



EHPAD « LES HETRES »  
54760 FAULX

N° finesse : 540009479

# Rapport final D'Évaluation externe

Evaluation externe  
Selon la méthodologie EVA-CNEH

Pré-visite : 8 Août et 12 septembre 2014  
Visite : 24, 25 et 26 septembre 2014

## SYNTHESE

La synthèse a pour objectif d'apprécier le service rendu aux usagers, les points forts et les adaptations à conduire, dans une vision globale et stratégique de l'établissement ou du service en tenant compte de son environnement.

Cette synthèse reprend les constats opérés par l'évaluateur externe qui permettront de déterminer les tendances (points forts/points faibles).

### 1. La (ou les) démarches d'évaluation interne

L'établissement a développé depuis plusieurs années une culture de l'évaluation. L'auto-évaluation a été réalisée au cours du 4ème trimestre 2013, au regard du référentiel Angélique et des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

La méthodologie retenue a été structurée et a permis de mettre en place un programme d'actions sur la période 2014-2017. Un Comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques, composé de l'équipe de direction et de professionnels, a piloté la démarche d'amélioration de la qualité. La responsable qualité a été chargée de la coordination et de l'animation de l'évaluation interne.

Les usagers et les représentants des familles ont été associés à la démarche et régulièrement informés de l'état d'avancement ainsi que des suites données. Ceci grâce aux indicateurs de pilotage en place.

Cependant, seulement 55% des actions du plan d'améliorations de la qualité, sont en cours de réalisation ou réalisées à ce jour et ces actions ne sont pas suivies ni évaluées. De plus, peu de professionnels ont participé à cette démarche d'amélioration de la qualité.

### 2. Les modalités de prise en compte par l'ESSMS des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm

La veille des recommandations de bonnes pratiques est assurée à l'EHPAD «Les Hêtres». Le suivi des recommandations de bonnes pratiques est intégré dans la démarche d'auto-évaluation et le projet d'établissement de l'EHPAD. Tous les personnels concernés disposent, en ligne sur leur postes informatiques, des recommandations de l'ANESM.

# I. A/ Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

## 3. Le Projet d'Etablissement ou de Service (PEPS)

Le projet d'établissement 2012-2017 a été présenté au Conseil d'Administration du 15 novembre 2012 et approuvé à l'unanimité. Ce projet d'établissement décline les valeurs fondatrices sur lesquelles l'EHPAD « Les Hêtres » appuie son action et donne du sens à sa mission. Il répond aux besoins et attentes des usagers, aux orientations du schéma gérontologique départemental, et à l'évolution des besoins pour les années à venir. 3 axes sont dégagés et portent sur l'accompagnement des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une démence apparentée, la lutte pour la préservation de l'autonomie physique et psychique et le déploiement d'un projet architectural regroupant les 2 sites actuels.

Ce regroupement doit permettre de transformer les actuelles chambres doubles en chambres simples, et aussi de créer 2 unités de vie protégée de 14 lits et une unité d'hébergement renforcé.

Ce projet a reçu un avis favorable de l'ARS.

Une première tranche de travaux a été réalisée en 2013 sur le site de « La Rochelle » avec la rénovation de 66 chambres (installation de douches) et la réalisation d'un PASA.

## 4. L'adaptation entre l'objectif central de l'ESSMS et les ressources mobilisées

Les objectifs fixés dans le projet d'établissement sont en adéquation avec les moyens humains et financiers dont dispose l'EHPAD. Les différents projets (projet médical, projet de soins, projet de vie, projet hôtelier, projet social et d'information) déclinent les modalités nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés.

## 5. L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences) ;

Le plan de formation est ciblé sur la prise en charge des personnes âgées et des pathologies liées au vieillissement. Il tient compte des projets institutionnels et des budgets disponibles.

En 2013, 115 agents ont bénéficié d'une formation et les contrats avenir ont la possibilité de se former pour accéder au concours d'aide-soignant. Le profil des professionnels qui exercent à l'EHPAD est en adéquation avec les besoins de la population accueillie.

## 6. Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions

Les fiches de postes sont réalisées pour toutes les compétences, le listing de tâche apparaît dans ces dernières et est en lien avec les besoins et les objectifs de l'EHPAD. Concernant le recrutement de personnel de soins, celui-ci est effectué par la cadre supérieure de santé et les IDEC. Parfois aussi par un personnel des ressources humaines.

L'organigramme de l'établissement est affiché et les plannings sont établis par les responsables de service et validés par la Directrice.

Des notes de service permettent la diffusion des informations et une note de service mensuelle est établie et distribuée dans tous les services notifiant le planning des astreintes à la fois administratives et techniques.

Des réunions de synthèses pluridisciplinaires se déroulent sur les 2 sites et réunissent le médecin coordonnateur, la psychologue, les animateurs, le cadre ainsi que toute l'équipe soignante. Ces réunions donnent lieu à un rapport écrit.

Une réunion dirigée par la directrice a lieu tous les deux mois avec les responsables des services et l'évaluation annuelle des agents est en place à la résidence «Les Hêtres».

Cependant, les fiches de postes ne sont pas actualisées ni distribuées lors des recrutements de nouveaux agents.

#### 7. La prévention des risques psychosociaux et la gestion de crise en matière de ressources humaines

Les agents de l'EHPAD ont accès à la médecine du travail et le document unique est en place. Un questionnaire des risques psychosociaux en 2013 et 2014 a été soumis aux personnels. Les résultats et analyses ont fait l'objet d'un groupe de travail qui a réuni le médecin coordonnateur, la cadre supérieure de santé, la psychologue, la responsable ressource humaine, la qualitiçienne, le médecin du travail et le représentant du personnel. Le CHSCT se réunit à modalités définies et fait l'objet de comptes-rendus diffusés, affichés et classés.

#### 8. Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'ESSMS

L'EHPAD est composé de 2 bâtiments distincts, éloignés d'environ 400 m, dénommés « La ROCHELLE » et « les 4 SAISONS », de deux étages chacun. Il comprend 128 chambres simples et 21 chambres doubles (soit 12 % de chambres doubles). A ce jour il accueille 158 personnes pour 170 lits dont 100 femmes et 58 hommes. Le GMP est de 741 (2012). Le PMP est de 205 (2012).

52,53% sont en GIR 1 et 2

37,34% sont en GIR 3 et 4

10,13% sont en GIR 5 et 6.

L'origine géographique de domicile est pour 1,89% de la commune ; 13,92% du canton ; 81,03% du département et 3,16% viennent d'autres départements.

#### 9. La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS

Le projet personnalisé constitue un axe fort du projet d'établissement décliné dans le projet de vie. La mise en place du projet d'accompagnement a fait l'objet d'une réunion de lancement en février 2014 et 14 agents ont été formés depuis mai 2013 à la démarche. Une procédure de construction des projets d'accompagnement personnalisés est en cours de rédaction dans le cadre d'un groupe de travail pluridisciplinaire.

A ce jour, seul 10 % des résidents disposent d'un projet personnalisé récemment initié. Si la démarche a été mise en place, elle n'est à ce jour pas suffisamment avancée et reste incomplète. En effet, le projet n'est pas signé par le résident, par ailleurs il n'existe pas de planification de réalisation des projets personnalisés.

## II. B/ L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

### 10. Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne

L'EHPAD a signé des conventions avec le Réseau gérontologique du Val de Lorraine, le service d'hospitalisation à domicile HADAN de l'agglomération nancéenne, le centre psychothérapeutique de Nancy, l'équipe mobile de soins palliatifs du centre hospitalier de Pompey et le pôle gériatrique du CHU de Nancy. Un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est géré par l'EHPAD « Les Hêtres ». Le SSIAD de Faulx a une capacité de 35 places et participe au maintien à domicile dans un territoire géographique d'intervention étendu qui recouvre 35 communes.

Des échanges sont réalisés avec un autre EHPAD sur le champ de l'animation et l'ouverture vers l'extérieur est encouragée. Plusieurs médecins traitants interviennent dans la structure et l'EHPAD bénéficie de prestations de professionnels tels que kinésithérapeutes, orthophonistes et psychologue.

### 11. La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS

Les partenariats externes et internes en place à l'EHPAD montrent qu'elle est identifiée dans l'organisation médico-sociale du secteur. Le projet d'établissement est bien connu des partenaires et des élus.

### 12. Les modalités de coordination et d'intégration des intervenants extérieurs

L'outil informatique est commun à tout l'établissement et les personnels ont suivi une formation à son utilisation. L'accès à l'outil est sécurisé par un code personnel pour chaque intervenant. Cependant il n'existe pas de procédure d'urgence en cas de panne informatique. 17 médecins traitants libéraux interviennent au sein de la structure dont 16 ont signé une convention avec l'EHPAD et un médecin coordonnateur est présent 3 jours par semaine. Il anime la Commission de Coordination Gériatrique et 40% des médecins traitants y participent. Les animatrices, dans le cadre de leurs activités, recherchent les désirs des résidents qui sont tracés sur l'outil informatique afin d'être en adéquation avec les objectifs fixés dans le projet d'accompagnement personnalisé du résident.

L'EHPAD « Les Hêtres » bénéficie d'un site internet et d'un site intranet. Plusieurs plaquettes de présentation sont disponibles : livret d'accueil, plaquette SSIAD, plaquette PASA, plaquette accueil de jour. Les documents portent le logo de l'établissement.

### **13. Les liens sociaux, la citoyenneté et le caractère accueillant de l'ESSMS**

L'établissement est implanté dans une commune de Meurthe et Moselle qui compte environ 1 300 habitants. Situé au centre-ville, il comporte deux sites distants de 400 m environ et bénéficie de larges espaces verts. L'environnement est très calme, le village dispose de quelques commerces.

L'ensemble architectural actuel est assez disparate, notamment sur le site des 4 Saisons, avec divers constructions de style et d'âge différent. Le bâtiment d'hébergement, sur le même site, est facilement accessible et dispose de chambres avec de petites terrasses privatives. Le site de la Rochelle est plus uniforme et conforme à l'architecture d'un EHPAD. Les jardins et façades des différents sites sont bien entretenus, deux jardins thérapeutiques ont été créés et sont intégrés dans l'environnement immédiat. Néanmoins la localisation de l'EHPAD sur 2 sites ne contribue pas à créer une ambiance réellement conviviale.

### III. C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers

#### 14. L'élaboration des projets personnalisés

Une réflexion collective a été engagée et la démarche est initiée. Pourtant l'établissement n'est qu'au début de la formalisation puisque 90% des résidents ne bénéficient pas du projet d'accompagnement personnalisé.

#### 15. Les modes de participation des usagers à l'élaboration de leur projet personnalisé

Si les usagers sont associés à l'élaboration de leur projet personnalisé par contre, ceux réalisés ne sont pas signés.

#### 16. Le rythme d'actualisation du projet personnalisé

L'actualisation est prévue dans la démarche mais n'est pas encore à l'ordre du jour.

#### 17. Les modalités permettant aux usagers d'accéder aux informations les concernant

Le résident et/ou son représentant légal reçoivent, le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour et la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le consentement est recherché et recueilli et le résident a le libre choix de son médecin traitant. Les directives anticipées sont recherchées auprès des résidents et la procédure d'accès au dossier résident ou ses ayant droits est formalisée.

#### 18. La prise en compte de la perception de l'ESSMS et de ses missions par les usagers

Les résidents et familles peuvent faire part de leurs observations, suggestions, ou réclamations par écrit, des boîtes de suggestions sont installées sur les deux sites. Certaines familles communiquent leurs observations par courrier à la direction de l'établissement. Elles font l'objet d'un recensement et d'une analyse. Les plaintes font l'objet de suivi récapitulé sous forme de tableau et présenté au Conseil de Vie Sociale. Un livre d'or est en place et permet le recueil de la satisfaction des familles.

Un « café des proches » animé par la psychologue tous les derniers samedi du mois permet aux familles qui le souhaitent de se retrouver et de partager leur vécu, ressenti et/ou difficulté de façon collective et interactive.

Cependant il n'y a pas depuis 2010 de recueil de satisfaction des usagers. En effet aucun questionnaire de satisfaction n'a été soumis aux résidents depuis cette date. Seul un questionnaire sur la nutrition a été réalisé en 2013.

### **19. Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers**

**Le conseil de la vie sociale est mis en place à l'EHPAD en application de l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles. Il associe les résidents, les familles et le personnel au fonctionnement de l'établissement. Un règlement intérieur présente ses missions. Un appel à candidature a été lancé en 2013 lors de sa mise en place et les représentants des personnes accueillies, des familles et du personnel ainsi qu'un membre du conseil d'administration ont droit de vote au sein de ce conseil. Le Conseil de la vie sociale de l'EHPAD «Les Hêtres» s'est réuni 1 fois en 2013 et 3 fois pour l'année en cours. Les comptes rendus sont transmis aux représentants des familles et des résidents et sont également affichés.**



## IV. D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

### 20. Le respect de la dignité et du droit à l'intimité

Les résidents peuvent, si leur état de santé le permet, disposer de leur clef de logement et leurs objets de valeur peuvent être déposés dans un coffre situé dans leur chambre. Les personnels annoncent leur entrée dans la chambre des résidents en frappant à la porte et attendent pour y entrer. Le ton employé envers les résidents est adapté. Le vouvoiement est de rigueur et les résidents sont appelés par Monsieur ou Madame. Les résidents peuvent aller et venir à l'extérieur en informant le personnel et recevoir leur famille et leurs amis pour déjeuner. Les horaires de visite sont souples.

la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance est affichée. Lors d'élections, un atelier « mémoire » apporte un rappel des droits et des obligations et il est proposé aux résidents, s'ils le souhaitent, de voter par procuration ou de se rendre au bureau de vote avec l'aide de sa famille.

### 21. Les évènements indésirables et la maltraitance

Dès 2011, un groupe de travail a mené une réflexion pour élaborer un guide de bonnes pratiques de bientraitance envers la personne âgée. Ce guide a été diffusé aux personnels et remis à chaque nouvel agent. Une référente « bientraitance » est identifiée dans l'établissement. Les personnels, les résidents et les familles ont été informés de son rôle par des notes d'information en décembre 2013.

Si l'établissement est engagé dans la démarche de bientraitance, la formalisation de la démarche de signalement en cas de suspicion ou de révélation de maltraitance est récente (18/09/2014) et le numéro d'appel national de lutte contre la maltraitance n'est pas affiché.

### 22. Les principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS

Le circuit du médicament est majoritairement conforme et ne présente pas de risque pour la prise en charge des résidents. La mise en place d'un PASA de 14 places compense l'absence d'unité spécifique pour les résidents qui présentent des troubles du comportement. Les risques liés aux soins sont identifiés et couverts mais ne sont pas complètement maîtrisés en ce qui concerne les escarres, l'incontinence, la contention, et la douleur.