

# Synthèse évaluation externe

## Résidence P. Bonnef

**RÉFÉRENTIEL :** Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, HAS, version mars 2022

**DATE ÉVALUATION :** 11 et 12 décembre 2023

**ORGANISME ÉVALUATEUR :** 4 As - accréditation COFRAC numéro 3-1988 rév. 0



### ÉCHELLE D'ÉVALUATION :

1	pas du tout satisfaisant
2	plutôt pas satisfaisant
3	plutôt satisfaisant
4	tout à fait satisfaisant
★	optimisé

⇒ cotation minimale à atteindre pour les critères impératifs définis par la HAS

### SYNTHÈSE COTATIONS :

CHAPITRE & THÈMES	COTATION / 4	PRÉSENCE D'ÉLÉMENT(S) D'ÉVALUATION OPTIMISÉ(S)
<b>Chapitre 1 La personne</b>	<b>3,76</b>	
Bienveillance et éthique	4	
Droits de la personne accompagnée	3,43	
Expression et participation de la personne accompagnée	3,8	
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,17	
Accompagnement à l'autonomie	4	
Accompagnement à la santé	3,91	
Continuité et fluidité des parcours	4	
<b>Chapitre 2 Les professionnels</b>	<b>3,56</b>	
Bienveillance et éthique	2	
Droits de la personne accompagnée	4	
Expression et participation de la personne accompagnée	3,5	★
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4	
Accompagnement à l'autonomie	4	
Accompagnement à la santé	4	
Continuité et fluidité des parcours	3,39	★
<b>Chapitre 3 L'ESSMS</b>	<b>3,52</b>	
Bienveillance et éthique	3	
Droits de la personne accompagnée	4	
Expression et participation de la personne accompagnée	★	★
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,8	★
Accompagnement à l'autonomie	3	★
Accompagnement à la santé	3,74	
Politique ressources humaines	3,42	
Démarche qualité et gestion des risques	3,21	★

## FOCUS CRITÈRES IMPÉRATIFS AVEC COTATION INFÉRIEURE À 4 :

- Critère 3.11.1, cotation **3** : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- Critère 3.11.2, cotation **3** : L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.
- Critère 3.12.2, cotation **2** : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.
- Critère 3.12.3, cotation **3** : Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.
- Critère 3.13.2, cotation **2** : L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.
- Critère 3.14.1, cotation **3** : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

## FOCUS ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION OPTIMISÉS (cotation ★) :

- ★ Ensemble des éléments d'évaluation du critère 2.3.1 :
  - Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée
  - Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée
- ★ Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais (élément d'évaluation du critère 2.9.3)
- ★ Ensemble des éléments d'évaluation du critère 3.3.1 :
  - L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation
  - L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.
  - L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.
- ★ L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention (élément d'évaluation du critère 3.4.4)
- ★ L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire (élément d'évaluation du critère 3.4.5)
- ★ Ensemble des éléments d'évaluation du critère 3.6.1 :
  - L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux,
  - L'ESSMS communique sur les règles de sécurisation du circuit du médicament,
  - L'ESSMS évalue régulièrement son circuit du médicament,
  - L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.
- ★ Ensemble des éléments d'évaluation du critère 3.6.2 :
  - Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament.
  - Les professionnels respectent ces règles
- ★ L'ESSMS actualise sa stratégie [de prévention et de maîtrise du risque infectieux] autant que nécessaire (élément d'évaluation du critère 3.7.1)
- ★ L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques (élément d'évaluation du critère 3.10.2)

## APPRÉCIATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ÉVALUATEUR :

« L'évaluation a mis en avant une équipe proche de ses résidents et en recherche de sens dans leur pratique. Tout au long de nos échanges, nous avons pu découvrir un cadre chaleureux avec de beaux volumes où les espaces de vie sont adaptés et optimisés pour le confort des personnes accompagnées et de leur entourage. Une réelle expertise de terrain se dégage à travers les différentes pratiques observées en adéquation aux objectifs des différents services présents au sein de la résidence. Une synergie est présente en interne et le projet de création d'un Centre de Ressources Territorial pour le Territoire de Belfort devrait renforcer le rôle et l'impact de la résidence au sein de son environnement.

Récemment, la fondation s'est dotée de moyens supplémentaires pour favoriser le déploiement de sa démarche qualité. La dynamique est palpable, en effet tous les professionnels y sont attentifs. Cela devrait permettre de travailler avec efficacité, les points d'amélioration identifiés et de définir des stratégies partagées par tous à travers la rédaction du projet d'établissement tout en structurant les différents temps de concertation. Il semble important de travailler la place du CVS et le rôle de ses représentants avec pour finalité de les investir dans les réflexions à venir dès 2024.

L'EHPAD bénéficie d'un ADJ de jour de qualité qui dispose d'une entrée dédiée au sein de l'établissement. Ce service offre une prestation complémentaire avec une équipe affectée uniquement à cet accueil. Cela permet de construire des projets d'accompagnement spécifique à l'accueil de jour dans le respect de la personne. L'équipe a défini plusieurs espaces distincts (ateliers, TV, relaxation, repas thérapeutique...). Grâce à cela, l'individualisation de la prise en charge est au cœur des préoccupations des professionnels. La pertinence du travail et des réflexions menées crée de véritable opportunité, soit pour soutenir la personne dans sa vie au sein de son domicile, soit pour qu'elle puisse appréhender la vie en collectivité. »