

---

## Synthèse de l'Évaluation Externe

---



**Équipe d'évaluateurs :** Christine FATRAS & Emmanuel MAHÉ

**Décembre 2014**

*La synthèse a pour objectif d'apprécier le service rendu aux usagers, les points forts et les adaptations à conduire, dans une vision globale et stratégique de l'établissement ou du service en tenant compte de son environnement.*

*Cette synthèse reprend les constats opérés par l'évaluateur externe qui permettront de déterminer les tendances (points forts/points faibles).*

## **Introduction**

1. La (ou les) démarches d'évaluation interne mise(s) en œuvre par l'ESSMS : principales caractéristiques (périmètre, axes évalués, méthode employée, modalités de participation des usagers, données recueillies, etc.) ; résultats et axes d'amélioration mis en œuvre ; modalités de suivi des actions du plan d'amélioration continue de la qualité ; effets observés.

## **Points forts**

- Utilisation du référentiel CHRS+ ;**
- Outils 2002-2 formalisés et utilisés ;**
- Démarche d'évaluation interne menée par le directeur ;**
- Participation de quelques administrateurs à l'évaluation interne ;**
- Participation de l'ensemble des professionnels à l'évaluation interne, sous la forme de groupes de travail.**

2. Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm par l'ESSMS

## **Point fort**

- Culture RBPP en ordre de marche, avec une veille du directeur auprès des salariés.**

## **Piste d'amélioration**

- Faire le lien entre les RBPP et les thématiques étudiées au sein des travaux de groupe.**

## **A/ Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers**

3. Le PEPS : actualisation, pertinence au regard des missions de l'ESSMS, déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels cohérents et adaptés aux missions.

## **Points forts**

- Mise en place d'un comité de pilotage pour la ré-écriture du Projet d'Établissement ;**
- Participation active des salariés (groupes de travail) ;**
- Implication du président aux travaux de mise en œuvre ;**

- Implication des usagers ;
- Le Projet d'Établissement a été ré-écrit pour la période 2013-2018 ;
- Chaque salarié a été destinataire d'un exemplaire du Projet d'Établissement.

### **Piste d'amélioration**

- Organiser une veille sur l'actualisation annuelle du Projet d'Établissement.

4. L'adaptation entre l'objectif central de l'ESSMS et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention.

### **Points forts**

- Les ressources du CHRS sont en lien avec les objectifs visés.
- Locaux bien situés et agréables.

5. L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences).

### **Points forts**

- Le personnel éducatif est qualifié ;
- Le recrutement est organisé ;
- Un processus GPEC en cours.

### **Pistes d'améliorations**

- Qualifier les surveillants de nuits.

6. Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions (formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc.) mises en œuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences.

### **Points forts**

- Entretiens professionnels menés tous les 2 ans pour le personnel ;
- Mise en place d'un document préparatoire à l'entretien professionnel ;
- La formation est organisée avec un recensement des souhaits des salariés ;
- Les réunions sont organisées et planifiées, y compris pour les surveillants de nuits ;
- Dossier d'accueil des nouveaux salariés ;
- Le personnel administratif assure leurs tâches en autonomie.

## **Pistes d'améliorations**

- Mettre en place par le Conseil d'Administration l'entretien professionnel avec le directeur ;**
- Finaliser les fiches de poste.**

7. Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'ESSMS et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines.

## **Point fort**

- Le DLA est intervenu sur l'organisation administrative.**

## **Pistes d'améliorations**

- Mettre en place des réunions d'expression des salariés ;**
- Formaliser le Document Unique de Délégations.**

8. Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'ESSMS permettant : de caractériser le profil de la population accompagnée ; de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers.

## **Point fort**

- Le projet d'établissement, le rapport d'activité et l'évaluation interne présentent les données qualitatives et quantitatives sur le profil des résidents.**

9. La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS ;

## **Point fort**

- Les projets personnalisés sont en cohérence avec les objectifs du CHRS.**

## **B/ L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique**

10. Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne (dans le cadre d'un organisme gestionnaire) : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'ESSMS à l'évolution de son environnement ;

## Points forts

- une dynamique active d'ouverture sur l'extérieur ;
- une participation active aux réseaux FNARS, URIOPPS, commissions et conseil d'administration du SIAO
- une mutualisation des ressources avec les partenaires ;
- un partenariat développé depuis plus d'un an sur le thème de la parentalité ;
- des fonds recherchés auprès des fondations pour mener à bien certains projets ;
- la désignation de référents pour optimiser la coordination des partenariats ;
- des conventions signées ;
- un site internet très complet.

## Pistes d'améliorations

- développer les partenariats avec les secteurs culture et loisir ;
- généraliser les procédures d'échanges d'informations concernant l'ensemble des publics accompagnés avec les partenaires du CCAS et de la Circonscription d'action sociale.

11. La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS ;

## Points forts

- une dynamique réseaux développée par la direction ;
- des professionnels disponibles, réactifs et à l'écoute ;
- un travail collaboratif entre les travailleurs sociaux et les partenaires.

12. Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'ESSMS autour du projet de chaque personne ; informations relatives aux système(s) de circulation de l'information permettant d'articuler ces interventions ;

## Points forts

- des relations partenariales faciles pour le suivi du projet de l'utilisateur ;
- des locaux médicaux mis à disposition des partenaires de la santé.

13. Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant de l'ESSMS ;

## Point fort

- Locaux bien situés et agréables.

## **C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers**

14. Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'ESSMS d'élaborer les projets personnalisés, en particulier ceux qui permettent une approche globale interdisciplinaire.

### **Point fort**

- Référent éducatif nommé avec si besoin une co-référence avec une TISF.**

### **Piste d'amélioration**

- Réfléchir à un service de suite permettant de proposer un accompagnement allégé aux usagers sortis du dispositif CHRS.**

15. Les modes de participation des usagers (ou, le cas échéant de leur représentant légal) à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation ; modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant.

### **Points forts**

- Les usagers sont satisfaits de l'accompagnement et des relations avec les équipes éducatives ;**
- Des ateliers sont proposés, en lien avec les attentes et besoins des usagers ;**
- Procédure formalisée pour la prise en charge de l'utilisateur signée dans les 48 h ;**
- Le contrat de séjour est signé et des avenants sont ajoutés selon les besoins.**

### **Pistes d'améliorations**

- Étudier les modalités d'accès internet dans les appartements pour répondre aux besoins des usagers ;**
- Développer les actions sur l'autonomie des usagers (découverte de la ville, les transports en communs, les instances administratives, les institutions culturelles...).**

16. Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation (et à l'évolution des attentes et des besoins) des personnes accompagnées ;

### **Point fort**

- Le PPI est élaboré pour une période de 6 mois maximum et réactualisé 1 mois avant l'échéance.**

17. Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant

### Points forts

- Les usagers peuvent consulter leur dossier en faisant une demande auprès de l'éducateur référent.
- Les données médicales sont gérées par l'infirmière ;
- Le dossier de l'utilisateur est sous clé ;
- La question du secret professionnel est intégrée dans les contrats de travail.

18. la prise en compte de la perception de l'ESSMS et de ses missions par les usagers

### Points forts

- La charte des droits des usagers et le règlement de fonctionnement sont affichés ;
- Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement sont remis à l'utilisateur à l'accueil.

19. Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers ; modalités d'analyse des informations recueillies à partir de cette expression pour améliorer l'accompagnement ;

### Points forts

- Existence d'un groupe de paroles des usagers (10 conseils de résidents/an) ;
- Mise en place d'une boîte à idées à destination de usagers (mais peu utilisée).

### Pistes d'améliorations

- élaborer et utiliser des modalités de recueil de satisfaction des usagers sur les prestations du CHRS.

## **D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques**

20. Les modes d'organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité.

### Point fort

- Protocole mis en place pour entrer dans les logements des usagers.

## Pistes d'améliorations

- Améliorer l'insonorité des locaux pour préserver la confidentialité et l'intimité des usagers ;
- Rappeler quelques règles de procédures aux salariés pour le respect des usagers, notamment dans leurs espaces privés.
- Agencer un espace plus accueillant et respectant la confidentialité pour l'infirmière psy pour les entretiens individuels.

21. Les modalités de traitement et d'analyse des événements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'analyser les faits de maltraitance.

## Points forts

- Une fiche rapport d'incident est mise en place ;
- Grille de sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

## Pistes d'améliorations

- Remettre en place les séances d'analyse de la pratique.

22. La 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 avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'utilisateur ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels ;

## Points forts

- Réunions hebdomadaires pour les équipes ;
- Possibilité d'une assistance psychologique en cas de difficulté de salarié
- Le dossier de l'utilisateur est détruit au bout de 5 ans ;
- Infirmière psy à l'écoute des salariés ;
- Mise en place d'audits en 2013 sur les relations au travail et sur l'organisation
- Le suivi de l'entretien des véhicules est réalisé par l'agent d'entretien
- DUERP mis en œuvre.

## Pistes d'améliorations

- Prévoir des exercices d'évacuation incendie, y compris en nocturne ;



- Mettre en œuvre les formations liées à la sécurité ou former un formateur en interne qui déploiera l'action ;**
- Étudier une répartition des astreintes pour soulager le directeur qui peut être sollicité 24/24h et 7/7j ;**
- Etudier les modalités de continuité de service après 4h du matin, pour assurer la sécurité des usagers.**