

Information au public : résultats de l'évaluation externe des secteurs médico-sociaux.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, les secteurs médico-sociaux de l'Etablissement se sont prêtés à la démarche de certification et la première visite d'évaluation externe a eu lieu les 12, 13 et 18 novembre 2014. Les rapports d'évaluation ont été transmis aux autorités de tarification et contiennent les conclusions suivantes :

Points forts :

Thématiques transversales :

- ⇒ Un établissement **ouvert sur l'extérieur** offrant des services bien positionnés dans la vie locale;
- ⇒ Une **stratégie** clairement établie, un pilotage structuré et efficace et un projet d'établissement régulièrement actualisé;
- ⇒ Un engagement fort dans les démarches de **bienveillance**;
- ⇒ Des démarches d'évaluation interne **participatives** et une démarche qualité et gestion des risques engagée.

SSIAD/ESA

- ⇒ Des temps réguliers et efficaces de **concertation**;
- ⇒ Une **démarche d'appropriation des RBPP** qui implique le personnel;
- ⇒ Un **dossier usager fonctionnel** (recueil de données et projet personnalisé);
- ⇒ Une **personnalisation de l'accompagnement** (diagramme de soins personnalisé, tournées adaptées aux rythmes des personnes, coordination avec les autres intervenants);
- ⇒ Un **rôle éducatif** très développé et une volonté de **maintien de l'autonomie**;
- ⇒ Un **accompagnement de fin de vie** respectueux des attentes de la personne;
- ⇒ Une **ESA** efficace et bien pilotée;
- ⇒ Des **temps de parole, d'écoute et d'échange pour les aidants**;

→ Une prise en charge de qualité et participative.

EHPAD/Accueil de jour

- ⇒ Des temps réguliers et efficaces de **concertation**;
- ⇒ Une attention particulière à la **personnalisation de l'accompagnement** (plan de soins personnalisé, stratégie nutritionnelle adaptée, accompagnement de fin de vie discuté en équipe pluridisciplinaire);
- ⇒ Des pratiques orientées vers le **maintien des liens sociaux et l'autonomie des personnes âgées** (forte imprégnation du projet d'animation dans lequel l'investissement pluri-professionnel, la contribution des bénévoles et l'ouverture vers l'extérieur sont importants, fil conducteur du secteur Accueil De Jour);
- ⇒ Un accompagnement **respectueux des droits des personnes** en situation de dépendance ou de handicap (les droits et l'information du résidents sont garantis lors du séjour, le CVS se réunit régulièrement, les documents réglementaires sont en place, préservation de la liberté d'aller et venir par l'architecture et la limitation des contentions).

Points à améliorer (préconisations) :

Thématiques transversales :

- Veiller à actualiser annuellement le Document Unique d'évaluation des risques professionnels;
- Optimiser la communication relative à l'analyse des événements indésirables à posteriori;
- Renforcer l'expression des usagers et leurs proches par la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle;
- Poursuivre le déploiement des indicateurs de suivi préconisés par l'ANESM (15 pour l'EHPAD, 25 pour le SSIAD). Généraliser leur diffusion.

SSIAD/ESA

- Poursuivre l'**adaptation des procédures** à la particularité du domicile;
- Reprendre l'**actualisation des projets personnalisés** à une fréquence au minimum annuelle;
- **Informatiser** le dossier de l'usager et le rendre accessible aux agents;
- Organiser une **évaluation annuelle** des documents d'information remis;
- **Inclure les usagers et les partenaires** en amont de la prochaine évaluation interne.

EHPAD/Accueil de Jour

- Poursuivre la démarche engagée relative à la formalisation des projets personnalisés ;
- Poursuivre la dynamique bienveillance et respect des droits des résidents
- **Qualité et sécurité** : continuer les travaux relatifs à la sécurisation du circuit du médicament et le recueil des indicateurs ANESM
- **Adaptation des moyens humains au regard des besoins du public** (financement à la hauteur de la dépendance, ajustement des compétences: médecin coordonnateur, ergothérapeute, psychologue, mandataire judiciaire). Ces orientations seront utilisées lors du renouvellement de la convention tripartite.

Actions 2015 : L'établissement a priorisé les axes de travaux et s'est engagé pour l'année 2015 notamment sur les points

- Poursuivre la généralisation des projets personnalisés;
- Poursuivre les travaux relatifs aux vulnérabilités (douleur, dénutrition, réflexion bénéfiques/risques, protection judiciaire);
- Poursuivre les travaux relatifs aux droits des personnes (désignation de la personne de confiance);
- Mettre en place des enquêtes de satisfaction;
- Organiser la remise à jour du document unique;
- Intégrer l'ajustement des moyens lors de la renégociation de la prochaine convention tripartite quinquennale.

Pour en savoir plus sur la certification du médico-social: www.anesm.sante.gouv.fr

Cette agence a pour missions de développer une culture de bienveillance au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux qui accueillent des personnes vulnérables. Cette agence élabore, valide et diffuse des recommandations de bonnes pratiques, bibliographie des établissements qui procèdent à leur évaluation interne. Elle habilite également les organismes en charge d'effectuer les évaluations internes, et concourt ainsi au dispositif de renouvellement d'exercice délivré par les autorités administratives des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux.