

## ANNEXE 7 : L'abrégé du dernier rapport d'évaluation externe

*(si réalisé avant conclusion CPOM)*

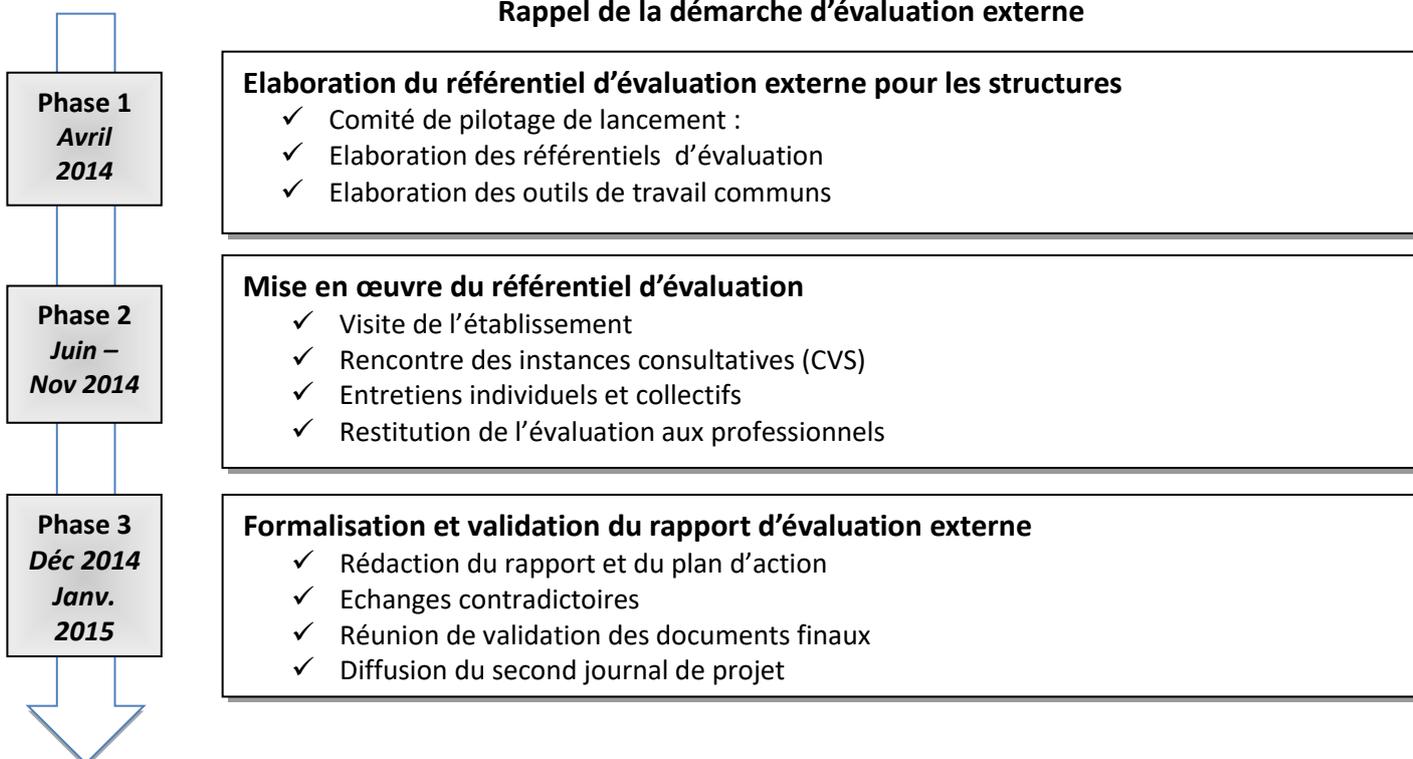
### Evaluation externe du 2 juin 2014

La résidence « les Chênes » s'est engagée dans une démarche de consolidation d'une démarche médico-sociale axée sur un accompagnement exigeant en termes de qualité. L'évaluation interne, puis l'évaluation externe, ont constitué pour la résidence « Les chênes » un enjeu majeur ayant permis une mise en mouvement de l'amélioration continue de la qualité. L'appropriation de postures professionnelles, attentionnées et bienveillantes, en est une traduction concrète. Cette évaluation offre une mesure de l'effectivité de conformité et d'adéquation de fonctionnement de la résidence « Les Chênes » aux textes de référence, décrets et recommandations de bonnes pratiques professionnelles notamment.

Si l'évaluation externe a pour finalité le renouvellement d'autorisation, elle a aussi été une réelle opportunité de dialogue, permettant de valoriser et de consolider les acquis. L'évaluation externe avec un résultat particulièrement satisfaisant représente une étape importante. Elle est la démonstration de l'engagement et du potentiel des équipes pour répondre aux attentes des résidents et de leurs proches.

La Résidence est très attentive à l'effectivité des droits, à l'expression et à la participation, à l'adaptation des prestations aux besoins des usagers, à la prévention et à la gestion des risques mais aussi à sa position comme acteurs de la filière gériatrique sur le territoire. Les conditions d'accompagnement et de soins des personnes qui vivent à la résidence Les Chênes répondent à des exigences en termes de qualité. Les résultats de cette évaluation, dont vous trouverez dans ce document les détails, font apparaître clairement que le Pôle Gériatrique Rennais a satisfait 97% des exigences du référentiel d'évaluation.

### Rappel de la démarche d'évaluation externe



## **Orientation 1 : Décliner les orientations stratégiques dans le cadre d'un accompagnement adapté et respectueux des droits de la personne**

### **1. L'admission et l'accueil des nouveaux résidents**

#### **▪ Les atouts et bonnes pratiques :**

- ✓ Une procédure de gestion des demandes maîtrisée par les professionnels (réponse aux demandes téléphoniques, envoi de courriers, etc.)
- ✓ La formalisation d'une liste d'attente commune EHPAD-USLD qui facilite la gestion et le traitement des demandes d'admission
- ✓ L'organisation régulière de commissions d'admission permettant une analyse pluridisciplinaire des dossiers
- ✓ Des documents d'accueil remis et expliqués avant l'admission et contractualisés dans le respect des délais réglementaires

#### **▪ Les points d'amélioration :**

- ✓ S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception estimant le délai de traitement, pour l'ensemble des demandes, notamment pour les demandes provenant par courrier
- ✓ Finaliser la réflexion relative à la formalisation des critères d'admission de l'EHPAD (grilles de pertinence), et en informer le public
- ✓ Mettre à jour la procédure d'accueil hors administratif, afin de mener une réflexion sur l'accueil progressif du résident et de limiter les doublons au moment du recueil de l'histoire de vie.

### **2. La qualité de l'hébergement et les prestations complémentaires**

#### **▪ Les atouts et bonnes pratiques :**

- ✓ Des espaces privatifs agréables, conformes au niveau d'autonomie des résidents
- ✓ L'existence de chambres décroisées permettant l'accueil de couples
- ✓ Un espace extérieur vaste et agréable, offrant de nombreuses possibilités d'aménagement
- ✓ Des locaux bien entretenus grâce à des équipes dédiées
- ✓ Un travail sur l'adaptation individuelle des repas faite en lien avec les différents professionnels
- ✓ Une commission « menus » pour l'ensemble du pôle

#### **▪ Les points d'amélioration :**

- ✓ Maintenir l'optimisation des ressources dans l'intérêt de l'accompagnement des résidents,
- ✓ Assurer le suivi de l'ensemble des opérations de maintenance,
- ✓ Poursuivre le travail en lien avec le projet « Accompagnement Attentionné » sur le financement de l'aménagement des extérieurs
- ✓ Réfléchir à de nouvelles modalités de recueil de l'avis des usagers concernant la restauration
- ✓ Renforcer la communication sur les commissions « menus »

## L'accompagnement pluridisciplinaire

### ▪ Les atouts et bonnes pratiques :

- ✓ La formalisation d'une procédure d'élaboration de projets personnalisés encadrant le recueil d'informations avant la définition pluridisciplinaires d'objectifs connus des équipes
- ✓ La nomination de référents, dont l'identité est communiquée par une carte présente dans la chambre du résident
- ✓ La mise en place d'un calendrier prévisionnel prévoyant le renouvellement annuel des projets personnalisés
- ✓ Une évaluation et un suivi médical de qualité permettant une prise en charge adaptée des résidents de qualité
- ✓ Un établissement ouvert sur l'extérieur

### ▪ Les points d'amélioration :

- ✓ Présenter les objectifs de manière plus opérationnelle
- ✓ Résumer les objectifs d'accompagnement sous un format de plan d'action, à contractualiser et constituant une annexe au contrat de séjour
- ✓ Enrichir la carte de présentation du référent, en y inscrivant l'ensemble de ses missions
- ✓ Harmoniser les méthodes de suivi et d'actualisation des projets
- ✓ Mener une réflexion sur l'organisation des unités et maisonnées

## Orientations 2 : Agir avec professionnalisme à tous les niveaux de l'organisation

### 3. Le projet d'établissement et l'inscription sur le territoire

#### ▪ Les atouts et bonnes pratiques :

- ✓ La réalisation d'un pré-projet d'établissement, conforme aux recommandations de l'ANESM
- ✓ La réalisation de rapports d'activité annuels
- ✓ La réalisation d'un plan d'orientation stratégique
- ✓ Un établissement intégré dans son environnement immédiat
- ✓ Des potentialités offertes par la situation géographique de l'établissement bien utilisées (sorties extérieures, recours au tissu associatif)
- ✓ Le recours à de nombreux partenariats, pour la plupart associatifs, et conventionnés quand nécessaire
- ✓ Des relations satisfaisantes avec les partenaires institutionnels (Mairie, CG, ARS)

#### ▪ Les points d'amélioration :

- ✓ Finaliser le projet d'établissement en prenant en compte les conclusions de l'évaluation externe
- ✓ Rechercher des solutions supplémentaires pour assurer le transport des résidents, éventuellement en lien avec le CCAS
- ✓ Investir davantage le volet « social » du partenariat existant avec le CLIC, le CCAS et la mairie de Chantepie

### 4. Le développement des compétences et l'organisation de l'établissement

#### ▪ Les atouts et bonnes pratiques :

- ✓ L'organisation d'entretiens annuels d'évaluation (EAEA)
- ✓ Un plan de formation prévoyant de nombreuses formations individuelles et collectives
- ✓ La nomination de référents thématiques, l'organisation de groupes de réflexion et de commissions transversales
- ✓ Des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM connues et prises en compte
- ✓ Une culture de la bientraitance partagée
- ✓ Une continuité de l'accompagnement assurée de jour comme de nuit via des temps de transmission, des prises de poste progressives. etc
- ✓ Une traçabilité de l'ensemble des actes d'accompagnement et des transmissions journalières via l'outil informatique

- **Les points d'amélioration :**
  - ✓ Organiser les retours de formation par les professionnels dans l'ensemble de l'établissement
  - ✓ Organiser le suivi et l'évaluation des formations dans le cadre des EAEA, selon le même format que les objectifs professionnels
  - ✓ Renforcer l'identification des divergences de pratiques entre services et les interroger afin d'harmoniser les pratiques
  - ✓ Envisager la mise en place un logiciel de planning plus opérationnel et complet
  - ✓ Organiser des enquêtes de satisfaction plus régulières et générales auprès des salariés

## 5. La démarche qualité

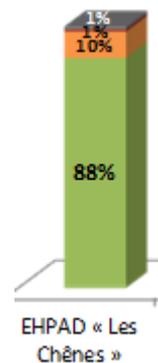
- **Les points d'amélioration :**
  - ✓ Une très importante protocolisation des pratiques administratives et techniques, organisées selon une nomenclature claire
  - ✓ La nomination d'une responsable qualité,
  - ✓ La mise en place d'un plan d'action qualité exhaustif suivi régulièrement
  - ✓ La mise à disposition de fiches d'événements indésirables utilisées par les équipes

## Synthèse globale

La résidence EHPAD « Les Chênes » présente des résultats tout à fait satisfaisants, illustrant une structuration particulièrement avancée et un accompagnement proposé de qualité.

La part des cotations vertes approche ainsi les 90%, et le pourcentage des cotations rouges est particulièrement faible (1%).

Les résultats de l'évaluation externe, au regard du référentiel d'évaluation, sont ainsi très positifs.



### Avis de l'évaluateur externe :

L'EHPAD « Les Chênes » a entrepris à la suite de son évaluation une démarche d'harmonisation des pratiques, dont les résultats ont pu être évalués au moment de l'évaluation externe. Les résidents de l'EHPAD profitent ainsi d'un accompagnement de qualité, très structuré et enrichi par les compétences complémentaires disponibles à l'échelle du PGR. Les résultats de la présente évaluation concordent avec ce constat. L'ouverture de l'établissement sur son environnement extérieur et aux visiteurs est un élément supplémentaire renforçant la qualité de cet accompagnement.

En outre, la forte structuration de la démarche qualité et l'implication des équipes dans cette démarche favorisent une amélioration continue des prestations proposées aux personnes accueillies.