

Evaluation externe 2014

METHODOLOGIE

La méthodologie utilisée a reposé sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM qui a **publié en novembre 2011 et mai 2012 un guide qui structure l'évaluation en 5 axes stratégiques**. Chaque axe a été décliné en plusieurs thématiques, représentant au final 16 thématiques comme présenté ci-dessous.

AXE 1 LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS :

1. La garantie des droits individuels
2. La garantie des droits collectifs

AXE 2 : LA PREVENTION DES RISQUES INHERENTS A LA VULNERABILITE DES RESIDENTS :

3. Le dépistage et la prise en charge de la douleur
4. La prévention et la prise en charge des chutes
5. La prévention et la prise en charge des escarres
6. La prévention et la prise en charge de la dénutrition
7. Le dépistage et la prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement
8. L'analyse et la maîtrise du risque infectieux
9. La continuité des soins

AXE 3 : LE MAINTIEN DES CAPACITÉS DANS LES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE ET L'ACCOMPAGNEMENT DE LA SITUATION DE DÉPENDANCE :

10. Le maintien des capacités de déplacement et l'accompagnement des personnes valides
11. Le maintien des capacités à la toilette et l'accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide

AXE 4 : LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT :

12. Le projet personnalisé
13. La personnalisation des activités sociales individuelles et collectives
14. La possibilité du maintien des liens sociaux

AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FIN DE VIE :

15. L'accompagnement de la personne en fin de vie
16. Le soutien des proches et des professionnels

En complément de ces 16 thèmes, il a été abordé avec le comité de pilotage les thématiques institutionnelles suivantes : Projet d'Établissement, Politique Qualité – Gestion des Risques, Management et Organisation Générale. Cette évaluation externe s'est également appuyée sur les résultats du questionnaire de bien-être de l'Anesm et sur les référentiels de l'HAS pour certains thèmes liés à la santé du résident.

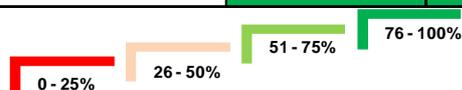
Les objectifs de l'EHPAD du Centre Hospitalier de Péronne dans le cadre de la démarche d'évaluation externe sont :

- d'impliquer et d'engager l'ensemble des professionnels et acteurs de la résidence dans une dynamique participative d'amélioration de la prestation
- d'associer les familles, les résidents, les bénévoles à la démarche
- de structurer et d'organiser la démarche qualité sur les bases méthodologiques proposées par l'ANESM par le biais d'un comité de pilotage
- de responsabiliser les professionnels à travers la mise en place de groupe de travail
- de mesurer les écarts entre les attentes et les éléments factuels recueillis
- d'organiser le plan d'actions d'amélioration.

RESULTATS

Le tableau ci-dessous présente, pour chacune des résidences constituant l'EHPAD du Centre Hospitalier de Péronne, la synthèse des résultats de chaque thématique de l'évaluation externe.

Thématique	Résidence Jean Mermoz	Résidence Le Quinconce	Résidence Caudron
Thème 1 : La garantie des droits individuels	83%	83%	76%
Thème 2 : La garantie des droits collectifs	80%	80%	80%
Thème 3 : Le dépistage et la prise en charge de la douleur	80%	80%	80%
Thème 4 : La prévention et la prise en charge des chutes	83%	83%	80%
Thème 5 : La prévention et la prise en charge des escarres	90%	90%	90%
Thème 6 : La prévention et la prise en charge de la dénutrition	88%	89%	85%
Thème 7 : Le dépistage et la prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement	79%	79%	77%
Thème 8 : L'analyse et la maîtrise du risque infectieux	92%	92%	92%
Thème 9 : La continuité des soins	97%	97%	74%
Thème 10 : Le maintien des capacités de déplacement et l'accompagnement des personnes non valides	93%	95%	74%
Thème 11 : Le maintien des capacités à la toilette et l'accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide totale	69%	75%	64%
Thème 12 : Le projet personnalisé	70%	70%	71%
Thème 13 : La personnalisation des activités sociales individuelles et collectives	76%	76%	70%
Thème 14 : La possibilité du maintien des liens sociaux	82%	82%	79%
Thème 15 : L'accompagnement de la personne en fin de vie	80%	80%	80%
Thème 16 : Le soutien des proches et des professionnels dans le cadre de la fin de vie du résident	82%	82%	82%
Moyenne établissement	83%	83%	78%



Niveau Satisfaisant : La mise en œuvre du thème s'inscrit dans le cadre des référentiels de bonnes pratiques existants ; Il est rempli de manière conforme à l'ensemble des textes ou pratique en vigueur.

Niveau Moyennement satisfaisant : La mise en œuvre du thème ne s'inscrit pas pleinement dans le cadre des référentiels de bonnes pratiques existants. Des recommandations sont faites.

Niveau Peu satisfaisant : La mise en œuvre du thème ne s'inscrit pas du tout dans le cadre des référentiels de bonnes pratiques. Des réserves sont formulées car elles concernent un point de difficulté lié aux besoins des personnes et/ou tout autre élément important.

Niveau Non satisfaisant : Il existe des réserves majeures qui nécessitent des modifications à échéance brève et nécessitent un rapport de suivi.

Le taux global d'atteinte des objectifs et/ou indicateurs est de :

- **83 % pour la résidence J. Mermoz**
- **83 % pour la résidence Le Quinconce**
- **78 % pour la résidence Caudron**

A. Appréciation globale de l'évaluateur externe

Pour la **résidence Mermoz**, le tableau et le graphique ci-dessous présentent le pourcentage des préconisations réalisées par thème (en vert) et le pourcentage des préconisations à améliorer (en orange).

Résidence Jean Mermoz	Niveau d'atteinte réalisé	Niveau d'atteinte <u>à améliorer</u>
Thème 9 : La continuité des soins	97%	3%
Thème 10 : Le maintien des capacités de déplacement et l'accompagnement des personnes non valides	93%	7%
Thème 8 : L'analyse et la maîtrise du risque infectieux	92%	8%
Thème 5 : La prévention et la prise en charge des escarres	90%	10%
Thème 6 : La prévention et la prise en charge de la dénutrition	88%	12%
Thème 1 : La garantie des droits individuels	83%	17%
Thème 4 : La prévention et la prise en charge des chutes	83%	17%
Thème 14 : La possibilité du maintien des liens sociaux	82%	18%
Thème 16 : Le soutien des proches et des professionnels dans le cadre de la fin de vie du résident	82%	18%
Thème 2 : La garantie des droits collectifs	80%	20%
Thème 3 : Le dépistage et la prise en charge de la douleur	80%	20%
Thème 15 : L'accompagnement de la personne en fin de vie	80%	20%
Thème 7 : Le dépistage et la prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement	79%	21%
Thème 13 : La personnalisation des activités sociales individuelles et collectives	76%	24%
Thème 12 : Le projet personnalisé	70%	30%
Thème 11 : Le maintien des capacités à la toilette et l'accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide totale	69%	31%

Pour la **résidence Quinconce**, le tableau et le graphique ci-dessous présentent le pourcentage des préconisations réalisées par thème (en vert) et le pourcentage des préconisations à améliorer (en orange).

Résidence Le Quinconce	Niveau d'atteinte réalisé	Niveau d'atteinte <u>à améliorer</u>
Thème 9 : La continuité des soins	97%	3%
Thème 10 : Le maintien des capacités de déplacement et l'accompagnement des personnes non valides	95%	5%
Thème 8 : L'analyse et la maîtrise du risque infectieux	92%	8%
Thème 5 : La prévention et la prise en charge des escarres	90%	10%
Thème 6 : La prévention et la prise en charge de la dénutrition	89%	11%
Thème 1 : La garantie des droits individuels	83%	17%
Thème 4 : La prévention et la prise en charge des chutes	83%	17%
Thème 14 : La possibilité du maintien des liens sociaux	82%	18%
Thème 16 : Le soutien des proches et des professionnels dans le cadre de la fin de vie du résident	82%	18%
Thème 2 : La garantie des droits collectifs	80%	20%
Thème 3 : Le dépistage et la prise en charge de la douleur	80%	20%
Thème 15 : L'accompagnement de la personne en fin de vie	80%	20%
Thème 7 : Le dépistage et la prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement	79%	21%
Thème 13 : La personnalisation des activités sociales individuelles et collectives	76%	24%
Thème 11 : Le maintien des capacités à la toilette et l'accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide totale	75%	25%
Thème 12 : Le projet personnalisé	70%	30%

Pour la **résidence Caudron**, le tableau et le graphique ci-dessous présentent le pourcentage des préconisations réalisées par thème (en vert) et le pourcentage des préconisations à améliorer (en orange).

Résidence Caudron	Niveau d'atteinte réalisé	Niveau d'atteinte à améliorer
Thème 8 : L'analyse et la maîtrise du risque infectieux	92%	8%
Thème 5 : La prévention et la prise en charge des escarres	90%	10%
Thème 6 : La prévention et la prise en charge de la dénutrition	85%	15%
Thème 16 : Le soutien des proches et des professionnels dans le cadre de la fin de vie du résident	82%	18%
Thème 2 : La garantie des droits collectifs	80%	20%
Thème 3 : Le dépistage et la prise en charge de la douleur	80%	20%
Thème 4 : La prévention et la prise en charge des chutes	80%	20%
Thème 15 : L'accompagnement de la personne en fin de vie	80%	20%
Thème 14 : La possibilité du maintien des liens sociaux	79%	21%
Thème 7 : Le dépistage et la prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement	77%	23%
Thème 1 : La garantie des droits individuels	76%	24%
Thème 9 : La continuité des soins	74%	26%
Thème 10 : Le maintien des capacités de déplacement et l'accompagnement des personnes non valides	74%	26%
Thème 12 : Le projet personnalisé	71%	29%
Thème 13 : La personnalisation des activités sociales individuelles et collectives	70%	30%
Thème 11 : Le maintien des capacités à la toilette et l'accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide totale	64%	36%

CONCLUSION DES EVALUATEURS EXTERNES

Fort de son histoire sanitaire, l'EHPAD du Centre Hospitalier de Péronne satisfait aux préconisations de l'ANESM.

- Les résidences Mermoz/Quinconce assurent un accompagnement de qualité dans un cadre architectural agréable, convivial et optimisé par des moyens professionnels riches et performants
- La résidence Caudron assure un accompagnement de qualité **malgré un cadre architectural ancien et mal adapté à une population dépendante**. Cette difficulté architecturale est palliée autant que possible par une équipe volontaire, dynamique, complémentaire et proche des résidents.

L'EHPAD du Centre Hospitalier de Péronne met en œuvre une méthodologie participative servant à la fois :

- la qualité de l'accompagnement et du bien-être des résidents et
- l'épanouissement des professionnels.

Les professionnels des deux sites sont qualifiés, motivés, volontaires et enthousiastes. Ils mettent l'ensemble de leurs compétences, savoir-être et savoir-faire au service de la qualité de vie et du bien-être des résidents et de leur proche.

L'EHPAD du Centre Hospitalier de Péronne est bien ancré sur son territoire. Des partenariats viennent enrichir l'accompagnement déjà offert en interne.

Lors de cette démarche d'évaluation externe, la direction a fait preuve d'une grande transparence.

- Les cadres de santé, l'infirmière coordinatrice, les médecins et l'ensemble des équipes ont montré une grande disponibilité durant l'intégralité de cette démarche.
- Les rencontres avec les résidents et les familles ont permis de recueillir librement leur avis et ressenti par rapport à leur accueil, leur accompagnement au quotidien.
- Lors des réunions de travail, les professionnels ont été attentifs aux échanges. Ils se sont montrés ouverts et réceptifs aux innovations abordées. D'une rencontre à une autre, des modifications ont été mises en œuvre, preuve d'une grande réactivité.

Tous ces éléments concourent à une impression de bien-être des résidents, à un respect des besoins de chaque résident dans le souci d'une prise en charge individualisée.

L'enjeu aujourd'hui :

- pour les résidences Mermoz/Quinconce sera de maintenir, de poursuivre et de conforter la qualité de son offre.
- pour la résidence Caudron sera de poursuivre, pour les 30 lits EHPAD, son changement culturel afin d'offrir une prestation avant tout médico-sociale.