



Institut Médico-Professionnel
Centre de Harthouse
Abrégé du rapport de l'évaluation externe

08/12/2014

Institut Médico-Professionnel



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.

1 La démarche d'évaluation interne*

(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 ...).

La démarche d'évaluation interne	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - La démarche d'évaluation interne a été structurée, avec un référentiel propre, une partie commune pour le Centre de Harthouse et une partie spécifique à l'IMPro - Les professionnels et les usagers ont participé activement à la démarche - Le référentiel couvre les champs de l'évaluation - Le rapport d'évaluation interne présente les points forts, les écarts et les axes d'amélioration - Une communication a été réalisée en faveur du CVS et du CA - La démarche d'amélioration continue de la qualité est ancrée dans les pratiques - Les résultats de l'évaluation interne ont fondé la réécriture du projet d'établissement - Un comité qualité est en cours de création
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Le rapport d'évaluation interne n'est pas complet au vu des RBPP « <i>Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements visés à l'article L.312-1 du CASF</i> », « <i>La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF</i> » - Les actions ne sont pas organisées ni hiérarchisées, il n'y a pas d'échéance, de pilote et d'indicateur de suivi - La cohérence entre les différents plans d'amélioration de la qualité (projet d'établissement, rapport d'activité, évaluation interne) est complexe à appréhender - Le suivi des actions a été laissé en suspens suite à la réécriture du projet d'établissement (pour la partie spécifique à l'IMPro)
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Pour la rédaction du prochain rapport d'évaluation interne, s'appuyer sur les RBPP : « <i>Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements visés à l'article L.312-1 du CASF</i> », « <i>La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF</i> », - Reprendre les axes d'amélioration pour formaliser un plan d'action unique pour l'IMPro, avec des échéances, des indicateurs, des pilotes

	<ul style="list-style-type: none"> - Consolider les différents plans d'amélioration de la qualité, pour une meilleure visibilité et un suivi simplifié - Mettre en œuvre les actions issues de l'évaluation interne, spécifiques à l'IMPro (partie B)
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

** pour les services à la personne (SAP) agréés, cette rubrique correspond aux points investigués dans le cadre du cahier des charges de l'agrément*

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,...).

Les modalités de prise en compte des RBPP publiées par l'Anesm	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - La rédaction du projet d'établissement a intégré les principes recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM - Les RBPP applicables à l'IMPro sont connues des encadrants et identifiées par quelques professionnels éducatifs - Les pratiques au quotidien respectent les orientations des RBPP généralistes
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les RBPP « <i>Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent</i> » et « <i>Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement</i> » ne sont pas identifiées par tous les professionnels, suite à un turn over important (elles avaient été analysées en réunion de service)
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Reprendre l'analyse en équipe de quelques recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM notamment celles concernant les TED (en fonction des thèmes des groupes de travail issus du plan d'amélioration de la qualité)

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 ; ...).

le projet d'établissement : actualisation et pertinence au regard des missions de l'ESSMS. Déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels adaptés aux missions	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Le projet d'établissement a été mis à jour en intégrant les résultats de l'évaluation interne et après évaluation du précédent projet - Le document suit le contenu de la RBPP afférente au projet d'établissement - Il a été formalisé par un groupe de travail pluridisciplinaire - Il est identifié par les professionnels comme étant un outil de référence - Il témoigne de la volonté du Centre de Harthouse de s'adapter aux besoins de la population en proposant des prises en charge innovantes - Les orientations concernant l'IMPro sont claires et réalistes - Chaque service rédige un projet spécifique : Gauguin, internat, Klee, ateliers pédagogiques et professionnels, avec des mises à jour
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Le projet des ateliers pédagogique ne caractérise pas suffisamment la population accueillie et son évolution
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer du suivi de la nouvelle trame (institutionnelle) du projet par chaque service.

L'adaptation entre objectif central de l'ESSMS et les ressources humaines, financières et matérielles mobilisées et celles de son territoire	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Les ressources humaines sont adaptées à l'objectif central tant au niveau du taux d'encadrement que des profils des professionnels (encadrement pluridisciplinaire et structuré) - L'IMPro bénéficie des services supports mutualisés du Centre de Harthouse - Les ressources matérielles sont adaptées aux besoins des jeunes - Les partenariats avec les acteurs du secteur sont efficaces, tant au niveau des partages de pratiques, que des logiques de parcours
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les veilles couchées ne sont plus adaptées au public accueilli (notamment pour le service Gauguin) et ne sont pas attractives pour les agents
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Etudier la possibilité financière de poster des veilleurs de nuit (demande de moyens supplémentaires dans le cadre d'un accompagnement adapté et sécurisé)

L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences)	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une équipe pluridisciplinaire, composée de personnel éducatif et soignant, diplômés. - Un encadrement par des coordonnateurs ou chef de service
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les missions des agents éducatifs et soignants sont identiques malgré des formations initiales différentes (tous sont considérés comme des éducateurs) - La délégation des soins infirmiers est de ce fait complexe à mettre en place - Le positionnement et les missions de l'encadrement ne sont pas toujours bien identifiés par l'équipe (malgré l'existence de fiches de poste et de délégations)
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Sans remettre en cause l'esprit d'équipe et la prise en charge globale, étudier la possibilité de mieux identifier les missions relevant du soin et de l'éducatif au service Gauguin - Revoir la répartition des soins infirmiers pouvant être délégués

	<ul style="list-style-type: none"> - Clarifier pour les équipes le rôle et le positionnement de l'encadrement
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions (formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc...) mises en oeuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Des fiches de poste sont formalisées - Les formations individuelles et collectives sont en cohérence avec les besoins de la population accueillie - L'équipe du service Gauguin a été accompagnée par le Centre de Communication Concrète - Le CRA intervient sur demande pour conseiller les équipes.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les formations collectives permettant d'outiller les équipes pour la prise en charge des troubles autistiques et psychiques ne paraissent pas suffisantes - Les méthodes d'accompagnement dispensées par le CCC n'ont pas été pleinement réinvesties - Les nouveaux arrivants ne sont pas formés rapidement à la prise en charge des jeunes avec TED et les protocoles de chaque jeune ne sont pas rédigés.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir en priorité des formations d'équipe intra muros concernant la prise en charge des TED et des troubles psychiques - Dès son arrivée, préparer le professionnel nouvel arrivant aux spécificités liées à la pathologie autistique ainsi que les méthodes inhérentes à cet accompagnement. - Protocoliser et formaliser la démarche d'accompagnement de chaque jeune - Inscrire sur le long cours les formations accompagnant les projets innovants (exemple : formation à la méthode TEACCH, au moment de l'ouverture d'un service pour personnes autistiques et en rappel et accompagnement par la suite).

Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'ESSMS et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - La prévention des risques professionnels est formalisée et suivie dans le DUERP, avec l'association du CHSCT - Les professionnels savent gérer les comportements violents des jeunes et les agressions sont suivies d'un soutien. - L'entretien annuel est perçu comme un moment d'échange constructif - Les groupes d'analyse de la pratique constitue un soutien apprécié des professionnels
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - La mobilité interne obligatoire au bout de 6 ans nourrit des inquiétudes parmi les agents car les choix ne seraient pas toujours respectés (une situation en 2013).
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les sources d'inquiétudes liées à la mobilité interne et communiquer sur les objectifs.

Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'ESSMS permettant : de caractériser le profil de la population accompagnée, de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Un accompagnement global et pluridisciplinaire adapté aux besoins et attentes de chaque jeune - Des modalités de prise en charge variées : ateliers pédagogiques, professionnels, internat, accueil temporaire, SIP... - Des groupes et sous groupes de profils homogènes pour des prestations personnalisées - Un nouveau groupe (Découvertes) pour des jeunes qui ne trouvent pas leur place au sein des ateliers pédagogiques et le projet de service d'insertion médico-social - Une diversité de parcours en aval proposés aux bénéficiaires, sans préjuger au départ de l'évolution des capacités. - Les intentions de prises en charge spécifique à la problématique autistique sont affirmées.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Une prise en charge au service Gauguin trop basée sur des activités occupationnelles et insuffisamment structurées - Peu de visibilité pour les jeunes très déficitaires (au niveau

	<p>de l'identification des besoins suite à un manque d'outils de communication non verbale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présence de l'infirmière et de la psychologue aux moments des activités quotidiennes (ex : repas) au service Gauguin pourrait être renforcée - Des activités physiques insuffisantes et un accès non libre à l'espace extérieur sécurisé.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les méthodologies d'accompagnement par une augmentation des séquences de formation - Structurer les accueils aux Peupliers et Tournesols par des activités cognitives, sensorielles, d'apprentissage -atelier sur table-, de structuration de l'espace et du temps, de schéma journalier accessible au jeune, objets de transition et de communication. - Prévoir la participation ponctuelle de la psychologue et de l'infirmière à certaines activités de la journée au service Gauguin pour une connaissance plus globale du jeune dans son environnement. - Organiser davantage d'activités physiques pour évacuer les tensions - Envisager l'accès aux espaces extérieurs des unités Tournesol et Peupliers.

La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Le contenu et les objectifs des projets individualisés et d'accompagnements sont totalement cohérents avec les objectifs des projets d'établissement et de service. - La pluridisciplinarité est opérationnelle.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les supports concernant l'utilisateur ne sont pas regroupés en un même lieu.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Finaliser l'acquisition d'un logiciel de gestion du dossier des usagers avec le rapport d'évolution, le projet individualisé, les éléments thérapeutiques ainsi la traçabilité des informations et les transmissions.

L'adaptation des locaux	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Un cadre extérieur en pleine campagne, avec des espaces verts entretenus et des chemins de déambulation sécurisés. - Des locaux mutualisés permettant une diversification des activités proposés sur place (gymnase, salle Snoezelen, cafétéria, espaces de jeux...) - Des locaux d'accueil globalement adaptés
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Une orientation dans le Centre non suffisamment balisée par des panneaux indicateurs - Le site permettrait l'aménagement d'un parcours de santé, à utiliser librement ou en activité suivie - L'espace de jour des Peupliers est peu accueillant et non structurant pour les personnes accueillies - Certaines salles d'activités nécessiteraient un rafraichissement.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la signalétique permettant l'orientation dans le Centre - Aménager progressivement un parcours de santé, au bénéfice de l'ensemble des usagers du Centre - Revoir l'aménagement de l'espace jour des Peupliers, afin de rendre les locaux accueillants et de mieux structurer les espaces en fonction des activités - Prévoir un programme de rénovation de certaines salles d'activité.

L'organisation du service	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Un service support administratif organisé, performant et avec des interfaces régulières avec les structures - Une gestion documentaire cohérente et sécurisée - Des trames communes harmonisées pour tous les services - Des dossiers usagers suivis, complets, centralisés au secrétariat - Un partage des informations par différents canaux (réunions, site intranet, cahiers de liaison) - Un service infirmier et technique mutualisés pour tout le Centre, pour optimiser les coûts
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - La surabondance de notes et de communiqués est chronophage pour les services - L'organisation des services infirmier et technique n'est pas

	<p>efficente, entraînant des tensions entre les attentes des équipes éducatives et les réponses de ces services support</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les formations obligatoires concernant la sécurité incendie ne paraissent pas faire l'objet d'une adéquation avec la réglementation - La gestion des plannings est chronophage
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger des notes et communiqués pour les informations essentielles et réfléchir à un autre mode de diffusion (intranet, site collaboratif...) - Revoir l'organisation, le fonctionnement et les missions des services infirmiers et techniques - Faire le point sur les obligations en termes de sécurité incendie et mettre en place les formations et procédures adéquates - Allonger la durée des cycles et s'en tenir au planning prévisionnel, (hors absence imprévue)

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,...).

Les partenariats mis en place en externe ou en interne	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - De nombreux partenariats institutionnels et dans le domaine sanitaire, social, médico-social et professionnel - Des partenariats internes pour les fonctions support mutualisées ou entre services, pour un parcours coordonné des usagers
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Une insuffisance de coordination entre le secteur jeune et adulte (notamment concernant les méthodes d'accompagnement).
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des temps institutionnels de partages de pratiques entre le secteur jeunes et adulte.

La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Les missions de l'IMPro sont clairement identifiées par les partenaires - La perception des partenaires est très positive, le Centre de Harthouse est un acteur incontournable du secteur. Il est décrit comme proposant des prestations de qualité, innovantes, avec des professionnels compétents et investis.
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'ESSMS autour du projet de chaque personne	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - La coordination avec les partenaires extérieurs est efficiente - Des échanges oraux, des rencontres, des transmissions d'écrits structurent la coordination des acteurs - L'IMPro est un établissement d'aval et d'amont, permettant d'organiser un parcours optimisé pour les personnes accueillies.
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une association constante des parents ou représentants légaux à la prise en charge. - Des séjours de vacances et des activités sportives et culturelles pour le maintien des liens sociaux.
Faiblesses	

Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	
-----------------------------------------------------------------------	--

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, ...).

Outils et méthode d'observation et de recueil des attentes de l'utilisateur	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Des outils et méthodes d'observation et de recueil des attentes sont en place - La phase d'admission permet de recueillir de façon exhaustive les attentes - Un rapport d'évaluation en vue de la synthèse d'admission est systématiquement rédigé au vu des éléments recueilli auprès du jeune et de sa famille - Au service Gauguin, l'utilisation du PASSEPORT et du COMVOR objective le profil du jeune (en cours d'adaptation pour le groupe Découvertes).
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas de grille d'évaluation au service Klee.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des outils d'évaluation au service Klee, pour mieux définir les objectifs d'accompagnement.

Actualisation du projet personnalisé	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une démarche très structurée pour l'actualisation annuelle du projet personnalisé : observations quotidiennes, rapport d'évolution avec les bilans, réunion de synthèse, mise à jour du projet individualisé d'accompagnement - Le jeune et ses représentants légaux sont associés à la

	mise à jour du projet personnalisé.
Faiblesses	- Aux ateliers pédagogiques, le bilan de l'action éducative ne s'appuie pas sur des évaluations formalisées.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	- Aux ateliers pédagogiques, mettre en place des outils d'évaluation simples permettant d'objectiver l'évolution du jeune.

Modalité d'accès de l'utilisateur aux informations le concernant	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisateur a accès aux informations le concernant, il est associé à chaque étape précédant et suivant la réunion de synthèse. - Les éléments du dossier peuvent être communiqués sur demande
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles de vie ne sont pas accessibles dans l'état à tous les jeunes - La réunion de synthèse peut impressionner les usagers, au vu du grand nombre de professionnels présents
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Adapter les règles de vie aux capacités de compréhension des usagers (photos, pictogrammes) - Réfléchir à la possibilité de réduire le nombre de professionnels présents à la réunion de synthèse.

Prise en compte des risques spécifiques aux usagers de l'ESSMS	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une prise en charge protocolisée des troubles du comportement, avec un possible recours aux partenaires extérieurs (CRA, psychiatrie) - Des protocoles de soins personnalisés, avec un suivi par les éducateurs et une supervision des infirmières - Il n'y a pas de pratiques d'enfermement des jeunes dans un lieu de calme/retrait - Les risques liés à la sexualité font l'objet de sensibilisation auprès des jeunes et de vigilance de la part des professionnels.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les infirmières retranscrivent les traitements - Le verrouillage des portes de certaines unités peut entraîner un risque en cas d'incendie - L'impossibilité d'ouvrir le portail de façon manuelle ne

	<p>permettrait pas une évacuation ou une entrée des pompiers en cas de dysfonctionnement du système électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> - La circulation trop rapide de certains conducteurs dans le Centre est dangereuse pour les piétons - Les sanctions disciplinaires ne sont pas adaptées au service Gauguin.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Etudier la possibilité de mettre en place un système de Préparation des Doses à Administrer par une Pharmacie - Pallier à la fermeture à clé des portes pour empêcher les intrusions d'autres résidents (portes ne pouvant s'ouvrir que de l'intérieur par exemple) - Installer un système d'ouverture manuelle du portail - Disposer des ralentisseurs supplémentaires pour limiter la vitesse de circulation dans le Centre - Préciser que le système de sanctions disciplinaires ne s'applique pas pour les jeunes du service Gauguin.

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...).

Mode de participation et de consultation individuelle de l'utilisateur	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Le jeune participe est consulté sur son rapport d'évolution, en amont de la réunion de synthèse - Chaque usager est associé à l'organisation de la journée, à la définition des activités - Les professionnels apprennent aux jeunes à s'exprimer et à manifester leurs choix - L'équipe fonctionne par une observation attentive des jeunes non communicants.
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

Modalité de participation collective	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Des moments d'échanges collectifs adaptés aux capacités d'expression des jeunes - Un fonctionnement optimal du CVS
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

7 La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

(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,...).

Organisation de l'ESSMS pour garantir le respect de la dignité et intimité de l'utilisateur	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une organisation et des attitudes professionnelles permettant un respect de l'intimité et de la dignité des jeunes. - Des réflexions sur la vie affective et sexuelles, avec des solutions concrètes - Des usagers pleinement satisfaits du respect de la dignité et de l'intimité.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Le verrouillage des portes des unités est trop systématique
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un groupe de réflexion sur la gestion du paradoxe « liberté/sécurité », pour permettre davantage de liberté de circulation (au sein de lieux clos).

Traitement et analyse des événements indésirables	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une politique de promotion de la bientraitance effective, avec des outils investis par les professionnels (charte, questionnaires bientraitance, analyses des pratiques, réunions de service...) - Une vigilance quant aux éventuelles maltraitances à domicile, avec des suites données le cas échéant.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - L'absence de procédure de signalement interne de suspicion de maltraitance, notamment de la part d'un professionnel - L'absence de fiches de signalement d'événements indésirables (pour les problèmes non liés aux comportements des usagers)
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Formaliser de façon participative une procédure interne de signalement en cas de suspicion d'actes de maltraitance (notamment de la part d'un collègue) - Mettre en place un système informatisé de déclaration d'événements indésirables, avec traitement par le Comité qualité.

8 Appréciation globale de l'évaluateur externe

L'institut médico-professionnel est à l'image du Centre de Harthouse : les équipes des différents services sont en recherche d'adaptation constante aux besoins de la population accueillie. Cela se matérialise par des prises en charge diversifiées et spécifiques en petits groupes, avec une adéquation de l'accompagnement au profil des jeunes. L'organisation n'est jamais figée, les professionnels s'interrogent régulièrement sur leurs pratiques et créent de nouveaux outils afin d'améliorer la qualité des prestations. L'IMPro propose des accueils séquencés (accueil de jour et temporaire) afin de favoriser le répit des aidants, de répondre à des urgences ou de faciliter l'intégration en accueil permanent. Les services sont en recherche d'innovation permanente, afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des usagers.

L'organisation générale du Centre est très structurée, avec une harmonisation des documents, une circulation de l'information efficace et un management de proximité de l'encadrement. Les réflexions institutionnelles et les supports qui en découlent témoignent d'une volonté de formaliser et de partager les valeurs et fondements des accompagnements, avec une association des équipes aux différents projets.

L'intégration des priorités du schéma régional de santé et du schéma de l'autonomie, la participation aux différents réseaux et groupes de travail départementaux et régionaux font que le Centre de Harthouse est une référence dans l'accueil des personnes atteintes de déficiences et de handicaps. Les nombreux partenariats, la coordination et l'articulation avec les acteurs du secteur, favorisent des réponses rapides et adéquates pour les personnes accueillies et un parcours cohérent, adapté et organisé.

Ce mode de fonctionnement permet de répondre pleinement aux missions imparties et à chaque usager de trouver sa place, au moyen d'une prise en charge très personnalisée. Les usagers et les partenaires expriment unanimement leur satisfaction quant à la qualité des prestations et mettent en avant le professionnalisme des équipes.

Le professionnalisme des équipes, le respect de valeurs fortement ancrées, l'engagement de la Direction, les réflexions collectives... conduisent à un accompagnement respectueux de la dignité des personnes accueillies, avec une association de chaque usager à son projet et à son parcours, qui sont co-construits, formalisés et évalués.

9 Méthodologie de l'évaluation externe

(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 ...).

Items (5 maximum)	
Déroulement de la mission	Réunion de cadrage /Transmission des pièces techniques par l'établissement/ Rédaction du projet évaluatif et du questionnaire/Visites sur site/Rédaction du pré rapport/Procédure contradictoire/Rédaction du rapport/Réunion de restitution au personnel.
Nombre d'entretiens	Une vingtaine d'entretiens en individuel ou pluridisciplinaire, de professionnels, de résidents et de partenaires. Moments d'observation du fonctionnement de l'établissement et des observations documentaires.
Délais Outil	Du 25 septembre au 15 décembre 2014 Référentiel interne pour la constitution du questionnaire évaluatif. Cotation objective des réponses.

10 Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe

Commentaires de l'ESSMS

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe