

De nouveaux outils au service de la qualité en Ehpad

**Delphine Dupré-Lévêque
Responsable de secteur
« Personnes âgées »**

The logo for Anesm (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) features the word "Anesm" in a blue, serif font. A thick blue horizontal line is positioned above the letters "n", "e", and "s", and a thick red horizontal line is positioned below the letters "e", "s", and "m".

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

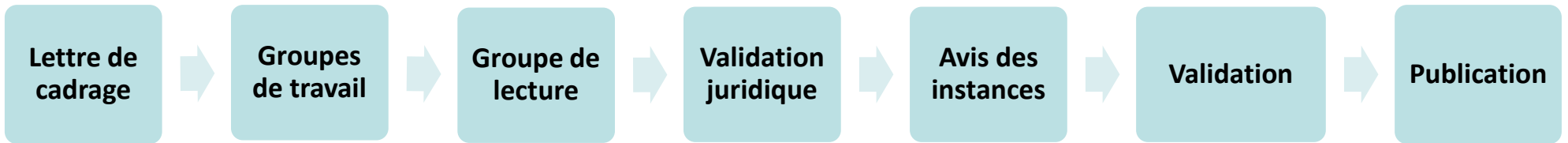
- **Présentation de l'Anesm**
- **Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles secteur « personnes âgées »**
- **Des recommandations de bonnes pratiques professionnelles aux fiches-repères et autres outils:**

- **L'Anesm : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (2007)**
 - **1^{ère} mission** : valider ou produire des recommandations de bonnes pratiques professionnelles au regard desquelles les ESSMS doivent procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité de leurs prestations.
 - **2^{ème} mission** : habiliter et contrôler les organismes auxquels les ESSMS doivent faire appel pour procéder à leurs évaluations externes.
- => accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux (visés à l'art. L.312-1 du CASF) dans la mise en œuvre des évaluations interne et externe, instituée par la loi du 2 janvier 2002.

Qu'est ce qu'une RBPP ?

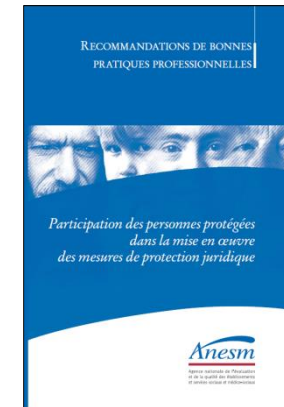
- **Quoi?** Des repères, des orientations, des pistes pour l'action.
- **Pour qui?** Destinées aux professionnels pour faire évoluer leurs pratiques.
- **Dans quel but?** Pour améliorer la qualité des prestations rendues aux usagers et de mettre en œuvre la démarche d'évaluation interne.
- **Quel statut?** constituent notamment la base légale de l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées

Les différentes étapes d'élaboration des RBPP

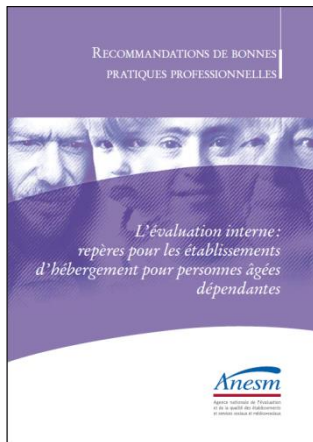


Travaux d'appui: analyse documentaire, enquête qualitative, visites terrain, entretiens...

- Des recommandations de bonnes pratiques professionnelles
 - Transversales (les fondamentaux)
 - Par secteur : Personnes âgées, handicap, protection de l'enfance, inclusion sociale



Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm à l'attention des personnes âgées (40 travaux)



L'accueil et l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie neuro-dégénérative en Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) et en Unité d'hébergement renforcé (UHR) 2017 (PMND)



- Enquête nationale bientraitance Ehpad (2009, 2010, 2015)
- Enquête nationale UHR (2017)

Les principales recommandations publiées _ secteur personnes âgées à domicile _

2008

- **La bientraitance: définition et repères pour la mise en œuvre;**
- **Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées ;**
- **Les attentes de la personne et le projet personnalisé;**
- **Ouverture de l'établissement à et sur son environnement ;**
- **Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles ;**

Les principales recommandations publiées _ secteur personnes âgées à domicile _

2009

- **La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles ;**

2010

- **Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;**
- **Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service;**

2011-2012

- **Qualité de vie en Ehpad (4 volets)**

Les principales recommandations publiées _ secteur personnes âgées à domicile _

2012

- **L'évaluation interne : repères pour les Ehpad**
- **L'accompagnement à la santé de la personne handicapée**

2014

- **Le soutien des aidants non professionnels**

2015

- **L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes (études de cas)**
- **Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage, accompagnement (études de cas)**

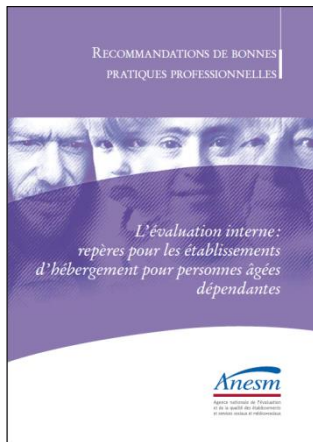
Nouveau modèle

- Outils synthétiques et pédagogiques (intégrées ou non aux RBPP)
- 2 types de fiches-repères :
 - « repérage à l'accompagnement »
 - « savoir-être » et « savoir-faire »



Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm à l'attention des personnes âgées et 6 fiches-repères :

2016

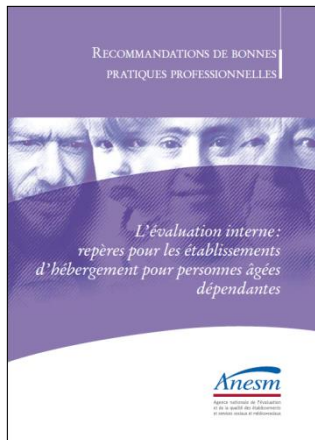


- Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées (volet Ehpad)
- 7 fiches-repères : Mauvaise nutrition, dénutrition déshydratation ; chutes ; risques liés à la prise de médicaments ; souffrance physique, souffrance psychique, troubles du comportement et troubles cognitifs ; risque sur la santé des aidants.

Repérage des déficiences sensorielles et accompagnement des personnes qui en sont atteintes dans les établissements pour personnes âgées. + 12 fiches-repères

6 fiches-repères : « du repérage à l'accompagnement »

6 fiches-repères : «savoir-être » et «savoir-faire».



- **1 fiche-repère décrit les savoir-être et savoir-faire (mémento) applicables à l'ensemble des personnes accompagnées quelle que soit la déficience sensorielle.**
- **5 fiches-repères sur les attitudes à adopter en fonction de la spécificité de la déficience (gustative et olfactive 1 fiche-repère)**

Utilisation des fiches repères du « repérage à l'accompagnement »

- **Partie 1 : Les signes d'alerte à observer. Ces signes servent de base pour le repérage par l'équipe. Ils peuvent aussi guider les aidants au contact avec la personne concernée ;**
- **Partie 2 : Les facteurs de risque. Lorsqu'ils sont connus de l'équipe, ces facteurs « bon à savoir » peuvent être des points de vigilance par rapport aux signes d'alerte ;**

Utilisation des fiches repères du repérage à l'accompagnement

- **Partie 3 : Les recommandations de bonnes pratiques. Cette partie vise à guider l'équipe sur les conduites à suivre dès lors qu'une des problématiques est rencontrée chez une personne âgée ;**
- **Partie 4 : Les outils pour aller plus loin. Téléchargeables gratuitement sur Internet, ils peuvent également servir de supports pédagogiques supplémentaires pour la formation.**

Ces fiches-repères guident sur les attitudes à adopter en fonction de la spécificité de la déficience :

- **Communiquer avec une personne atteinte de déficience sensorielle peut s'avérer compliqué. Les éléments de « savoir-être » et « savoir-faire » donnent des conseils, des attitudes à adopter/privilegier pour un accompagnement adapté.**
- **Ces fiches-repères tiennent compte, dans la mesure du possible, des différents espaces (espace collectif ou espace privé) et des différents moments de la journée et des activités.**

- **La prise en charge médicamenteuse au sein des Ehpad**
- **La commission de coordination gériatrique**
- **La méthode HACCP : de la sécurité alimentaire à la convivialité, les champs du possible**
- **Adapter le projet d'établissement au bon accompagnement de la personne atteinte d'une maladie neuro-dégénérative**
- **Normes de sécurité incendie dans les Ehpad (structures U et J) : Entre normes et personnalisation des espaces**
- **Le projet personnalisé (RA, Ehpad, Dom)**

Outil de repérage des risques de pertes d'autonomie ou de son aggravation

Anesm
Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

OUTIL DE REPÉRAGE DES RISQUES DE PERTE D'AUTONOMIE OU DE SON AGGRAVATION*

A l'usage de la direction de l'établissement

Nom de la personne accompagnée _____

Âge _____ ans

Outil de repérage complété par _____

Fonction _____

En date du ____ / ____ / ____

Outil de repérage transmis le ____ / ____ / ____

* Attention : avant toute utilisation de l'outil, les professionnels doivent s'acquiescer de leur obligation de déclaration auprès de la DRE, en application de la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978.
L'urgence - état de santé qui se dégrade brutalement, en absence conclusive de l'aideur professionnel ou familial.
En cas d'urgence, appeler le service centre 02 (service d'urgence) - 02

DLU Ehpad 2015 Dossier de liaison d'urgence HAS/Anesm

Anesm Document de Liaison d'Urgence **HAS**
Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Date de dernière mise à jour :

Résidence
Nom d'usage, prénom _____ Date de naissance _____
Nom de naissance _____

Adresse de l'établissement
Nom, prénom _____ Ehpad (nom, adresse, tel., fax, email) _____
Lien de parenté _____ Coordonnées (tel., fax, tel.) _____
Tel. _____

Prise en charge médicale
Spécialité de l'urgentiste (nom, tel., email, adresse) _____
Nom de la personne envoyée (nom, tel., email) _____
Nom du service _____ Tél. _____

Personne de confiance
Nom, tel. _____ Établissement de santé de préférence * (nom, tel., adresse) _____
Lien de parenté _____

Pathologies en cours / Antécédents personnels / Allergies

Soins préférentiels
 Soins palliatifs Soins psychiques
 Soins de confort Soins de confort Soins de confort
 Soins de confort Soins de confort Soins de confort

Personne de liaison
 Membre de la famille Ami Autre
 Membre de la famille Ami Autre
 Membre de la famille Ami Autre

* Préférence en cas de préférence par le patient ou le tiers et en l'absence de préférence
à défaut d'avis, les soins seront décidés par le médecin traitant et le médecin urgentiste
à défaut de lien de parenté ou de lien de confiance

Novembre 2013

DLU Dom

Outil de repérage : objectifs

- **Doter les intervenants à domicile d'un outil simple qui permet de repérer un changement dans le comportement et/ou l'environnement de la personne accompagnée et/ou de son aidant ;**
- **Permettre une remontée immédiate de la situation à risque au responsable dans le but d'ajuster l'accompagnement et/ou éventuellement de réadapter le projet personnalisé ;**
- **Assurer une traçabilité de cette information ;**
- **Prévenir le risque de perte d'autonomie ou de son aggravation.**
- **Public cible : les personnes âgées et/ou handicapées avançant en âge accompagnées par un service d'aide et de soins à domicile (SAAD, SPASAD, SSIAD, SAMSAH, RA, etc.) ainsi que leurs aidants.**

Cet outil de repérage n'a pas vocation à évaluer la fragilité de la personne, ni à se substituer aux outils d'évaluation existants.

- **Nom de la personne accompagnée:**
.....
- **Âge :** ans
- **Outil de repérage complété par :**
- **Fonction :**
- **En date du :**
- **Outil de repérage transmis le :**

Mon intervention au domicile de la personne âgée

J'interviens chez la personne pour faire/l'aider à faire	Cochez si oui	Cochez si intervention devient plus difficile
Le lever/le coucher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La toilette/ l'habillement/le déshabillage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La préparation/la prise des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le ménage/le repassage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les sorties/les courses/les RDV extérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide à la prise des médicaments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres, merci de préciser :.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les modifications dans l'environnement de la personne

L'environnement habituel de la personne accompagnée a été modifié suite à :	Cochez si oui
La diminution des relations familiales et/ou des proches de la personne (séparation, hospitalisation, maladie, décès,...)	<input type="checkbox"/>
La diminution des relations avec l'extérieur (moins de sorties, moins de loisirs, moins de contact avec les amis, les voisins , les clubs...)	<input type="checkbox"/>
L'arrêt/dysfonctionnement des passages d'intervenants à domicile (IDE, kiné,...)	<input type="checkbox"/>
L'arrêt/dysfonctionnement des passages du service portage des repas	<input type="checkbox"/>
Autres, merci de préciser :.....	<input type="checkbox"/>

Les changements observés :

J'observe que la personne accompagnée/son aidant à plus de difficultés à :	Cochez si OUI pour la <u>personne</u>	Cochez si Oui pour <u>son aidant</u>
Faire sa toilette/s'habiller/déshabiller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre ses médicaments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser le téléphone, le téléviseur, l'ordinateur, la tablette...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se déplacer dans son logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se déplacer dans son quartier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser les transports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire les courses		
Gérer ses finances et l'administratif (payer chez les commerçants, gérer son budget, les factures, le courrier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres, merci de préciser :.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les changements observés :

J'observe que la personne accompagnée/son aidant	Cochez si OUI pour la personne	Cochez si Oui pour son aidant
Chute plus souvent/a chuté/a du mal à tenir en équilibre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mange moins/a maigri/s'hydrate moins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N'a plus la même hygiène (change rarement de vêtement, ne se lave plus...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se plaint beaucoup (de sa santé, sa mémoire, son sommeil, de voir moins bien, de moins entendre, de solitude, de manque d'argent,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A plus de douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Semble plus triste, exprime moins d'envie ou n'a plus envie de rien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A peur/se sent angoissée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est plus agressif (ve)/se sent persécuté(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A plus de mal à accepter/commence à refuser mon intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consomme plus d'alcool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ne connaît plus les jours/Me reconnaît plus difficilement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oublie parfois mes passages/ceux des autres professionnels		
Autres, merci de préciser :.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Spécifie si c'est pour la personne ou son aidant**
- **Contact pris avec :**
- **Actions/ aides proposées, acceptées mises en place :
Augmentation des heures, modification des horaires de passage,
instauration de services de soins, portage des repas, télé-
assistance, adaptation du domicile, aide-technique,..**
- **Impact sur le projet personnalisé : aucun, vigilance,
réajustement, réévaluation**
- **Demande d'APA (initiale ou révision)**

Pour les intervenants à domicile

- **Simplicité**
- **Repérage de l'aidant**
- **Rapidité de remplissage, traçabilité,**
- **Reconnaissance des compétences professionnelles**

Pour les responsables

- **Outil de formation**, sensibilisation, liberté d'utilisation
- **Garantie continuité du parcours (recommandé de le remplir tous les 6 mois) anticipation/ruptures et dysfonctionnement**

**Pour tous : Maintien et soutien à domicile,
anticipation/prévention/ accompagnement conjoint préparation
à l'entrée en Ehpad**

Je vous remercie pour votre attention.

delphine.dupre-leveque@sante.gouv.fr

www.anesm.sante.gouv.fr



Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Anesm

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

5, avenue du Stade de France – Immeuble Green Corner - 93218 Saint-Denis La Plaine
Cedex
Tél. : 01 48 13 91 00 - www.anesm.sante.gouv.fr