



Maison d'Accueil Temporaire (MAT)
Centre de Harthouse
Abrégé du rapport de l'évaluation externe

13/01/2015

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 la MAT - Les professionnels 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 - Les actions sont suivies et mises en œuvre
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 usagers ont peu été associés à la démarche - 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
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</i>

	<p>du CASF »,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolider les différents plans d'amélioration de la qualité, pour une meilleure visibilité et un suivi simplifié - Pour la prochaine évaluation, s'assurer de l'association des usagers par des modes de consultation et des supports de communication adaptés
--	--

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 pratiques au quotidien respectent les orientations des RBPP généralistes
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les RBPP applicables ne sont pas identifiées par tous les professionnels
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser en équipe quelques recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM (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 de service : 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 à l'évolution des besoins des résidents - Les orientations concernant la MAT sont en phase avec les constats des professionnels - Le projet de service de la MAT est complet, avec une description exhaustive des principes d'intervention. Il a été actualisé à partir des résultats de l'évaluation interne.
Faiblesses	-
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	-

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"> - La MAT bénéficie des services supports mutualisés du Centre de Harthouse - Les locaux sont architecturalement adaptés à la population accueillie - Les partenariats avec les acteurs du secteur sont efficaces au niveau de la coordination des séjours

Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les ressources humaines sont limitées au vu de l'objectif central - Une réflexion pourrait être menée sur l'adéquation entre les veilles couchées et les besoins des résidents
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir le taux d'encadrement ou le profil du public accueilli - Etudier l'opportunité et la possibilité financière de poster des veilleurs de nuit mutualisés (2 pour les résidences Dali, Chagall, Michel Ange et la maison d'accueil temporaire)

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, composées de personnel éducatif et soignant, diplômés. - Un encadrement par un chef de service (mutualisé)
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), or le public accueilli requiert des compétences spécifiques tant au niveau des soins que de l'accompagnement éducatif et thérapeutique - La délégation des soins infirmiers est de ce fait complexe à mettre en place
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Dans la mesure du possible au vu des plannings, étudier la possibilité de mieux identifier les missions relevant du soin et de l'éducatif - Revoir la répartition des soins infirmiers pouvant être délégués

Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions mises en œuvre pour permettre d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Les formations individuelles et collectives sont en cohérence avec les besoins de la population accueillie - Le CRA et l'EMIHAN interviennent sur demande pour conseiller les équipes - Un temps d'analyse des pratiques est proposé par la psychologue du service
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Peu de formations d'équipe en intra aux accompagnements spécifiques (personnes handicapées vieillissantes, profil psychiatrique, TSA...)

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 personnes handicapées vieillissantes, des troubles psychiques et TSA
---	--

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 résidents et les agressions sont suivies d'un soutien. - Les équipes sont soutenues par l'encadrement et par l'astreinte administrative - La collaboration avec le secteur psychiatrique sécurise les agents
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - L'équipe ne participe pas aux groupes de paroles mutualisés avec d'autres services
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Envisager la mise en place de groupes de parole spécifique à la MAT

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"> - Les caractéristiques des usagers sont bien identifiées - Les limites de l'accompagnement sont clairement définies - Le taux d'occupation est satisfaisant depuis les actions de communication menées en 2013
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les professionnels sont en difficultés dans le repérage des besoins des résidents - L'accompagnement est la plupart du temps groupal et peu individualisé - Les activités sont essentiellement occupationnelles
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier la présence de l'infirmière et organiser un partage d'informations pour cibler des besoins spécifiques en soins - Proposer des accompagnements diversifiés : thérapeutiques, éducatifs, socialisants....

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"> - Les projets individuels sont en cohérence avec les objectifs opérationnels du service
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - L'équipe n'a pas le temps de rédiger et d'évaluer les projets personnalisés et les bilans de séjour
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Définir des supports plus simples et plus rapides à compléter (cf adaptation réalisée par le SAJ)
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 efficiente, entraînant des tensions entre les attentes des équipes éducatives et les réponses de ces services support - Les formations obligatoires concernant la sécurité incendie ne paraissent pas faire l'objet d'une adéquation avec la réglementation
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 infirmier et technique - Faire le point sur les obligations en termes de sécurité incendie et mettre en place les formations et procédures adéquates

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,...).

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, professionnel - Des partenariats internes pour les fonctions support mutualisées ou entre services, pour un parcours coordonné des usagers
Faiblesses	-
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur	-

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 la MAT sont clairement identifiées par les partenaires - La perception des partenaires est très positive. Les équipes proposent des prestations de qualité - Les résidents et les familles sont parties prenantes de l'accompagnement
Faiblesses	- Les activités physiques proposées aux résidents ne sont pas suffisamment nombreuses
Propositions/préconisations	- Etudier, en partenariat avec l'Association sportive, la possibilité d'aménager davantage de plages d'activités physiques

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 efficace - Des échanges oraux, des rencontres, des transmissions d'écrits structurent la

	coordination des acteurs - Les intervenants du CRA et de la psychiatrie interviennent pour des prises en charge individuelles et pour le soutien des équipes
Faiblesses	- Les bilans de séjour ne sont plus transmis ces derniers temps
Propositions/préconisations	- Transmettre des bilans de séjour simplifiés
Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées	
Forces	- Une place accordée aux familles tout au long du séjour - Une association des familles à la réunion d'accueil - Des sorties culturelles régulières
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	- La réunion d'accueil et la fiche de renseignement servent de fondement à l'accompagnement
Faiblesses	- Des outils insuffisants pour recueillir les attentes des résidents dont le niveau de communication est limité
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	- Mettre en place des outils de communication adaptés (aides visuelles, PECS)

Actualisation du projet personnalisé	
Forces	- Un bilan d'accompagnement est réalisé une fois par an
Faiblesses	- Le projet individualisé n'est pas actualisé - Il n'y a pas systématiquement de bilan de fin de séjour
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	- Définir un document restreint et simple à compléter (pour le projet individuel et le bilan de séjour)
Modalité d'accès de l'utilisateur aux informations le concernant	
Forces	- L'utilisateur a accès aux informations le concernant, il est associé à la préparation de son séjour - Les éléments du dossier peuvent être communiqués sur demande
Faiblesses	- Les documents ne sont pas adaptés aux usagers dont le niveau de compréhension est limité.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	- Adapter les documents (photos, pictogrammes...)

Prise en compte des risques spécifiques aux usagers de l'ESSMS	
Forces	- Une relation éducative basée sur la stimulation et évitant les situations d'échec - Une attention portée aux rapports affectifs et intimes, pour prévenir et protéger les usagers - Des protocoles d'administration de traitements d'urgence
Faiblesses	- Les activités individuelles de maintien de l'autonomie dans les actes de la vie quotidiennes sont insuffisantes - La gestion des traitements médicaux et les soins prennent le pas sur les activités éducatives - Les préconisations individuelles en cas de trouble du comportement ne sont pas mises à jour
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	- Programmer, pour chaque résident, une plage quotidienne pour des activités de maintien de l'autonomie - Mettre à jour les protocoles individuels en cas de troubles du comportement

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 résident est associé à la définition des objectifs de prise en charge au moment de l'accueil - Chaque usager est associé au choix de ses activités - Les résidents sont consultés pour tout acte les concernant
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les attentes des résidents sont difficiles à honorer du fait de l'effectif réduit
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Envisager la possibilité d'augmenter le taux d'encadrement

Modalité de participation collective	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Un fonctionnement optimal du CVS - Des commissions « menus » - Des groupes de paroles hebdomadaires
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas d'enquête de satisfaction
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Envisager la mise en place d'une enquête de satisfaction à destination des résidents (adaptée à leur capacité de compréhension) et des familles ou représentants légaux.

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 résidents - Une application concrète de la charte des droits et libertés - Une liberté d'aller et venir définie à l'accueil - Les gestes affectifs entre résidents consentants sont possibles et encadrés - Des chambres individuelles
Faiblesses	-
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur	-

Traitement et analyse des événements indésirables et des faits de maltraitance	
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, réunions de service...) - Un respect des résidents, considérés comme des adultes avec droit de choix
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) - L'analyse des troubles du comportement n'est pas effectuée
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

	<p>d'événements indésirables, avec traitement par le Comité qualité</p> <ul style="list-style-type: none">- Analyser les motifs déclencheurs des troubles du comportement
--	---

8 Appréciation globale de l'évaluateur externe

La maison d'accueil temporaire 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 recherche d'adéquation de l'accompagnement au profil des bénéficiaires. 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. 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 efficiente 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.

La Maison d'accueil temporaire rencontre des difficultés dans l'individualisation de la prise en charge et dans la formalisation des documents d'accompagnement. L'effectif de cette structure est en effet quelque peu insuffisant. De ce fait, les activités sont essentiellement groupales, et les projets personnalisés (ainsi que les bilans) ne sont pas systématiquement mis à jour. Malgré cela, les professionnels s'emploient à proposer les prestations les plus adaptées possible au vu de leurs moyens, avec en fil conducteur, des réflexions constantes sur le respect des droits des usagers. 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.

Les usagers et les partenaires expriment unanimement leur satisfaction quant à la qualité des prestations et mettent en avant le professionnalisme des équipes.

L'investissement 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.

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	Entretien de cadrage/Réunion d'ouverture/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
Nombre d'entretiens	Une dizaine 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 26 juin 2014 au 15 janvier 2015 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