



Évaluation interne en EHPAD : Développement d'un outil commun

Patrick CRETINON

Directeur d' Etablissement pour Personnes
Agées Dépendantes

Président de la Cellule Interétablissement
d'Assurance Qualité de l'Ain

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Plan de l'exposé

- ✚ Le contexte français
 - ✚ Evaluation de la qualité dans le domaine sanitaire
 - ✚ Evaluation de la qualité en EHPAD
- ✚ LA CIAQA: démarche du département de l'Ain
- ✚ MAEVA: outil d'évaluation interne commun
- ✚ Questionnement: intérêts/difficultés

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Le contexte français

- Deux systèmes d'évaluation différents
 - Un en sanitaire
 - Un en médico social
 - Deux organismes et organisations différents
- De nombreuses convergences et interactions

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

Evaluation de la qualité dans le domaine sanitaire (législation)

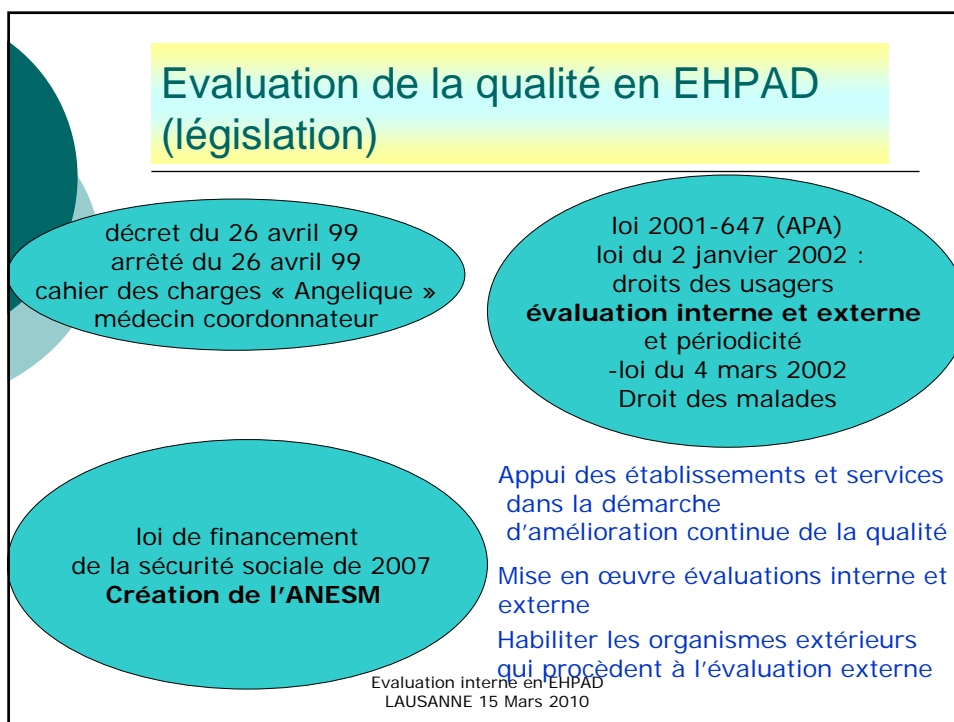
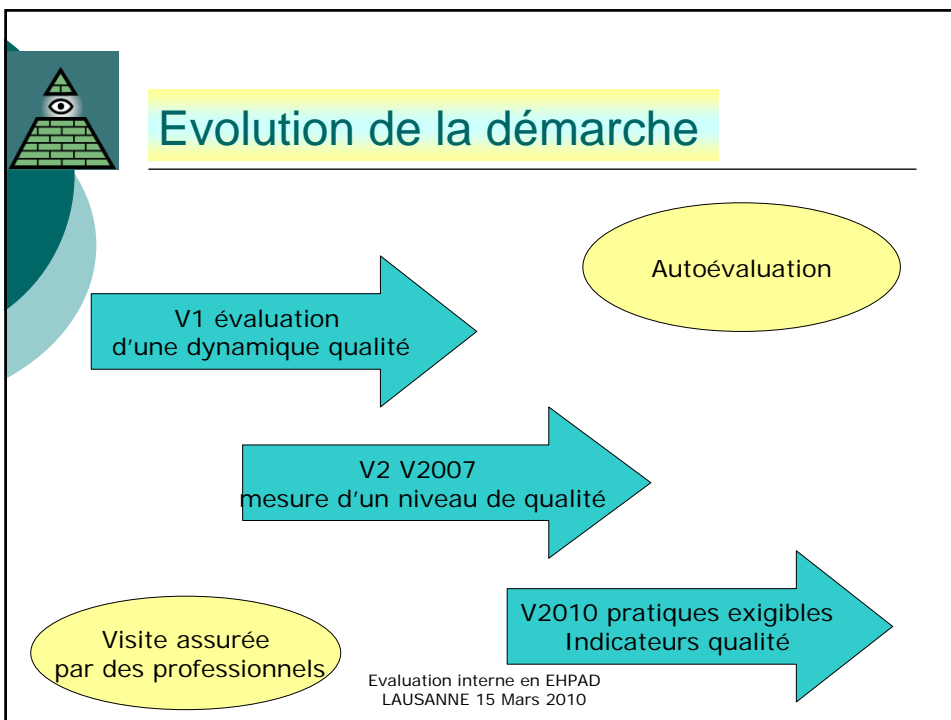
1990-1991:
Réforme hospitalière
Développement
de l'évaluation médicale

Financement de
« Programmes d'Assurance Qualité »
(ANDEM)

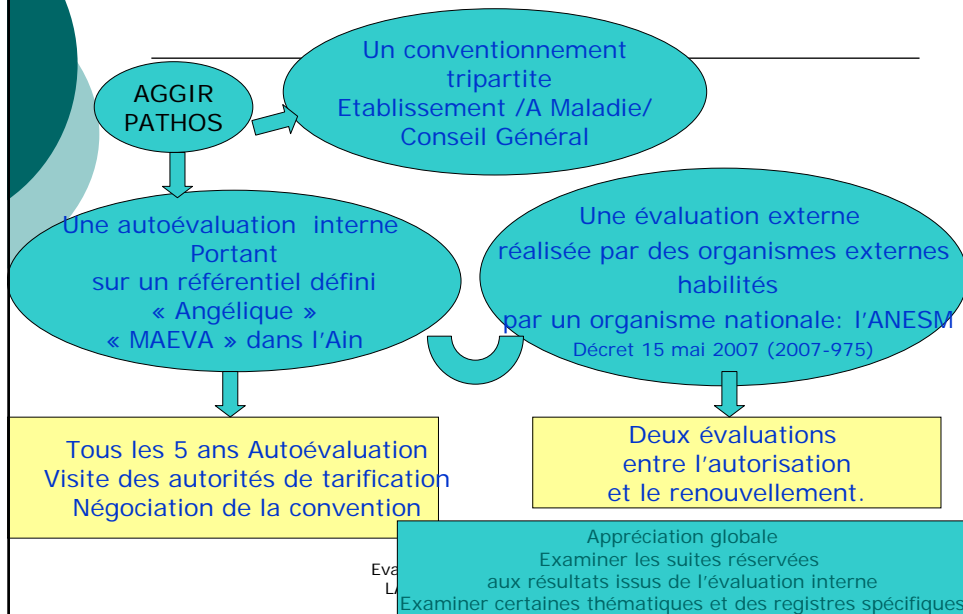
Ordonnance de 1996 :
accréditation obligatoire, ANAES
Public et privé intégrés
pour la première fois
dans une même réforme

- Loi du 13 août 2004 :
 - certification , HAS,
 - EPP obligatoire,
 - accréditation des médecins

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Evaluation de la qualité en EHPAD



La Cellule Inter établissement d'Assurance Qualité de l'Ain (CIAQA)

A l'initiative des établissements publics accueillant des personnes âgées hôpitaux locaux et maisons de retraite

Naissance de la Structure en juillet 2000





A quels besoins répondons-nous ?

- **A l'origine:** Apporter aide et conseil aux établissements adhérents dans leurs actions qualité,
- Engager les établissements dans une démarche dynamique d'amélioration de la prestation fournie aux personnes âgées,
- Accompagner les hôpitaux locaux dans la procédure d'accréditation et les EHPAD dans le conventionnement.
- **En conséquence:** Mutualisation et fédération d'action et d'outils
- Uniformisation des démarches dans les établissements du département,
- Des réponses homogènes dans une diversité

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Le financement de la C.I.A.Q.A

- ✚ Un financement conjoint par l'Agence Régionale de l'Hospitalisation Rhône-Alpes et le Conseil Général de l'Ain.
- ✚ Une participation des établissements par le versement d'une cotisation annuelle :
 - ✚ 1,77 euros par lits et places autorisés pour l'année 2009.
- ✚ En 2000: 15 EHPAD, 10 HL 1 CH
 - ✚ En 2009: 20 EHPAD, 5 HL, 1 CH

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Comment fonctionnons-nous ?

- Un **Comité de Gestion**, formé des membres adhérents à la C.I.A.Q.A. et d'un **président** élu annuellement.
- Un **établissement d'accueil**: HL de Meximieux CIAQA = UF de l'établissement
- Un **Bureau**, composé du Président du Comité de Gestion, de membres élus annuellement par le Comité de Gestion, du Directeur de l'hôpital de rattachement.
- Deux permanents: ingénieur et assistant qualité

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Deux types de missions

1 Action intra établissement:

actions longues durées (10 à 15 jours)

Définition du projet de service: concrétisation d'actions programmées dans la convention tripartite

Élaboration du projet d'établissement 2008/ 2012 (HL)

Élaboration du projet institutionnel 2008/2012 (M d R)

Élaboration des projets de pôles pour les pôles

gériatriques et SSR

4 actions courtes durées (2 à 8 jours)

Élaboration du plan pluriannuel d'amélioration qualité

Définition de la politique qualité de l'établissement

Définition du système de gestion documentaire

Rédaction du cahier des charges en vue de

l'informatisation du système de gestion documentaire en place.

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

2 Actions inter établissements mutualisés

✚ Sous forme de groupe de travail regroupant différentes catégories de personnel de différents établissements.

✚ Suivant les thèmes les groupes comprennent membres DDASS et DIPAS ou/et documents validés à l'issue

Exemple d'actions menées:

✚ Gestion des risques « a posteriori » mise en place d'une organisation et d'un système de signalement d'évènements indésirables en EHPAD et en HL

✚ Développement d'un référentiel d'autoévaluation en EHPAD (renouvellement des conventions tripartites)

✚ Développement d'un dossier unique d'admission

✚ Elaboration de plan blanc

✚ Contrat de séjour, règlement de fonctionnement

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

EN 8 ANS

3,1 études par établissement



Un transfert de savoir faire aux établissements et entre établissements

Des outils communs développés : contrat de séjour, règlement intérieur, personne de confiance, plan blanc, guide achat, dossier d'admission, MAEVA, coordination de la gestion des risques, indicateurs...

Evolution vers un groupement de coopération sanitaire en 2011

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

Développement d'un référentiel d'auto évaluation des pratiques pour le renouvellement des conventions tripartites MAEVA

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

Pourquoi cette démarche?



- Le constat:
 - Plusieurs supports: auto évaluation Angélique, trame d'évaluation des Autorités de tarification du département de l'Ain, un référentiel élaboré par la CIAQA
- Les objectifs de la démarche:
 - Faire évoluer le référentiel initial développé par la C.I.A.Q.A .
 - Produire un document de référence commun pour les établissements publics du département.

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

MAEVA: outil d'évaluation interne commun

o Double enjeu

- Inscrire chaque établissement dans une démarche qualité globale en l'incitant à s'interroger sur les besoins et attentes des usagers et réponses organisationnelles et pratiques et impulser une culture qualité
- Valoriser les démarches d'amélioration de la qualité et Développer une démarche qualité collective départementale

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Fonctionnement et donnée de sortie

-1^{er} Temps: Analyse par un groupe de travail, représentatif des adhérents de la C.I.A.Q.A et pluridisciplinaire :

- les membres du Bureau (parité EHPAD-HL)
- des invités (Directeur du prochain établissement en renouvellement de convention et des qualitiens d'HL).

-2^{ème} Temps

- Les représentants du Conseil Général
- Les représentants de la DDASS

-Donnée de sortie :

- . revue de la trame d'évaluation des Autorités de tarification et du référentiel Maeva.
- . refonte des 2 documents en un seul

-3^{ème} Temps Validation départementale

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



La documentation de référence

MAEVA est basée sur :

- le guide d'accompagnement Angélique ;
- le cahier des charges de la convention pluriannuelle (arrêté du 26 avril 1995 et sa modification du 13 août 2004) ;
- le guide méthodologique pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux « L'évaluation interne », édité en septembre par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale ;
- le référentiel de certification 2007 promu par la HAS ;
- le décret du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux (évaluation externe) ;
- la circulaire du 17 octobre 2006 relative à la campagne budgétaire pour l'année 2006 dans les établissements et services médico-sociaux et sanitaires accueillant des personnes âgées.

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



MAEVA : un outil à forte dimension méthodologique

- Une lecture concrète des recommandations, des exigences applicables aux établissements, permettant de s'interroger sur ses propres pratiques professionnelles.
- Un outil autoporteur avec questionnement, synthèses identifiant les points forts et à améliorer, élaboration d'un plan d'actions pour satisfaire aux niveaux d'exigences.
- Une aide pour les établissements pour réaliser un bilan de situation et évaluer ainsi le chemin à parcourir en identifiant les améliorations à mettre en œuvre pour atteindre le niveau qualité souhaité.
- Une réflexion périodique, mise en œuvre collectivement au sein de chaque institution, conduisant ainsi au développement d'une culture de l'évaluation.

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

→ Cet outil d'aide doit permettre d'observer la réalité des pratiques. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

→ L'échelle d'évaluation proposée permet de constater pour chaque exigences/recommandations le niveau atteint au moment T de l'évaluation.

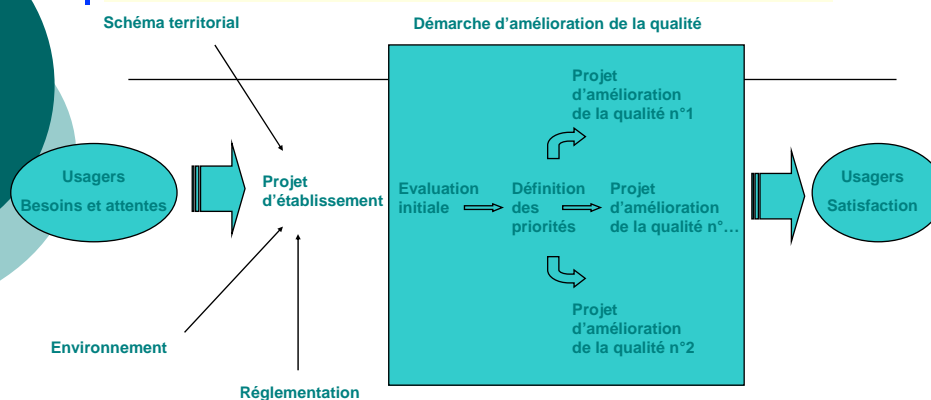
→ En fonction de l'avancement dans la démarche d'amélioration de la qualité, l'établissement s'interroge sur les actions à mettre en œuvre pour atteindre le niveau d'exigence, sur les moyens déployés et leur efficacité, sur les résultats obtenus et leur pérennité.

→ Mise en place de plan d'actions pour l'amélioration des prestations avec échéancier, moyens et indicateurs qualité évaluables annuellement et supports lors de l'évaluation externe

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Maeva : une démarche qualité globale



•Un outil permettant d'inscrire l'établissement dans une démarche qualité.

•Les éléments de cette démarche :

- s'interroger sur les besoins des usagers, les pratiques, l'organisation et les résultats ;
- chercher à analyser les situations, les points forts, les points à améliorer ;
- mettre en œuvre des dispositions pour améliorer la qualité, s'assurer de leur efficacité pour la satisfaction des usagers.

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Le champ d'application de Maeva

1 – Management / Gestion des ressources

1.1 – **Projet institutionnel** (8 questions)

1.2 – **Engagement de la Direction / Démarche qualité** (5 questions)

1.3 – **Responsabilité et autorité** (4 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

1.4 – **Communication** (6 questions)

1.5 – **Gestion documentaire / Gestion des informations nécessaires aux activités de l'EHPAD** (9 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

1.6 – **Gestion des ressources humaines / Affectation du personnel / Formation, sensibilisation et compétences** (23 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

1.7 – **Installation / Espace de vie** (12 questions)

1.8- **Gestion des ressources matérielles** (7 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010

2 – Processus

2.1 – **Admission / Accueil** (20 questions)

2.2 – **Respect de la citoyenneté / Propriété des résidents / Communication avec les résidents / familles** (14 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

2.3 – **Prestation hôtellerie (la fonction linge, la fonction ménage)** (25 questions)

2.4 – **Prestation de restauration** (23 questions)

2.5 – **Sécurité / maintenance (les ateliers)** (9 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

2.6 – **Prestation de soins (médical et para-médical, pharmacie, sécurité des soins)** (55 questions)

2.7 – **Vie sociale** (12 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

3 – Evaluation

3.1 – **Mesure de la satisfaction des résidents / familles** (4 questions)

3.2 – **Maîtrise des dysfonctionnements** (11 questions)

3.3 – **Evaluation interne** (6 questions)

Synthèse : Points forts /points à améliorer

Total = 253 questions

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Questionnement avantages

- Respects des règles éthiques, droits, libertés
- Orientation vers une recherche de pré requis nécessaires et développement d'outils de base et d'indicateurs
- Harmonisation des pratiques entre établissement
- benchmarking

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



Questionnement difficultés

- Moyens limités des structures gériatriques
- Difficulté à ancrer les démarches par du personnel fixe formés et dédiés à la qualité
- Structures gériatriques hétérogènes
- Besoin de définition de pré requis minimum
- Décalage qui s'opère avec le sanitaire
- Différence des procédures (sanitaire et médico sociale) malgré une perméabilité des recommandations de bonnes pratiques et consensus

Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010



MERCI DE VOTRE ECOUTE



Evaluation interne en EHPAD
LAUSANNE 15 Mars 2010