



Conseil & Formation

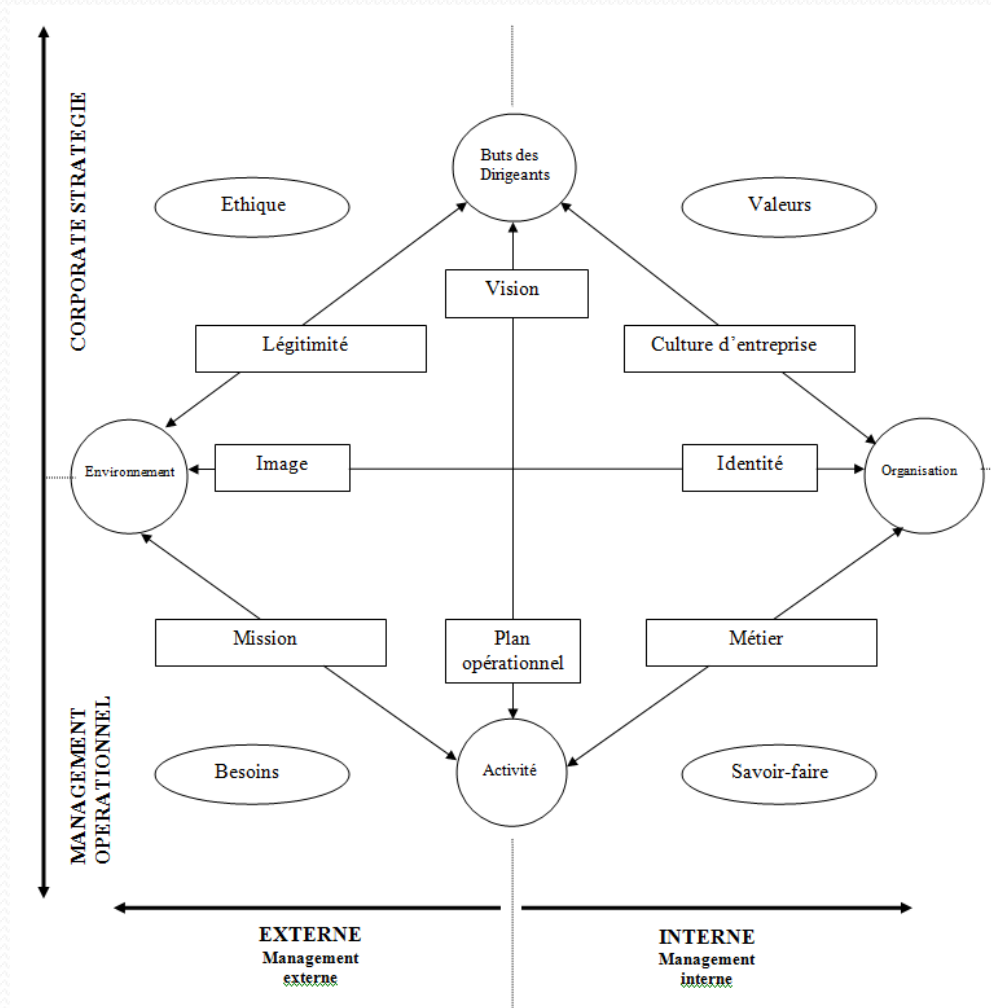
Synthèse de l'évaluation externe

1 – Etude des pièces documentaires

Points forts	Axes d'amélioration
Le projet d'établissement est totalement conforme aux textes réglementaires et recommandations, il peut être qualifié de remarquable. Les rapports d'activité (médical, ergothérapeute, animation) correspondent aux normes attendues. Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement sont complets et conformes au CASF. Le contrat de séjour est bien construit et comporte les articles prévus dans les textes réglementaires. Les moyens d'expression et de participation sont pensés pour en favoriser l'appropriation par les résidents (le CVS est préparé par une réunion et les résidents élus accompagnés). Il existe des conseils de quartier. L'évaluation interne répond aux textes législatives et recommandations, elle engage l'établissement dans la démarche qualité.	Envisager la simplification du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement Faire signer le contrat de séjour par le résident et ou son représentant légal e cas d'incapacité du résident mettre en place le DIPC

2 – Etude du management

Modèle de Marchesnay



Points forts	Axes d'amélioration
La direction mobilise les professionnels autour de valeurs et de références partagées et incarnées par tous (humanité, carpe diem). Le management est participatif et favorise le dialogue social. Une réflexion est établie pour lutter contre l'usure professionnelle (rotation ente les quartiers et les sites, analyse de la pratique à MEDREAC). L'organisation des établissements, les activités, les prestations, les savoir-faire et savoir être recherchés sont totalement en adéquation avec la vision et le but des dirigeants. L'établissement jouit d'une excellente réputation et affirme sa légitimité.	

3 – Etude des 15 thématiques du décret 2007-975

Porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers ainsi que les conditions de réalisation du projet personnalisé

Points forts	Axes d'amélioration
Les usagers sont totalement respectés dans leurs droits fondamentaux, le respect de leurs attentes et besoins ainsi que de leurs rythmes. Le projet personnalisé est établi en collaboration avec les résidents s'ils le désirent, ils sont informés .	Mieux sécuriser les médicaments dans les charriots. Faire signer le projet personnalisé, avenant au contrat de séjour.

Donner des éléments d'appréciations sur les activités et la qualité des prestations au regard de l'ouverture de l'établissement sur son environnement et des interactions

Points forts	Axes d'amélioration
L'autonomie et la vie sociale sont recherchées, encouragées, et facilitées (activités, rue ouverte sur l'extérieur vie de quartier). L'établissement fait partie de nombreux réseaux, il a établi des partenariats et participe à des actions de formations, des colloques.	

**Analyser la capacité à prendre en compte les besoins et attentes
des usagers et les interactions avec l'environnement social et
familial**

Points forts	Axes d'amélioration
L'accueil et l'accompagnement des familles sont de grande qualité.	

Analyser les enjeux de la personnalisation et de l'écoute y compris dans le traitement des situations d'urgence

Points forts	Axes d'amélioration
L'accompagnement personnalisé et les moyens d'expression mis en œuvre permettent aux résidents d'être accompagnés au plus près de leurs besoins.	

L'effectivité du projet d'établissement sur l'accès et le recours au droit

Points forts	Axes d'amélioration
L'ancrage des pratiques dans la philosophie du soin en humanité et le carpe diem assurent le respect des droits fondamentaux des usagers. Ces concepts sont accompagnés par des formations, des conseillers.	

Capacité de l'établissement à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers

Points forts	Axes d'amélioration
Les dispositifs pour faciliter l'expression et la participation sont nombreux, adaptés et constituent un point fort des établissements.	

Analyser la capacité à observer les changements et adapter l'organisation

Points forts	Axes d'amélioration
Le principe même des méthodes d'accompagnement retenues implique de questionner en permanence l'organisation pour l'adapter aux besoins des résidents chaque jour si nécessaire.	Il est conseillé de questionner le nombre d'agents la nuit à Montauban et leur charge de travail, ainsi que la répartition des IDE le Weekend et en soirée.

Analyser la prise en compte des recommandations de bonnes pratiques dans les modalités de réponses apportées aux usagers

Points forts	Axes d'amélioration
Les professionnels ont totalement intégré les bonnes pratiques professionnelles sans pour autant faire le lien avec l'ANESM.	

Analyser la prise en compte des facteurs de risque (prévention de situation de crise, régulation de conflits, hygiène, sécurité) et particulièrement les risques de maltraitance

Points forts	Axes d'amélioration
Tous les règlements concernant la sécurité sont mis en place, conformes et suivis. Les cadres sont présents sur le terrain pour traiter les dysfonctionnements et assurer la qualité, ils sont renforcés par les conseillers en humanité. Les procédures maltraitance sont établies. L'établissement a l'objectif de zéro contention.	

Analyser la capacité de l'établissement à assurer la cohérence et la continuité des actions, des interventions

Points forts	Axes d'amélioration
Des transmissions, réunions, logiciel, validation des soins sont des outils efficaces pour assurer la cohérence et la continuité des accompagnements.	Envisager des transmissions ciblées permettant d'ouvrir et fermer les cibles.

Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les recommandations de bonnes pratiques validées par l'ANESM relatifs notamment à la qualité de l'hébergement

Points forts	Axes d'amélioration
L'espace privatif est de grande qualité. L'organisation en quartier imprègne les lieux d'une ambiance familiale, la rue à Montauban est un lieu de vie et de rencontre.	

La capacité de l'établissement ou du service à mettre en œuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigue professionnelle

Points forts	Axes d'amélioration
L'équipe de direction a totalement intégré qu'un personnel bien traité est bien traitant. Les principes d'accompagnement sont exigeants et engageants pour le personnel qui se sent soutenu et accompagné.	



Le rôle de l'établissement au regard des missions confiées par les autorités et l'inscription de l'établissement dans le territoire à partir des réseaux de proximité et l'utilisation des ressources du milieu

Points forts	Axes d'amélioration
L'établissement est connu, reconnu et identifié comme une référence. Il est très ouvert et participe à la formation, la recherche de pratiques innovantes.	

L'analyse des thématiques intégrées dans le plan d'amélioration de la qualité et la synthèse restituant les problématiques abordées

Points forts	Axes d'amélioration
La démarche qualité est en place depuis de nombreuses années. Ce processus est renforcé par les évaluations interne et externe.	

4 – Appréciation générale

L'ensemble de l'évaluation externe : étude documentaire, déploiement sur site, entretiens avec des agents, des usagers, des familles, des partenaires, l'équipe de direction et le conseil d'administration, nous permet de qualifier cet établissement de remarquable dans la qualité de l'accompagnement, le respect des personnes et l'adaptation aux besoins et aux rythmes des usagers.

La philosophie du soin en humanité est réellement mise en œuvre avec constance et conviction.

Le personnel est accompagné dans ce dispositif exigeant et engageant. Nos propositions et préconisations d'amélioration ont été entendues et accueillies favorablement par l'ensemble de l'équipe de direction et les professionnels.

Ils nous ont indiqué, vouloir les intégrer dans leurs dispositifs d'évaluation et de démarche qualité.