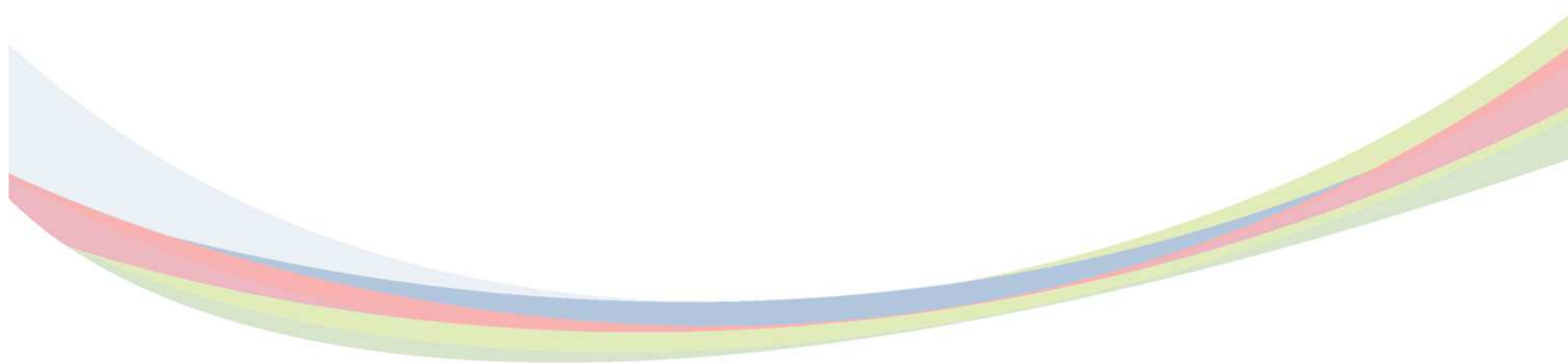


Favoriser la place des usagers dans la démarche qualité des ESMS

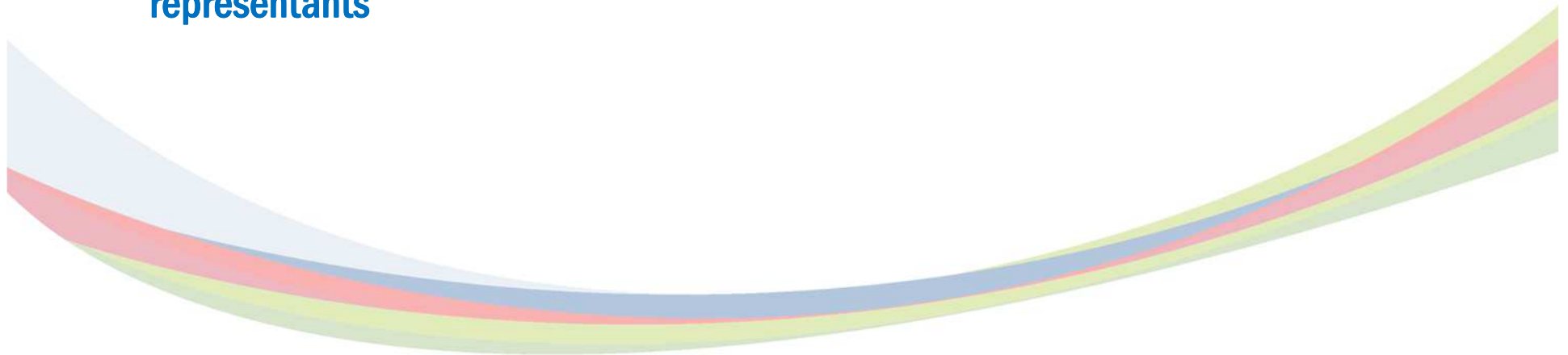


Comment le PRS prend-il en compte la qualité dans les ESMS ?

**Un objectif opérationnel transversal :
Faire de la qualité un enjeu partagé entre acteurs et usagers**

Résultats attendus :

- **100 % des acteurs, des services et des établissements du champ sanitaire et social sont engagés dans une démarche qualité et sécurité**
- **Les résultats de ces démarches sont partagés avec les usagers et leurs représentants**



Quelles déclinaisons opérationnelles ?

- Promotion de la culture positive du signalement
- Cartographie des risques

- Enjeu d'unification et de renforcement
- Synergies d'actions des structures régionales d'appui et de vigilance

Observation des facteurs de risques

Structures d'appui à la qualité

Rôle des ESMS

Place des usagers

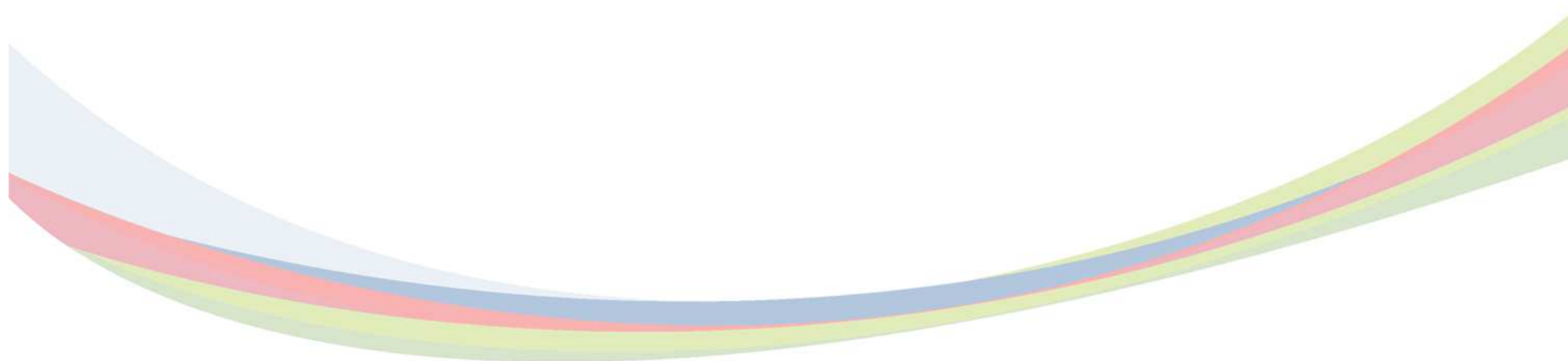
- Développement des démarches qualité et sécurité dans une dynamique territoriale
- Continuité du projet personnalisé
- Systématisation du DLU
- Démarche d'identito-vigilance

- L'utilisateur : partenaire de la qualité de son accompagnement
- Un enjeu d'amélioration de l'information: des mesures de qualité accessibles, lisibles et compréhensibles

**Un objectif opérationnel propre au secteur médico-social :
Faire du projet personnalisé un pilier de l'amélioration du parcours de vie**

Résultats attendus :

- **Un projet personnalisé co-construit avec la personne (ou ses proches le cas échéant)**
- **Un projet personnalisé formalisé proposé à toute personne accompagnée par un ESMS**
- **Un projet personnalisé régulièrement évalué**



Quelles déclinaisons opérationnelles ?

- Intégration au sein du projet d'établissement
- Déclinaison dans le PACQ

Une démarche inscrite au niveau institutionnel

Une démarche impliquant les usagers

- Evaluation de la perception des usagers sur la mise en œuvre de leur PP
- Implication du CVS sur les outils et la démarche
- Expression des usagers non communicants

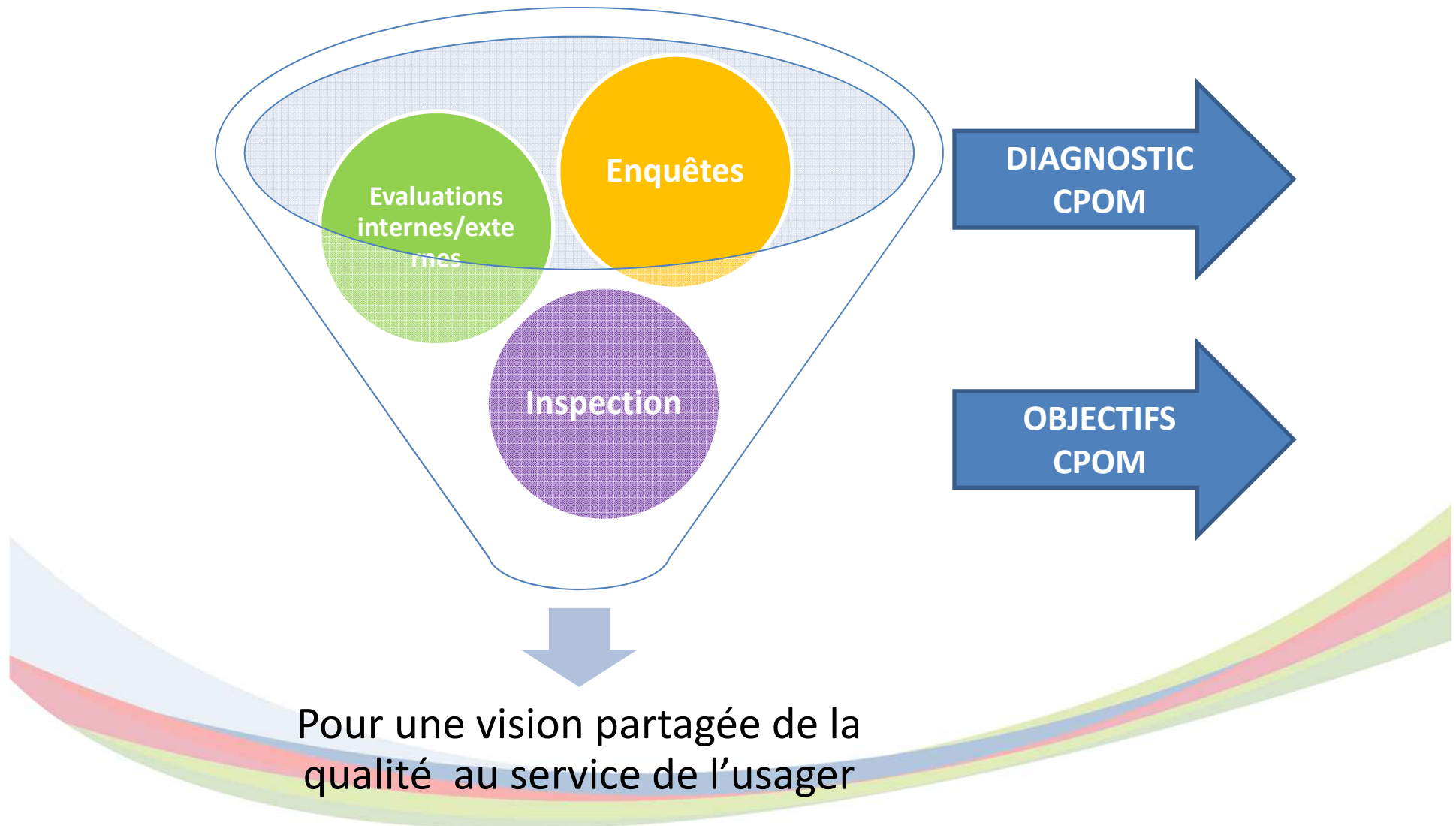
Un accompagnement des ESMS

Un enjeu spécifique au domicile

- Rôle de QualiREL : promotion des outils, démarche d'évaluation inter-établissements

- Prise en compte de l'aidant
- Globalité du projet personnalisé
- Articulation entre les acteurs
- Accompagnement des professionnels

Quelles sont les sources de mesure de la qualité ?



Quels sont les résultats observés ?

Après instruction de tous les rapports d'évaluation externe transmis par les ESMS PA et PH de la région Pays de la Loire, il a été constaté **qu'au moment de la réalisation de leur évaluation externe** :

- ❑ **Plus de 80%** des ESMS ont formalisé leur démarche qualité par la réalisation d'un **Plan d'Amélioration Continue de la Qualité** mais quasiment **1/3** des ESMS ne le suivent pas.
- ❑ **La quasi-totalité** des ESMS (**96%**) disposent d'un **projet d'établissement ou service**, mais **la moitié** des projets ne sont pas actualisés ou sont non conformes à la RBPP.
- ❑ **Près de 90%** des ESMS ligériens ont connaissance des **Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles** (RBPP) publiées par l'ANESM mais **43 %** ne les ont pas formalisées.



Au regard de **la garantie des droits des usagers et de la mise en œuvre des outils de la loi 2002-02** :

- ❑ **96%** des ESMS ont mis en place un Conseil de la Vie Sociale, mais sa composition ou son fonctionnement (moins de 3 réunions par an) est non-conforme dans près de **20%** des cas.
- ❑ **6 %** des ESMS n'ont pas rédigé tous les outils obligatoires (contrat de séjour, livret d'accueil, règlement de fonctionnement) ou ne les diffusent pas aux résidents.

Les principaux enseignements des indicateurs flash :



Une mobilisation importante des ESMS

89 % des ESMS PH soit 459 ESMS

91% soit 527 EHPAD

95 % soit 100 SSIAD

Une progression constante de la formalisation de la démarche qualité

76% des SSIAD et 90% des EHPAD ont réalisé un PACQ (+25 points depuis 2013)

Une progression constante de l'élaboration de projets personnalisés

72 % des personnes accompagnées par un SSIAD et **73%** des résidents en EHPAD disposent d'un projet personnalisé formalisé (< 50% en 2013)

90% des personnes accompagnées dans un ESMS PH bénéficient d'un projet personnalisé formalisé

Focus sur le secteur PH

56% des ESMS révisent les projets personnalisés aux âges clés de la vie (18-25 ans /35-45 ans) :

80 % des PP sont réévalués avec la personne accompagnée

82% des ESMS ont mis en place des groupes d'expression collective en dehors du CVS, ils sont moins développés par les services du secteur de l'enfance

Une progression constante du recueil et de l'analyse des évènements indésirables

Entre 94% et 98% des ESMS PA/PH ont mis en place une fiche de déclaration des EI

Entre 73% et 77% des ESMS PA/PH ont mis en place une organisation formalisée d'analyse des EI

67 % des EI en EHPAD ont fait l'objet d'un plan d'actions correctrices

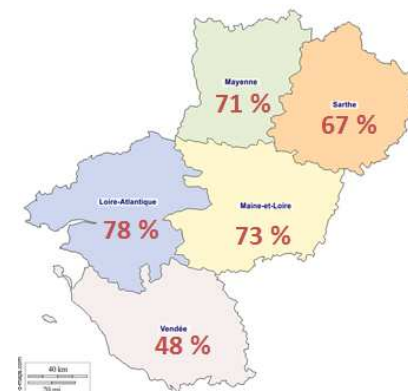
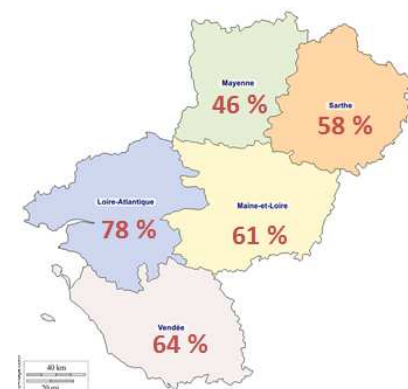
48 % des EI sont **liés à des situations de violence** du fait de l'utilisateur sur le secteur PH (en majorité constatés par les IME, ITEP et CAFS)

LA FORMALISATION DES PROTOCOLES PROGRESSE PEU DEPUIS 3 ANS SUR LE SECTEUR PH :

Ces outils de prévention et gestion des risques restent inégalement déployés sur les 5 départements de la région.



- Protocoles de gestion des **risques de violence** rédigés dans **59%** des ESMS (*plus développé dans les établissements du secteur de l'enfance, dont 79% des ITEP et 75% des CAFS*) :
- Protocoles de gestion des **situations de maltraitance** dans **69%** des ESMS (+ 8 points depuis 2014)
- Protocoles encadrant **les contentions** dans **28%** des ESMS (*dont 70% des MAS et 61% des FAM*)



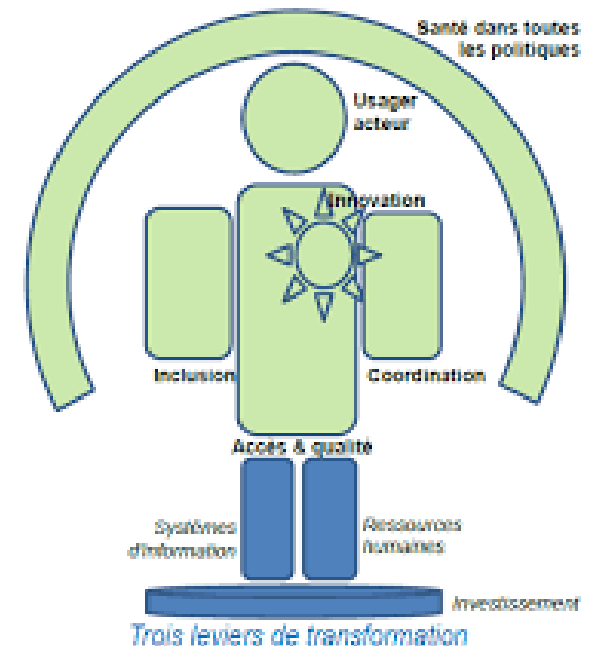
Quel est le niveau d'intervention des usagers et de leurs représentants ?

Points d'attention de l'ARS :

- La démarche qualité est une démarche participative
- La façon dont est permis l'expression des usagers que ce soit dans l'expression de ses besoins ou l'appréciation du service rendu
- Des usagers accompagnés sur la compréhension de leur rôle

=> Un usager (co) **ACTEUR**

Six orientations stratégiques



Envie d'en savoir plus?

- Pour aller plus loin, retrouvez :
- Les indicateurs Flash et ANAP : <https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/medico-social-dialogue-de-gestion-et-indicateurs-flash>
- Le rapport de l'IGAS sur les évaluations externes de Juin 2017
- Les RBPP publiés par l'ANESM : <https://www.has-sante.fr>