contre la maltraitance.

La manutention est abordée très régulièrement avec l'aide de professionnel interne formé.

L'organisation de l'EHPAD intègre correctement le rôle des cadres sur le soutien et le rappel des règles de base, ce qui est un point de bientraitance important. Les professionnels apprécient le soutien apporté par les cadres et les paramédicaux.

11.2.4 L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

L'EHPAD a mis en place des partenariats avec plusieurs associations, établissements ou services du département, en vue d'améliorer sa prestation.

L'EHPAD travaille en partenariat avec divers services hospitaliers, notamment psychiatrique.

L'EHPAD est en lien régulier avec le Conseil Général, et est en conformité avec le Schéma Départemental pour les personnes âgées.

METHODOLOGIE DE L'EVALUATION EXTERNE

6,5 jours homme sur site (22, 23 et 24 octobre 2014) et 1 jour hors site

2 intervenants (un Spécialiste du secteur médico-social et social, et un Qualiticien dans le secteur médico-social, sanitaire et social)

Personnes concernées : Direction et comité de suivi

Sur site : Entretiens avec la Direction. Visite/évaluation des locaux. Entretiens avec tous les responsables de processus, plusieurs professionnels. Rencontres avec des usagers, notamment à travers le Conseil de la Vie Sociale. (confère Plan de l'évaluation externe)