



Les Résultats d'EQARS

L'enquête qualité de l'ARS auprès des EHPAD d'Aquitaine



Décembre 2014

Edito



Michel Laforcade
Directeur général
de l'ARS Aquitaine

La qualité des prestations des établissements et services médico-sociaux délivrées aux usagers est une préoccupation majeure de l'ARS.

Afin de m'assurer de la bonne appropriation de la démarche qualité au sein des établissements hébergeant des personnes âgées de la région, j'ai souhaité qu'un questionnaire approfondi soit adressé à l'ensemble des établissements du secteur.

Chaque établissement a déjà reçu ses résultats individuels présentés en regard des résultats de son département ainsi que des résultats de l'Aquitaine. Cette synthèse présente une analyse des résultats de la région à travers quatre focus déterminés en fonction du Projet Régional de Santé de l'ARS et des recommandations de l'ANESM : la personnalisation de l'accompagnement, l'accompagnement de la santé du résident, la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance, l'ouverture à et sur l'environnement.

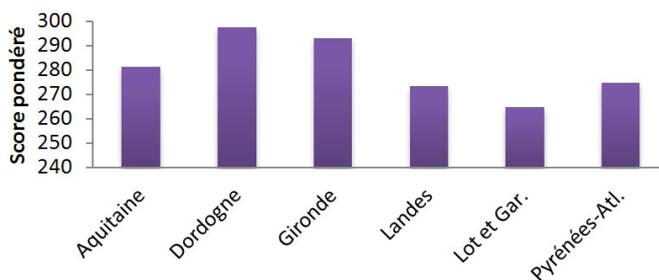
Fort d'un taux de réponse de 75 %, les résultats de cette enquête ont montré l'implication des établissements de la région dans la démarche qualité. Des pistes d'amélioration ont également été dégagées, elles pourront être poursuivies de manière individuelle par le constat que chaque établissement fera face à ses propres résultats mais aussi de manière collective à travers les travaux que nous entreprendrons, ensemble, avec les acteurs du secteur.

Les modalités de l'enquête

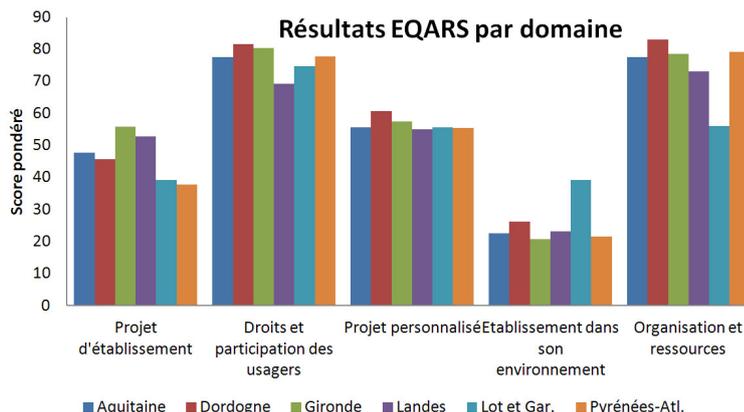
Au cours du dernier trimestre de 2013, l'ARS d'Aquitaine a lancé par l'intermédiaire du CREAL une enquête auprès des 466 établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD) de la région afin de s'assurer de l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) et du respect de l'obligation d'offrir des prestations de qualité et de garantir la bientraitance des usagers. Le Taux de réponse a été de 75 %.

La base de l'enquête régionale a été construite à partir du référentiel « Évaluation interne des EHPAD » développé par l'ARS d'Aquitaine et les acteurs du médico-social en Dordogne. Les EHPAD ont ainsi été interrogés sur 5 domaines (notés sur 500 points) : le projet d'établissement (100), les droits et participations des usagers (120), le projet personnalisé (100), l'établissement dans son environnement (50), l'organisation et les ressources (130). Les 382 questions posées étaient de type fermé et binaire (oui/non). Chacune a fait l'objet d'une pondération en fonction de son importance et de son impact sur la qualité du service rendu à l'utilisateur (une réponse positive vaut +1 ou +2, une réponse négative vaut -1 ou -2). Ainsi à l'issue du questionnaire chaque répondant s'est vu attribuer un score en fonction de ses réponses.

Résultats EQARS Score Total par département



Résultats EQARS par domaine



L'analyse des Résultats / Quelle qualité des prestations délivrées d

Les résultats ont été analysés de manière transversale aux 5 domaines interrogés à travers quatre focus relatifs. Chacun est dé

FOCUS 1 - La personnalisation de l'accompagnement



Les critères observés

- L'information sur les principes et les modalités de la personnalisation de l'accompagnement dans les projets d'établissement des EHPAD,
- Les modalités de participation de l'usager et l'information sur ses droits,
- La méthode d'élaboration du projet personnalisé,
- La contractualisation des prestations délivrées,
- Le travail pluridisciplinaire pour élaborer et mettre en œuvre le projet personnalisé,
- L'évaluation et l'adaptation du projet personnalisé,
- Le travail avec les partenaires extérieurs du projet personnalisé,
- Le cadre de vie qui soutient la personnalisation des accompagnements.



Les points forts

- 90 % des établissements assurent un travail pluridisciplinaire pour l'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé,
- 97 % basent le projet personnalisé sur le recueil des besoins et attentes de la personne,
- 90 % considèrent que les différentes capacités et limites du résident sont régulièrement évaluées,
- 97 % font signer le contrat de séjour par l'usager ou son représentant.



Les points faibles

- Pour 80 %, le contrat de séjour ne fait pas l'objet d'un avenant annuel,
- Pour 35 %, les articulations avec les intervenants extérieurs ne sont pas organisées,
- Pour 23 %, il n'existe pas de procédure d'évaluation pour la prise en charge de l'incontinence,
- Pour 31 %, il n'existe pas de procédure d'évaluation pour la prise en charge des troubles de l'humeur et du comportement,
- Pour 25 %, il n'y a pas de procédure d'évaluation pour la prise en charge de la détérioration cognitive.

FOCUS 2 - L'accompagnement de la santé du résident



Les critères observés

- Information et participation du résident à son projet de soins,
- Prévention et gestion des risques liés à la santé,
- La coordination des soins,
- L'accompagnement à la fin de vie.



Les points forts

- 99 % des EHPAD favorisent les thématiques relatives à la bientraitance et à la maladie Alzheimer ou aux maladies apparentées à la démence dans le plan de formation,
- 95 % des EHPAD ont mis en place des dispositifs de prévention des chutes avec traçabilité et analyse des circonstances,
- 89 % des établissements ont signé des conventions avec divers acteurs pour s'assurer que les personnes accueillies seront convenablement accompagnées à leur fin de vie.



Les points faibles

- Pour 68 % des établissements, il n'existe pas de procédure formelle (écrite) d'accès au dossier pour l'usager,
- Pour 21 %, les fonctions et rôles du médecin coordonnateur ne sont pas clairement définies,
- Pour 21 %, il n'existe pas de procédure du circuit du médicament pour la préparation, la distribution et l'administration,
- Pour 22 %, le consentement de la personne accueillie n'a pas été évalué par un entretien individuel.

ans les EHPAD d'Aquitaine ?

cliné en critères regroupant eux-mêmes 4 à 6 questions.

FOCUS 3 - La lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance



Les critères observés

- La connaissance des risques de maltraitance,
- L'organisation du traitement des faits de maltraitance,
- Le soutien aux professionnels,
- L'usager co-auteur de son parcours,
- L'ouverture de l'établissement à l'environnement favorisant un regard extérieur.



Les points forts

- 92 % des établissements recherchent systématiquement le consentement de la personne,
- 98 % des EHPAD ont un plan d'aide individualisé aux actes essentiels de la vie quotidienne qui prend en compte le degré d'autonomie de la personne,
- 72 % des EHPAD ont mis en place un plan d'amélioration des conditions de travail,
- 98 % des EHPAD ont un plan de formation prévoyant des actions pour améliorer les connaissances sur les caractéristiques des populations accueillies,
- 99,4 % des EHPAD accueillent des stagiaires dans leur établissement.



Les points faibles

- Pour 45 % des établissements, aucune modalité de soutien aux professionnels n'est proposée (supervision, analyse des pratiques),
- Pour 34 %, les missions et les rôles de l'encadrement concernant le traitement de la maltraitance ne sont pas clairement définis,
- Pour 33 %, il n'existe pas de procédure de traitement des faits de maltraitance,
- Pour 41 %, il n'existe pas de dispositif de vigilance relatif aux signaux préoccupants,
- 48 % des établissements ne disposent pas de charte de bientraitance.

FOCUS 4 - L'ouverture à et sur l'environnement



Les critères observés

- Le positionnement stratégique de l'EHPAD sur son territoire,
- Le travail en réseau,
- Le soutien au développement des liens sociaux et de la citoyenneté,
- Les coopérations formalisées.



Les points forts

- 93 % des établissements ont des accords et/ou des conventions qui régissent les diverses formes de partenariats,
- 87% se rapprochent d'établissements similaires pour partager des moyens ou des activités,
- 95 % des établissements déclarent veiller à développer les liens de la citoyenneté et à faciliter l'exercice des droits civiques,
- 97 % des structures considèrent avoir une politique d'animation favorisant la relation entre les résidents,
- 78 % actualisent régulièrement leurs outils de communication.



Les points faibles

- Pour 38 % des EHPAD, le projet d'établissement n'est pas fondé sur une analyse territoriale,
- Pour 33 %, les ressources de l'environnement ne sont pas inventoriées,
- Pour 52 %, les fiches de poste ou de fonction des personnels ne précisent pas les tâches de liaison et de coordination avec les acteurs de l'environnement,
- Pour 44 %, il n'existe pas de procédure de coordination des soins avec les professionnels de santé libéraux.

Les autres enseignements de cette enquête

- ▶ **La prévention de la dénutrition** est présente dans la prise en charge des résidents avec plus de 90 % des établissements déclarant avoir une procédure d'évaluation et de prise en charge de la dénutrition et mettre en place des actions collectives sur ce thème.
- ▶ **Le projet d'établissement** est mis en œuvre dans plus de 90 % des établissements mais un quart n'est plus en cours de validité et la moitié ne fait pas l'objet d'évaluations à périodes définies.
- ▶ **La politique managériale** est marquée par un fort engagement des directeurs en matière de qualité (94%) mais dans près de 50% des établissements, les délégations ne sont pas clairement définies et dans 30 %, les fiches de fonctions ne sont pas actualisées.

Les premières pistes de travail

A partir de ces observations, le choix a été fait pour l'ARS de cibler son action d'accompagnement des établissements sur 2 thèmes :

- ▶ **La personnalisation de l'accompagnement**, l'action régionale pourra prendre la forme d'ateliers d'appui méthodologique à destination des EHPAD avec comme objectif la mise à disposition d'outils pratiques et la pratique du retour d'expérience concernant :
 - La coordination des soins,
 - les procédures de prise en charge et d'évaluation de l'incontinence, de la détérioration cognitive, des troubles de l'humeur et du comportement,
 - le circuit du médicament dans la continuité des travaux menés par l'OMEDIT
- ▶ **La Promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance** seront également le thème d'une action régionale visant l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et l'appui aux établissements notamment pour le soutien apporté aux professionnels (gestion des ressources humaines et conditions de travail).

Une enquête qualité sur les bonnes pratiques professionnelles à échéance régulière permettra de mesurer les évolutions entre les périodes de recueil.



Pour en savoir plus



Consultez le rapport de synthèse EQARS-EHPAD sur le site internet de l'ARS Aquitaine :

www.ars.aquitaine.sante.fr

Rubrique Politique régionale de santé > La politique de qualité et de sécurité (secteur hospitalier, médecine de ville, secteur médico-social)