



## Foyer Logement de Guer

Cet abrégé a pour objectif de traduire la dynamique de l'évaluation externe.

A cet effet, l'abrégé présente les items contenus dans la synthèse de l'évaluation externe retenus comme force et/ou faiblesse et pour lesquels il est fait des propositions ou préconisations dans le rapport d'évaluation externe.

La méthode de remplissage consiste, pour chacune des sept rubriques, à noter les forces « et » les faiblesses à partir de la synthèse de l'évaluation externe. En effet, chaque rubrique ne peut être réduite à l'une ou l'autre de ces deux dimensions. L'approche du réel par la complexité consiste à chaque fois à identifier en quoi la rubrique présente une force « et » une faiblesse, ces deux aspects étant toujours contenus dans les faits observés.

L'expression des propositions/préconisations apparaît alors différente si la réalité a été exposée dans sa complexité. Elle n'est plus la sanction de ce qui « ne va pas » mais la dynamique à créer pour poursuivre l'évolution du projet.

La huitième rubrique permet de recueillir l'appréciation globale de l'évaluateur externe

La neuvième permet de recueillir les éléments de méthodologie de l'évaluation externe

Enfin la dixième et dernière recueille les commentaires de l'ESSMS sur le déroulement et les conclusions de l'évaluation externe

1. La démarche d'évaluation interne (pour les services à la personne (SAP) agréés, cette rubrique correspond aux points investigués dans le cadre du cahier des charges de l'agrément)			
(Exemples d'items: Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne, de participation des usagers, d'élaboration du plan d'amélioration continue de la qualité, de suivi des résultats...)			
Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe
Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne : respect de la recommandation « Conduite de l'évaluation interne dans les établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes » ANESM – 02/12	La méthodologie s'est appuyée sur les recommandations de l'ANESM. Un référentiel respectant les recommandations et spécifiquement conçu pour les évaluations de résidences pour personnes âgées a été utilisé.		
Modalités de participation des équipes et des usagers.		Les résidents n'ont pas participé de manière directe à la démarche d'évaluation interne.	Lors de la prochaine évaluation interne, il serait intéressant que des représentants des usagers participent directement au recueil des données.
Modalités de suivi des actions du plan d'amélioration	L'établissement a pu mettre en avant les points forts mis en place ces dernières années et a pu également mesurer de façon précise les axes d'amélioration. Pour ce qui concerne les points à améliorer l'établissement a fixé des objectifs clairs, mesurables et définis les moyens pour les atteindre, l'objectif premier restant bien entendu le bien-être des résidents.		
Mise en œuvre des axes d'amélioration		Les modalités de suivi des résultats ne sont pas encore mises en œuvre.	Faire aboutir la réflexion sur la mise en place du comité de pilotage et de suivi de la démarche d'amélioration continue de la qualité.
Résultats observés	Le respect du calendrier permettra d'entretenir une dynamique de la démarche d'amélioration continue de la qualité.		

**2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm relatives à l'ESSMS.**

*(Exemples d'items: Modalités d'appropriation des recommandations, mobilisations des recommandations en fonction des sujets traités ...)*

<b>Items</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>	<b>Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe</b>
Modalités d'appropriation des recommandations.	Les cadres s'approprient les recommandations publiées par l'ANESM et les diffusent dans l'établissement.		
Modalités de diffusion des recommandations de bonnes pratiques.	Les recommandations sont en accès libre au niveau de l'EHPAD.		
Recommandations utilisées dans le cadre de l'accompagnement.	Les recommandations les plus utilisées à ce jour sont la conduite de l'évaluation interne, les quatre volets de la qualité de vie et la bientraitance.		

**3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers.**

*(Exemples d'items: Caractérisation de la population accompagnée, modalités de formalisation et d'actualisation du projet d'établissement ou de service, adaptation de l'offre des activités et des prestations à la population accompagnée...)*

<b>Items</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>	<b>Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe</b>
Modalités d'élaboration du projet d'établissement, sa formalisation, son actualisation, son appropriation		Le projet d'établissement n'est pas encore rédigé.	Elaborer le projet d'établissement en tenant compte de la recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM de mai 2010.
Modalités de diffusion du projet d'établissement.			Prévoir les modalités de diffusion du prochain projet d'établissement.
Cohérence des projets au regard de la population accueillie.	Les projets et les objectifs sont cohérents avec la population accueillie et les missions imparties.		
Modalités de suivi du projet d'établissement.			Prévoir les modalités de diffusion du prochain projet d'établissement.
Organisation de la qualité de la prise en charge et développement des compétences et de la stabilité du personnel.	Le personnel peut s'exprimer librement et bénéficie d'un encadrement adapté (coordination des équipes, planification, réunions, soutien, entretiens individuels annuels, ...).  Des actions ont été entreprises pour assurer et organiser le développement des compétences du personnel. D'ailleurs, le personnel et les résidents bénéficient de toutes les actions et ressources de l'EHPAD (formations, logiciels, compétences, ...).	Cependant, la démarche qualité n'est pas structurée.	Il faudrait structurer la démarche qualité (comité de pilotage et de suivi, organisation de la gestion documentaire, gestion des événements indésirables, ...).

**4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique**

*(Exemples d'items: Perception du rôle de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur, prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu, contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement...)*

<b>Items</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>	<b>Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe</b>
Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec le résident.	Une convention avec l'EHPAD est signée. L'établissement peut ainsi profiter de l'ensemble des partenariats de l'EHPAD.  Cette collaboration permet de répondre à l'ensemble des besoins et attentes du public accueilli, y compris en fin de vie.		
Prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu.	L'établissement est dynamique en ce qui concerne le réseau de proximité : rencontre intergénérationnels ; sorties extérieures régulières, proximité des commerçants, ...		

**5. Personnalisation de l'accompagnement**

*(Exemples d'items: capacité de l'établissement ou du service 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 et social de la personne, conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé...)*

<b>Items</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>	<b>Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe</b>
Organisation de l'accueil des usagers au sein de l'établissement.	Les usagers sont accueillis 24h sur 24 et 7 jours sur 7 que ce soit physiquement ou par téléphone. Les premiers renseignements concernant l'établissement peuvent alors être fournis.		
Capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les résidents leurs besoins et attentes dans le cadre du projet personnalisé (taux de projets élaborés avec l'utilisateur, taux de projets personnalisés signés).	L'établissement recueille les informations concernant le résident dans un document spécifique (habitudes et histoire de vie)	mais les projets personnalisés ne sont pas encore mis en place.	Formaliser les projets personnalisés et définir les objectifs d'accompagnements adaptés à la personne.
Implication du personnel dans le cadre de l'élaboration du projet personnalisé.	Mêmes si les projets personnalisés ne sont pas mis en place, l'établissement a développé la notion de référent institutionnel.		Réfléchir au rôle du référent institutionnel dans le cadre des projets personnalisés.
Modalités de suivi, d'évaluation et de mise à jour du projet personnalisé (taux de projets personnalisés réactualisés depuis un an au moins).			Prévoir les modalités de suivi des projets personnalisés.

**6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers**

*(Exemples d'items: Effectivité des droits individuels et collectifs et de la participation collective des usagers, prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement...)*

<b>Items</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>	<b>Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe</b>
<i>Préservation des Droits et Libertés des résidents</i>	<i>Les droits et libertés individuels et collectifs sont inscrits dans la politique et les outils institutionnels (contrat de séjour, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, ...). Les conditions d'hébergement, l'organisation et les actions mises en place favorisent l'effectivité des droits et libertés individuels (sensibilisation du personnel, consentement, pratique du culte, droit de vote, liberté d'aller et venir, intimité au cours des soins).</i>		
<i>Respect de la dignité et au droit à l'intimité de chaque résident</i>	<i>Les soins des intervenants sont effectués dans le strict respect de l'intimité de la personne.  Les activités et la possibilité de faire appel à des prestataires extérieurs contribuent à valoriser l'image des résidents.</i>		
<i>Encouragement des résidents à s'exprimer et à participer à la vie de l'établissement</i>	<i>D'une manière générale, les résidents et leurs familles ont tout loisir de s'exprimer librement.  Les résidents sont informés des différents moyens d'expression et de participation à la vie de l'établissement (affichage, communication orale, livret d'accueil). L'expression et la participation des résidents sont effectives (conseil de la vie sociale, enquête de satisfaction).</i>		
<i>Gestion des plaintes et des réclamations</i>	<i>Les rares plaintes et réclamations sont traitées au fil de l'eau et la direction se montre très réactive pour apporter et mettre en œuvre une réponse adaptée</i>	<i>Il reste à formaliser une procédure de gestion des réclamations.</i>	<i>Elaborer et diffuser une procédure de gestion des réclamations.</i>

*(Exemples d'items: organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité, prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS, dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques, modes de concertation, traitement des faits de maltraitance...)*

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulés par l'évaluateur externe
L'identification et la communication des risques aux usagers et professionnels	La communication passe pour beaucoup par l'affichage et la sensibilisation du personnel par l'équipe d'encadrement qui se montre très disponible.	Le document unique d'évaluation des risques professionnels n'est cependant pas à jour.	Elaborer le document unique d'évaluation des risques professionnels.
La politique de prévention et de gestion des risques permettant de garantir la sécurité des usagers et des professionnels	L'entretien est planifié et régulier. La maintenance est toujours effectuée et des contrats avec des sociétés spécialisées sont signés. L'établissement est donc tenu en très bon état. De plus, afin de limiter les risques d'errance l'établissement est doté de portes sécurisés. Le nettoyage est organisé et effectué à partir de protocoles.		
Le dispositif de prévention et de signalement de maltraitance	Des dispositifs de promotion de la bientraitance sont en place (information/sensibilisation de l'encadrement en matière de prévention, de repérage, de signalement et de traitement de la maltraitance, formations).  Le numéro de la plateforme nationale ALMA est à la vue de tous dans la résidence.	Il manque simplement une conduite à tenir en cas de suspicion de maltraitance.	Elaborer et diffuser une conduite à tenir en cas de suspicion de maltraitance.
La prévention des risques	La prévention et la prise en charge des risques concernant l'hygiène et l'entretien sont organisées. Le plan bleu est rédigé et mis à jour.	Malgré tout, peu de procédures et protocoles adaptés à l'établissement ont été formalisés.	Formaliser le fonctionnement de l'établissement en mettant en place une gestion documentaire adaptée (procédures, protocoles, ...).

#### 8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

L'évaluation externe s'est déroulée de manière sereine. Les interlocuteurs de l'établissement ont été très disponibles et ont su, de manière spontanée, répondre aux différentes interrogations.

A propos des conclusions de l'évaluation externe, les résidents se sentent bien et bénéficient de l'organisation de l'EHPAD. Le cadre est agréable et la localisation permet de disposer des services et loisirs de la commune.

Le personnel, qui peut suivre toutes les formations de l'EHPAD, se montre disponible pour les personnes accueillies et les risques d'hygiène sont bien maîtrisés.

L'accompagnement proposé aux résidents s'avère donc très cohérent et répond en grande partie aux exigences demandées.

Il reste que l'organisation souffre d'un manque de formalisme. Cependant, l'élaboration du projet d'établissement sera l'occasion de valider les efforts engagés depuis l'évaluation interne.

#### 9. Méthodologie de l'évaluation externe

<i>(Exemples d'items: descriptif des outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche, modalités d'implication des équipes (Direction et personnels), modalités d'association des usagers, nombre d'entretiens conduits, nombre de jours pour conduire l'évaluation externe, dates de début et de fin de mission...)</i>	
<b>Items</b>	
<i>Méthode et outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche</i>	<i>Définition et co-construction du projet évaluatif à partir d'un référentiel conforme au droit et recommandations de bonnes pratiques - Visite et observations menées par l'évaluateur - Questionnement collectif intégrant les différentes parties prenantes au regard du référentiel validé lors du projet évaluatif - Questionnement individuel de résidents et membres du personnel sur la base d'une grille d'entretien - Consultations de documents aléatoires en amont de la visite et pendant le recueil de données.</i>
<i>Modalités d'implication des équipes</i>	<i>Les différents types de personnel ont été sollicités lors des questionnements collectifs, 2 membres du personnel ont été interrogés en entretien individuel et des temps d'observations ont été effectués. Une administratrice a également été questionnée.</i>
<i>Modalités d'association des usagers</i>	<i>Pour associer les usagers, 3 entretiens individuels avec les résidents ont été menés ainsi qu'un entretien avec une famille.</i>
<i>Nombre d'entretiens</i>	<i>Au total, 7 entretiens individuels ont été organisés en plus des réunions concernant le développement informatif.</i>
<i>Délai de mise en œuvre</i>	<i>L'évaluation externe s'est déroulée sur 4 jours : 0,5 journée pour effectuer une analyse documentaire ; 0,5 jour pour construire et valider le projet évaluatif ; 1,5 jours pour effectuer le recueil de données ; 1,5 jours pour étudier, analyser les données, formaliser le pré-rapport et le rapport final.</i>

<b>10. Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe</b>	
<b>Commentaires de l'ESSMS</b>	
<b>Sur le déroulement de l'évaluation externe</b>	<b>Sur les conclusions de l'évaluation externe</b>
<p><i>Le calendrier d'intervention défini en amont avec l'organisme d'évaluation a été scrupuleusement respecté.</i></p> <p><i>MQS a tenu compte de la culture et des valeurs de l'établissement, de l'organisation hiérarchique et fonctionnelle existante et de l'ensemble des actions d'amélioration managériales et organisationnelles déjà engagées.</i></p>	<p><i>L'ensemble des actions préconisées semblent être atteignable dans le court, moyen et long terme.</i></p>