



Bureau Veritas Certification France

PRE-RAPPORT

Évaluation externe

Établissement d'Hébergement pour Personnes

Agées Dépendantes (EHPAD)

MAISON JOLY

CHBM

Montbéliard (Dpt 25)

EQUIPE D'EVALUATION

■ Annette SALCZYNSKI
■ Evalueur Responsable
■ Tél : 06 12 18 20 55
■ Mail : annette.salczynski@sfr.fr

■ Malika SALHI
■ Evalueur
■ Tél : 06 84 58 89 61
■ Mail : malika.salhi@neuf.fr

BUREAU VERITAS CERTIFICATION France – ESMS

41 Chemin des Peupliers- TSA 81003 - 69574 Dardilly Cedex

Tél : 01 55 89 65 65 - Fax : 04 78 66 82 65

Mois/Année

Pré-rapport Maison Joly



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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.

La méthode de remplissage consiste, pour chacune des sept rubriques, à noter les forces « et » les faiblesses à partir de la synthèse de l'évaluation externe. En effet, chaque rubrique ne peut être réduite à l'une ou l'autre de ces deux dimensions. L'approche du réel par la complexité consiste à chaque fois à identifier en quoi la rubrique présente une force « et » une faiblesse, ces deux aspects étant toujours contenus dans les faits observés.

L'expression des propositions/préconisations apparaît alors différente si la réalité a été exposée dans sa complexité. Elle n'est plus la sanction de ce qui « ne va pas » mais la dynamique à créer pour poursuivre l'évolution du projet.

La huitième rubrique permet de recueillir l'appréciation globale de l'évaluateur externe
La neuvième permet de recueillir les éléments de méthodologie de l'évaluation externe

rne



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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 ...)

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Participation des personnels et des usagers à la démarche d'évaluation interne - Contribution de la démarche d'évaluation interne à la dynamique de la qualité de l'accompagnement et Mise en œuvre des actions pour faire vivre la démarche qualité dans l'établissement (sensibilisation et information des usagers et appropriation par les professionnels) | <p>Un référentiel complet a été utilisé, l'établissement s'est fait accompagner par le REQUA</p> <p>Un plan d'amélioration est élaboré, l'équipe est à l'écoute de propositions d'amélioration, la dynamique de la qualité semble acquise.</p> | <p>Les professionnels ont peu participé, les usagers et proches n'ont pas été impliqués.</p> | <p>Faire participer professionnels, usagers et proches à la gestion du plan d'amélioration.</p> |

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



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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,...).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|--|--|------------|--|
| <p>-Efficacité de l'appropriation des recommandations par tous les acteurs ou professionnels de l'établissement</p> <p>-</p> <p>-Prise en compte des modalités de management de la recommandation sur la prévention de la maltraitance</p> | <p>Les RBPP sont à disposition des professionnels, elles sont utilisées lors de la réalisation de procédures.</p> <p>Un travail de réorganisation du travail a été mené avec l'accompagnement du CNEH : il a débouché sur une amélioration de la personnalisation de prise en charge des résidents et une amélioration des conditions de travail (horaires, liens entre les secteurs de travail...).</p> | | <p>Mettre à disposition les abrégés des RBPP</p> |



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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 ; ...).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration et révision du projet d'établissement ou de service en cohérence avec les objectifs de l'établissement et les besoins/attentes des usagers - Développement des compétences et de la stabilité du personnel (plan de formation, dialogue social et gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) | <p>Le Projet d'établissement est spécifique à la structure, bien qu'étant reliée à un centre hospitalier ayant son projet d'établissement global.</p> <p>Le plan de formation est riche et accessible à tous les professionnels.</p> | <p>Depuis sa remise à jour, les évaluations interne et externe ont eu lieu.</p> | <p>Le réactualiser en y incluant les plans d'amélioration.</p> |



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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,...).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|--|------------|--|
| - Collaboration, formations et conventions avec les différents acteurs du secteur | Un fonctionnement pertinent et efficace au sein du CHBM Liens forts avec le SSR. Conventions signées avec les bénévoles. Volonté affichée d'ouverture sur l'extérieur | | Poursuivre la dynamique d'ouverture et de liens avec d'autres structures |



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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, ...).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration, rédaction, actualisation du projet personnalisé (volet associatif, pédagogique, soins, autonomie...) - Entrée dans l'établissement, liens entre les usagers et relation avec le personnel | <ul style="list-style-type: none"> Un modèle de PPA rédigé Un PPA en cours de développement. Existence de référents Un recueil de données informatisé pour partie, accessible à tous. | <ul style="list-style-type: none"> La synthèse du PPA n'est pas de signée et validée par les résidents et leur famille | <ul style="list-style-type: none"> Rédiger la synthèse sous forme d'avenant à joindre au contrat de séjour, la présenter et faire signer lors d'une réunion. |



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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...).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Elections, composition, tenue des réunions (comptes rendus), thèmes abordés lors des CVS (et comment sont choisis ces thèmes) - Recueil et traitement des plaintes et des réclamations | <p>Le CVS est en place. Le président est un représentant des résidents</p> <p>Les coordonnées et photos des membres du CVS sont affichées dans le hall</p> | <p>Intégrer l'expression de l'ensemble des résidents et des familles pour l'élaboration des ordres du jour.</p> | <p>Mettre en place une boîte de suggestion spécifique au CVS.</p> |



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

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,...).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|--|---|------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Respect de la vie privée, liberté d'aller et venir - Elaboration d'un plan de gestion des risques (risques infectieux, plan bleu, fugues...) - Mise en place d'un dispositif pour garantir la sécurité des usagers et des professionnels | <p>La notion de liberté personnelle au sein de la collectivité est rappelée dans le règlement de fonctionnement.</p> <p>Formations adaptées et récurrentes</p> <p>Le circuit du médicament est sécurisé</p> <p>Présence infirmière et recours médical effectifs 24h/24.</p> | | <p>Finaliser le travail sur les organisations de travail et les horaires des agents</p> |



ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

EHPAD Maison Joly – Montbéliard (Dpt.25)

CHBM

(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)

8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

Les échanges en amont des journées d'évaluation externe, (mail, téléphone) nous ont permis de préparer cette visite.
Les documents fournis, en particulier le rapport d'évaluation interne, ont grandement facilité la connaissance de l'établissement.
Tous les professionnels ont fait preuve de disponibilité pour répondre à nos demandes.

Nous remercions la Direction, la cadre de santé, l'assistante qualité, le médecin coordonnateur, la maîtresse de maison ainsi que toute l'équipe de Maison Joly et les professionnels du CHBM pour l'accueil qui nous a été réservé.

Nous avons ressenti une ambiance chaleureuse dans l'établissement avec un personnel motivé et impliqué.
La réorganisation des soins par l'encadrement permet d'équilibrer la charge de travail et de prévenir le risque de fatigue professionnelle en faveur de l'accompagnement des résidents.

L'évaluation externe s'est déroulée dans un climat de transparence et de riches échanges. L'établissement a les moyens pour assurer une prise en soins des résidents de qualité.