



Le Résident Traceur

GROUPE DE TRAVAIL CEPPRAL

CLAIRET Elise

**Responsable Qualité et Coordination
de la gestion des risques**

Réseau OMERIS

13 février 2017



Vous sentir chez vous,
c'est possible chez nous.

Réseau OMERIS

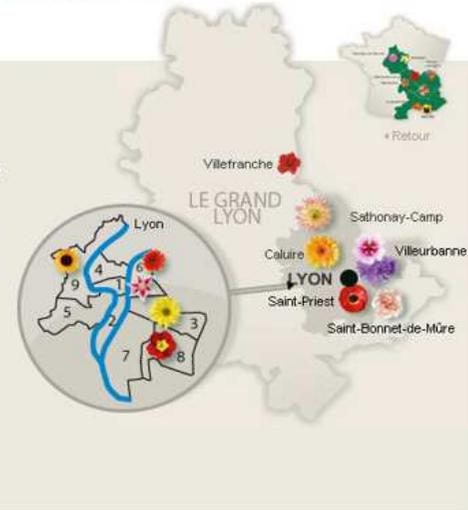
L'IMPLANTATION DU RÉSEAU OMERIS



16 Ehpad privés
1 Ehpad associatif
1 accueil de jour
1300 résidents
2 pavillons de logements



- Lyon 3ème - Omeris Résidence Part Dieu
- Lyon 6ème - Résidence Le 6ème
- Lyon 6ème - Résidence Duquesne
- Lyon 8ème - Résidence Ambroise Paré
- Lyon 9ème - Résidence Sergent Berthet
- Villeurbanne - Résidence Beth Séva
- Caluire - Résidence des Canuts
- Villefranche-sur-Saône - Résidence Joseph Forest
- Sathonay-Camp - Résidence du Cercle
- Saint-Bonnet-de-Mûre - Résidence Les 4 Fontaines
- Saint-Priest - Résidence du Château



Maintien à domicile
105 intervenants
500 bénéficiaires
Livraison de repas




la compagnie
de **Louis**
aide & maintien à domicile

Centre de
formation



Contexte

Démarche qualité :

- Lancée en **novembre 2011**, initiée sous forme de **démarche processus**
- Construction de **nombreux outils** :
 - Une cartographie des processus des EHPAD ;
 - Un **référentiel qualité propre** et intégrant **recommandations** de l'ANESM, ANGELIQUE et les **préconisations du Réseau OMERIS** pour chaque processus abordé ;
 - Une gestion documentaire ;
- Définition des **standards de qualité** en lien avec ses quatre **marqueurs** :
Soins, Vie Sociale, Restauration et Hôtellerie
- **Déploiement** dans tous les établissements du Réseau OMERIS - > Mise en place progressive d'une **démarche d'évaluation des pratiques**

Contexte

Besoin :

- Demande des **Directeurs d'EHPAD** de disposer d'un **état des lieux de la prise en charge des résidents** dans leurs établissements

Objectifs de la démarche Résident Traceur :

- Disposer d'un **outil** permettant :
 - d'analyser **la qualité et la sécurité de l'accompagnement** d'un résident tout au long de son séjour ;
 - de contribuer à une **analyse pluri professionnelle et pluridisciplinaire** de l'accompagnement d'un résident, autour de temps d'échanges ;
 - d'intégrer le **Résident** et son **expérience** dans l'évaluation de l'accompagnement ;
- De recueillir les **bonnes pratiques** afin de les partager au sein des EHPAD et d'en faire des standards du Réseau OMERIS

Méthode

- Benchmarking
- Recommandations HAS
- **Création de l'outil :**
 - Adaptation de la grille « patient traceur »
 - **Toutes les dimensions** de l'accompagnement en EHPAD :
 - vie sociale, hôtellerie, restauration, prise en charge temporaire, spécificités d'accompagnement : MAMA, Parkinson, soins palliatif
 - Réglementation applicable
 - Recommandations Réseau OMERIS : « standards »

Groupe de travail :
Directrice Médicale
et Vie Sociale -
Assistante Qualité -
Responsable Qualité

Méthode

- **L'outil :**
 - **Fichier Excel :**
 - Grille d'audit « Résident traceur »
 - Synthèse des constats
 - Plan d'amélioration continue
 - Planning d'audit type
 - **Supports vierges d'entretien** : salariés et résidents
 - **Fiche synthèse** « résident traceur »



				Résident /		Source
ACCUEILLIR ET INTEGRER	Evaluation initiale projet personnalisé du Résident	L'évaluation paramédicale initiale du Résident a-t-elle été réalisée le jour de l'admission ? La toilette évaluative a-t-elle été réalisée ? Par un IDE ? L'évaluation de la continence a-t-elle été faite par le référent incontinence dans les premiers jours de l'accompagnement ?		E	IDE - AS - AV - CDS - Med Co	Dossier du Résident
ASSURER LE QUOTIDIEN ET REAJUSTER	Vie Sociale - UVP MAMA	Les soignants réalisent-ils des activités individuelles ou collectives avec les résidents ? A quelle fréquence ? Quels types d'activités ? Comment collaborent-ils avec l'animateur ? ...		E	IDE - AS - AV - CDS - Med Co - Animateur	Entretien
Thématiques	Points positifs	Action remarquable	Axes d'amélioration	Priorité d'action	Propositions d'actions	
Préadmission	Bonne tenue des dossiers administratifs		Absence de visite de préadmission médico-		Réaliser systématiquement une visite de préadmission	
Vie Sociale	Projet de présence animale co-piloté par CDS et Animatrice (Chien "JAPPE")		Peu d'animations en lien avec des structures extérieures (échanges intergénérationnelles, ...)		Mettre en œuvre les préconisations à venir (projet Réseau Animations Sociales)	

Méthode

- Choix de l'EHPAD'Ecole (établissement test) :
 - EHPAD avec **un nouveau directeur** et une **nouvelle CDS**
 - Constats partagés du CODIR de l'EHPAD sur une **prise en charge soignante hétérogène**
 - Professionnels en attente d'un état des lieux « externe » pour corroborer celui réalisé par la nouvelle CDS



Réalisation de l'audit « Résident traceur »

- Réalisation de l'audit Résident Traceur du **12 au 14 janvier 2016** :

15 jours avant

- Envoi du planning d'audit
- Choix des 2 Résidents

Audit de 2 jours

- Réunion d'ouverture et validation des deux résidents
- **Temps d'échanges pluridisciplinaires** (*2 fois 2 heure pour chaque dossier*)
- **Entretiens individuels** si nécessaire
- **Temps d'observations** (*relève, repas, ...*)
- Rencontre d'un résident
- Restitution à chaud

1 mois après

- Envoi du compte rendu et de la fiche RETEX
- Retour à froid *si besoin*

Suivi

- **COFIL** : validation des actions
- **6** mois
- **12** mois

Résultats

- **Les retours « immédiats » :**
 - Bon déroulement de l'audit avec respect du planning initial,
 - Satisfaction des managers et des professionnels interrogés.
- **Quelques exemples :**

Thème		
Vie sociale	Projet de présence animale copiloté par CDS et Animatrice	
Continuité de la prise en charge	Mise en œuvre d'un staff pluridisciplinaire hebdomadaire	
Gestion du risque infectieux		Pas de prescription de mise en place de PCH

Conclusion

- ***Retour d'expérience :***
 - Démarche **très bien perçue par les équipes**
 - Limiter les entretiens individuels au profit des **entretiens pluridisciplinaires**
 - Organiser l'audit pour pouvoir rencontrer **les 2 équipes**
 - Choisir un **résident « interrogeable »** arrivé il y a environ **1 an**
 - Interroger la **famille /entourage d'un résident**
- ***Freins à la réalisation de cette démarche :***
 - Nécessite un **temps d'immersion** dans les établissements assez important (2 jours pour 3 auditeurs)
 - **Mobilisation importante** des équipes (temps d'échanges de 2h en collectif sur chaque résident).

Conclusion

- *Développement / Perspectives :*

- Méthode validée par le COMEX Réseau OMERIS
- Déploiement en cours au sein du Réseau



La démarche Résident Traceur :

- Permet d'impliquer les professionnels de terrain dans une démarche d'évaluation des pratiques professionnelles ;
- Est une « méthode concrète » : mise en lumière de la prise en charge de deux résidents connus par les professionnels
- Permet l'évaluation de la réalité des pratiques et repositionne le dossier comme un outil de coordination