



SAMSAH
CENTRE DE HARTOUSE
Abrégé du rapport de l'évaluation externe

04/02/2015

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 Hartouse et une partie spécifique au SAMSAH - Les professionnels ont participé activement à la démarche - Les usagers ont été associés à la démarche (enquête de satisfaction) - 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 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</i>

	<p><i>dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF »,</i></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 - Le projet de service fait référence aux RBPP pour fonder les principes d'intervention - Les professionnels identifient les RBPP - Les pratiques au quotidien respectent les orientations des RBPP
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les agents n'ont pas participé à l'analyse des RBPP
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser des RBPP, choisies en fonction des thématiques abordées dans les groupes de travail

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 bénéficiaires - Les orientations concernant le SAMSAH sont en phase avec les constats des professionnels - Le projet de service du SAMSAH est complet, avec une description exhaustive des principes d'intervention. - L'équipe du SAMSAH connaît parfaitement le contenu du projet de service
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"> - Le SAMSAH bénéficie des services supports mutualisés du Centre de Harthouse - Une infirmière et un médecin psychiatre sont mutualisés avec l'EPSAN - Les locaux sont architecturalement adaptés à l'activité - Les partenariats avec les acteurs du secteur sont efficaces au niveau de la coordination des prises en charge

Faiblesses	-
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur	-

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 para médicaux, diplômés. - Un encadrement par une coordinatrice et une chef de service (mutualisée)
Faiblesses	-
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur	-

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 - La psychologue, le médecin psychiatre et l'infirmière psy apportent des éléments de compréhension des situations
Faiblesses	- Les éducateurs ne se sentent pas suffisamment formés face aux pathologies psychiques et troubles addictifs
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	- Prévoir en priorité une formation d'équipe pour améliorer la connaissance et la prise en charge des pathologies psychiques et addictives, notamment dans le contexte du domicile

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 agressifs des usagers et les agressions sont suivies d'un soutien. - Les équipes sont soutenues par l'encadrement et par

	<p>l'écoute et le soutien lors des réunions hebdomadaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éducateurs interviennent à tour de rôle à domicile, limitant la lassitude et la risque de perte de distance professionnelle
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Davantage de formations sur la distance professionnelle et sur l'appréhension des troubles psychiatriques pourraient être organisées - La mobilité interne obligatoire au bout de 6 ans nourrit des inquiétudes parmi les agents car les choix ne seraient pas toujours respectés - Les agents souffrent d'une certaine méconnaissance de leurs missions par les autres services du Centre de Hartouse
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser davantage de formations liées aux pathologies des bénéficiaires - Identifier les sources d'inquiétudes liées à la mobilité interne et communiquer sur les objectifs. - Communiquer sur les missions du SAMSAH et les principes d'intervention

<p>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</p>	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des usagers sont bien identifiées - Les limites de l'accompagnement sont clairement définies - La pluridisciplinarité des intervenants permet des regards croisés et une approche globale des bénéficiaires - Les interventions répondent aux besoins et attentes des usagers - Des accompagnements individuels et collectifs sont proposés
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - La coordinatrice n'effectue pas d'accompagnement au domicile avec pour conséquence un manque de supervision, essentielle pour les interventions à domicile et un lien distant avec le terrain - Les profils très hétérogènes rendent complexe la connaissance de chaque pathologie et l'adéquation des pratiques - Les interventions sont parfois trop dans l'action au détriment de l'accompagnement

Propositions/préconisations	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier des interventions auprès des usagers pour la coordinatrice - Adopter une stratégie face au public à accueillir : spécialisation sur certaines pathologies ou dispositif de formation rapide des éducateurs à l'approche des pathologies à prendre en charge - Former les professionnels aux techniques d'accompagnement en SAMSAH
------------------------------------	---

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 totale cohérence avec les objectifs opérationnels du service
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	
L'organisation du service	
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
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

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, ...)

Les partenariats mis en place en externe ou en interne	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - De nombreux partenariats dans le domaine sanitaire et médico-social - Des partenariats internes pour les fonctions support mutualisées ou entre services, pour un parcours coordonné des usagers
Faiblesses	
Propositions/préconisations	

La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Les missions du SAMSAH sont clairement identifiées par les partenaires - La perception des partenaires est très positive. Les équipes proposent des prestations de qualité
Faiblesses	
Propositions/préconisations	

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 - L'absence de médecin coordinateur est compensée par des outils de suivi des soins et des échanges réguliers
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Le médecin coordinateur n'est pas recruté, faute de candidature
Propositions/préconisations	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la recherche d'un médecin coordinateur

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">- Les aidants sont partie prenante de l'accompagnement et peuvent bénéficier de soutien- Diverses actions sont menées pour favoriser l'intégration sociale : permanences au service, sorties, activités collectives
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"> - Une procédure d'admission, avec des modalités permettant un recueil exhaustifs des besoins et attentes (rendez-vous, grilles d'observation, réunions, évaluations) - Un projet individuel d'accompagnement proposé deux mois après l'admission (après plusieurs interventions, investigations et bilans qui permettent de bien cerner les besoins et attentes de l'utilisateur) - Un référent identifié pour chaque usager
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur	

Actualisation du projet personnalisé	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Divers outils permettent l'actualisation du projet personnalisé : fiches d'intervention, classeur d'observation, grilles d'évaluation, bilans d'accompagnement - Le dossier d'un usager sortant est en veille pendant six mois, avec un appel mensuel de la coordinatrice
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

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 peut avoir accès à son dossier - Les outils de la loi 2002-2 sont présentés et expliqués au bénéficiaire - Un courrier mensuel informe l'utilisateur des interventions programmées
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents ne sont pas adaptés aux usagers dont le niveau de compréhension est limité.
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Adapter les documents (version simplifiée)

Prise en compte des risques spécifiques aux usagers de l'ESSMS	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement, cadrant et contenant, limite l'apparition de troubles - Les usagers sont valorisés par les éducateurs - Une procédure est rédigée pour le cas où l'utilisateur n'ouvre pas la porte de son logement - Le service est attentif aux nouveaux besoins des bénéficiaires - Les risques liés à la santé somatique et psychique sont prévenus par un accompagnement régulier - L'accès aux droits est facilité par le SAMSAH - Lors de la fermeture du service, un répondeur téléphonique indique les numéros à appeler en cas d'urgence
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

Prise en compte de la perception du service et de ses missions par les usagers	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Les usagers ont une perception claire des missions du service - Ils sont satisfaits de la qualité de l'accompagnement
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

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 bénéficiaire est associé à la définition des objectifs du PIAD - L'utilisateur peut refuser une intervention (le professionnel demande l'accord avant d'entre au domicile)
Faiblesses	
Propositions/préconisations	

Modalité de participation collective	
Forces	<ul style="list-style-type: none"> - Une enquête de satisfaction est formalisée, elle a été effectuée en 2012
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de programmation de l'envoi de l'enquête
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre l'enquête tous les deux ans comme prévu dans le projet de service.

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
Faiblesses	
Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe	

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 usagers, 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)
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

Le SAMSAH est à l'image du Centre de Hartouse : 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, 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 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.

Le SAMSAH est un service très structuré : l'équipe a mis en place de nombreux outils pour identifier les besoins et attentes ; évaluer le suivi des objectifs et associer le bénéficiaire à sa prise en charge. Les documents sont pertinents et la traçabilité des actes ou informations est efficace. La coordination des interventions est assurée par des réunions internes ou avec les autres intervenants.

Les professionnels font preuve d'une forte motivation pour adapter au mieux les interventions : ils s'interrogent sur les effets de leurs pratiques. Ils sont ainsi en demande constante d'apprentissage, de formations et de partage de pratiques.

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	Un 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 04 février 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