

The CIVESS logo is a grey, trapezoidal shape with a slight shadow, containing the word 'CIVESS' in a bold, red, sans-serif font.

CIVESS

Bilan d'activité 2008 - 2014

Homes non-médicalisés

Résultats et analyses des inspections



Département de la santé et de l'action sociale

Service des assurances sociales et de l'hébergement

Service de la santé publique

Service de prévoyance et d'aide sociales

Coordination interservices des visites en
établissements sanitaires et sociaux

CIVISS



Introduction

Le rôle de la CIVESS est de s'assurer du respect de la dignité et de la sécurité des personnes accueillies dans des établissements sanitaires et sociaux du canton de Vaud.

Disposant d'une autorisation d'exploiter délivrée par le SASH, les 12 Homes non médicalisés (HNM) constituent une alternative au maintien à domicile en offrant un encadrement social sécurisant et une vie en collectivité.

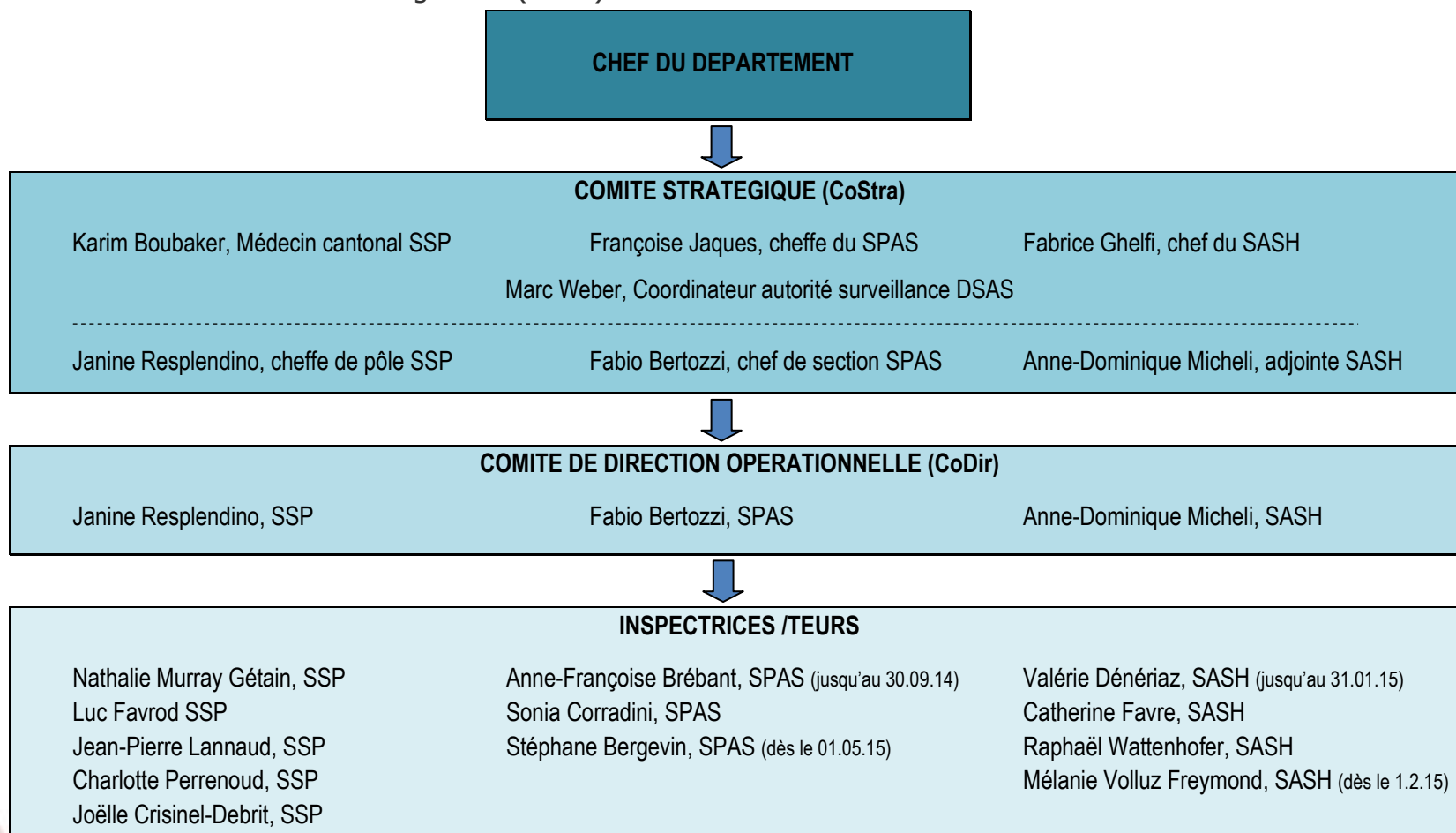
Ce bilan présente les résultats des inspections réalisées avec la même grille d'évaluation (au minimum 3 fois) dans chacun des HNM entre 2008 et 2014.

Table des matières

Structure de la CIVESS	page 4
Méthode	page 5
Réseau d'hébergement	page 6
Profil des personnes hébergées	page 7
Les Normes	page 8
Règles de conformité au standard cantonal	page 9
Résultats globaux	
Conformité au standard cantonal	page 10
Résultats par critères	
Résultats 1 ^{er} tour par critères	page 11
Résultats 2 ^{ème} tour par critères	page 12
Résultats 3 ^{ème} tour par critères	page 13
Résultats par norme	
Norme 1 Respects des exigences et directives	page 14
Norme 2 Prestations et service favorisent l'autonomie et la vie sociale	page 15
Norme 3 Respect de la dignité et de l'intimité	page 16
Norme 4 Le dossier individuel	page 17
Conclusion	page 18
Liste des établissements du canton	page 19

Structure et organisation

La CIVESS est un organisme dépendant de trois services du Département de la santé et de l'action sociale : Service de la santé publique (SSP) – Service de la prévoyance et de l'aide sociale (SPAS) – Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH).



Méthode

Les inspections sont toujours non annoncées. Elles sont effectuées au minimum par deux inspectrices/teurs. La majorité des établissements sont visités au minimum tous les deux ans.

Les inspectrices/teurs utilisent une grille d'évaluation spécifique à la mission de l'établissement. Ces différentes grilles sont toutes composées de normes et de critères touchant à la sécurité et à la dignité des résidents/usagers.

En principe, une inspection dure une journée, c'est-à-dire l'inspection, la rédaction puis la remise du rapport d'inspection.

A la fin de chaque rapport d'inspection, l'établissement est dit conforme (ou non conforme) au standard cantonal. Seuls les établissements non conformes ont un suivi particulier.

Les inspectrices/teurs sont des professionnels expérimentés dans le domaine sanitaire et/ou social.

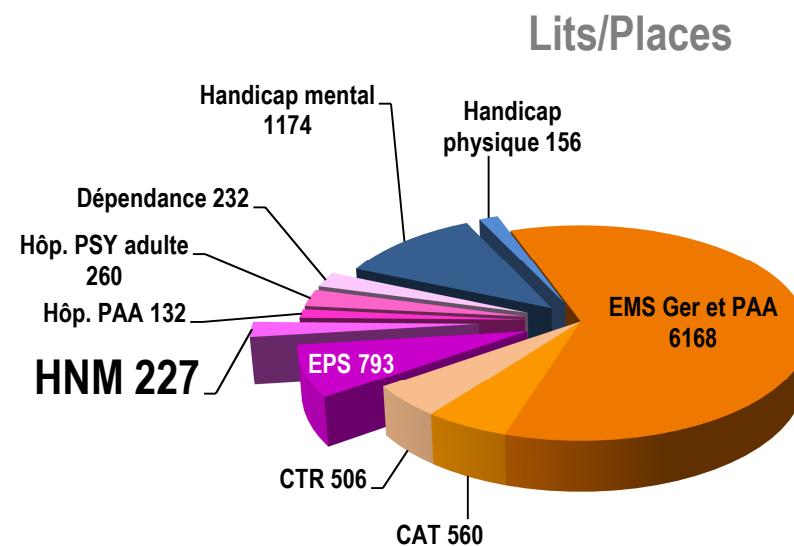
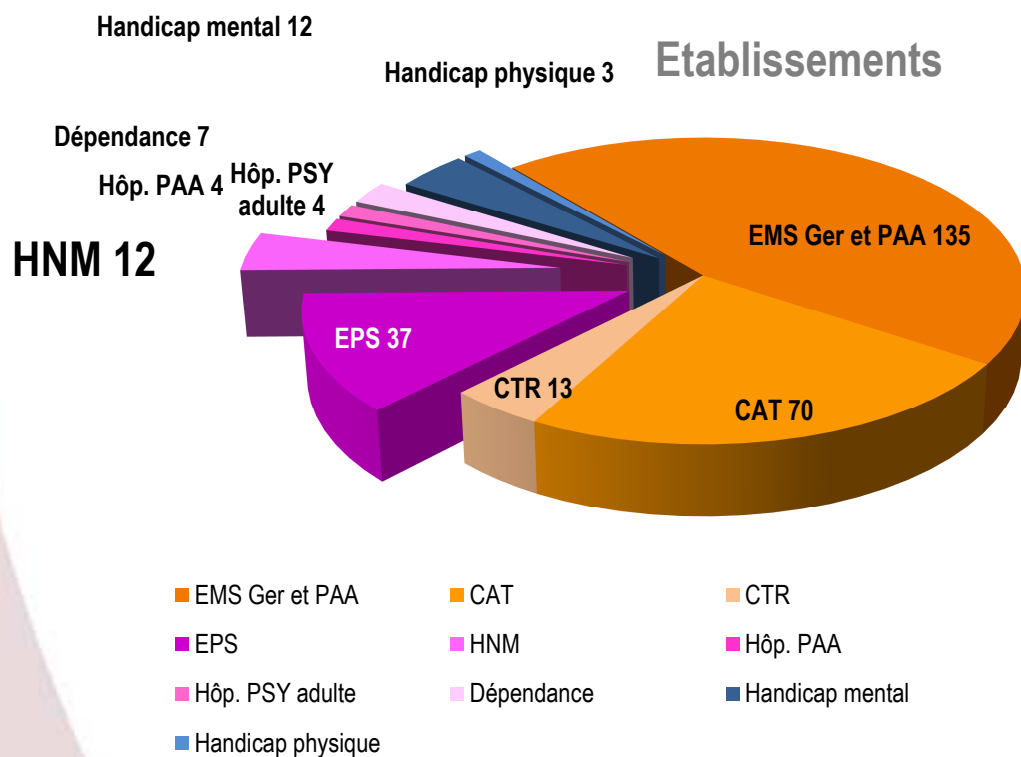
Leur formation de base relève des domaines des soins (infirmière, physiothérapeute, psychologue), de l'action sociale (assistante sociale, animatrice socioculturelle, éducateur social) et de la diététique; Elles/Ils ont suivi des formations post grade notamment en gériatrie et/ou psychiatrie de l'âge avancé et/ou psychiatrie

Pour garantir l'indépendance, la neutralité et le professionnalisme de ses interventions, la CIVESS est engagée dans une démarche qualité. Elle a obtenu une première accréditation en 2002, renouvelée en 2006 puis en 2011 par le Service d'accréditation suisse (SAS) selon la norme ISO/CEI 17020. Les exigences particulières de cette norme sont de garantir l'impartialité, l'intégrité et la confidentialité.

Réseau d'hébergement

Le canton de Vaud est composé de structures sanitaires et sociales qui ont une autorisation d'exploiter de l'un des trois services du DSAS : SSP – SPAS – SASH.

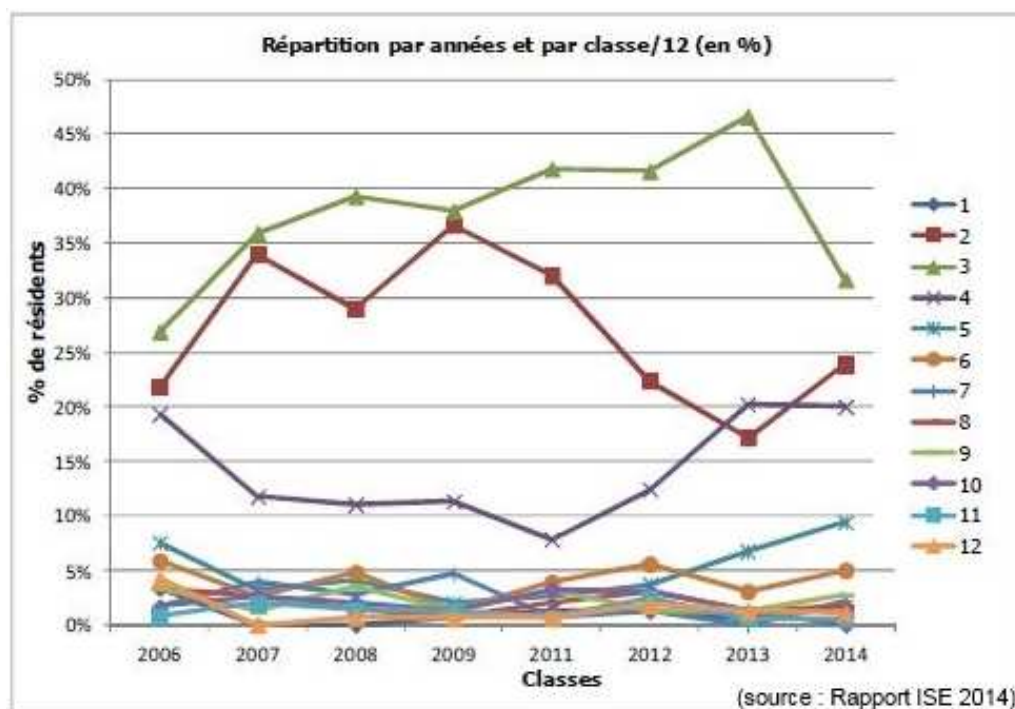
En 2015, les HNM sont au nombre de **12 pour 227** places d'hébergement.



Profil des personnes hébergées en HNM (N=227)

Dans le cadre de la LAPRAMS, le Service des assurances sociales et de l'hébergement du canton de Vaud évalue régulièrement la charge en soins des résidents des HNM du canton.

La méthode utilisée à cette fin est le « Document d'Évaluation de la Lourdeur et de l'importance de la Charge en Soins » (DELICES), utilisée dans le canton de Neuchâtel. Elle se base sur une évaluation du temps de soins, permettant de répartir les résidents dans un système composé de 12 classes, la classe 1 représentant la charge la plus légère.



Les dernières évaluations de 2014 montrent un alourdissement progressif de la prise en charge des personnes présentes dans la même institution depuis plusieurs années.

Durant l'hiver 2014, 86,1% des résidents se trouvent dans les classes 1 à 5 (91,4% en 2013, 81,4% en 2012). (Sources : Rapport ISE 2014)

Les Normes

Norme 1 Le home non médicalisé respecte les exigences et directives relatives à sa mission

Elle reprend les exigences mentionnées dans la directive, c'est à dire la dotation en personnel tout secteur confondu, le type de clientèle hébergée, la convention avec une organisation de soins à domicile (CMS) et le contrat d'hébergement.

Parmi les 4 critères de cette norme si les deux premiers obtiennent un résultat négatif (NON), le résultat de l'inspection entraîne automatiquement une non-conformité de l'hébergement.

La volonté du DSAS était de s'assurer du fait que :

- les HNM respectent leur mission c'est-à-dire hébergent « *des personnes dépendantes qui ne peuvent se suffire à elles-mêmes et ne nécessitent pas de soins continus. Il s'agit de personnes ayant besoin d'un accompagnement social et, le cas échéant, d'une aide pour effectuer certains actes de la vie quotidienne* ».
- La dotation en personnel correspond au financement donné.

Norme 2 Les prestations et les services favorisent l'autonomie et le maintien d'une vie sociale

L'hébergement en HNM doit privilégier la qualité des repas, l'offre en loisirs, l'intégration sociale et les relations avec l'extérieur.

Les HNM répondent aux besoins d'une population plus autonome que celle des EMS et dans ce sens, leur vie sociale doit être particulièrement favorisée.

Norme 3 Le respect de la dignité et de l'intimité du résident est essentiel

La manière dont le personnel s'adresse au résident, le respect de la sphère privée et la convivialité des locaux sont des éléments essentiels.

Norme 4 Le dossier individuel comprend toutes données utiles à l'accompagnement du résident

Doivent être recueillis par écrit toutes données utiles à la compréhension du résident et les dispositions à prendre en cas de péjoration de son état. Des colloques de réseau sont organisés et des piquets sont prévus pour les nuits.

Règles de conformité au standard cantonal

A la fin de chaque rapport d'inspection, l'établissement est dit conforme ou non conforme au standard cantonal.

Les établissements conformes sont :

- **Conforme « vert »**: ceux qui correspondent largement au standard cantonal (80% des critères atteints). A l'issue de l'inspection, un rapport précisant le niveau d'atteinte de chaque critère est remis à la direction de l'établissement avec les félicitations de la CIVESS.
- **Conforme « orange »**: ceux qui correspondent au standard cantonal mais obtiennent un résultat final inférieur aux barèmes ci-dessus. A l'issue de l'inspection, un rapport précisant le niveau d'atteinte de chaque critère ainsi que des pistes d'amélioration est remis à la direction de l'établissement. Il lui incombe de mettre en place les améliorations requises en s'appuyant par exemple, sur une démarche qualité ou sur des réflexions institutionnelles.

Dès lors, l'inspection est reconduite selon le rythme périodique.

Les établissements non-conformes sont :

- **Non conforme dit « rouge »** : ceux qui ne respectent pas le standard cantonal (plus de 30% de critères non atteints, insuffisance de dotation, clientèle ne correspondant pas à la mission). Ces établissements reçoivent un rapport détaillé ainsi qu'un courrier explicatif de l'autorité compétente. Des mesures sont prises afin que ces établissements rejoignent le standard dans les meilleurs délais.

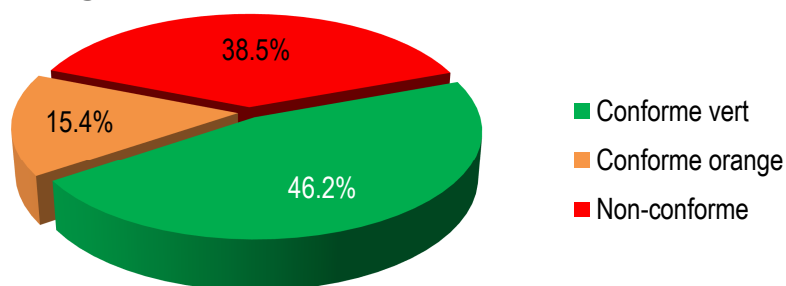
Pour ces établissements, un suivi particulier est effectué par la CIVESS.

Résultats : Conformité au standard cantonal

Il faut relever une progression générale et importante des résultats des inspections dans les HNM.

(2008 – 2009)

1^{er} Tour (N=13)

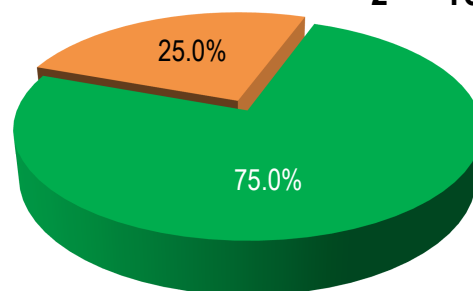


Dans le **1^{er} tour** d'inspections, la moitié des HNM inspectés étaient conformes au standard cantonal.

5 HNM ont nécessités un suivi particulier en raison de leur non-conformité.

(2010 – 2013)

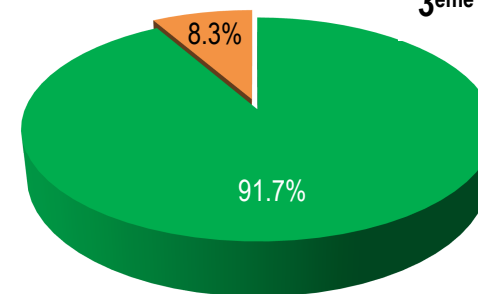
2^{ème} Tour (N=12)



Les **2^{ème} et 3^{ème} tours** ont permis de vérifier que l'ensemble des HNM vaudois étaient conformes au standard cantonal.

Sur les 12 HNM inspectés, 9 étaient conformes (vert) avec plus de 80% de critères atteints lors du 2^{ème} tour et 11 HNM lors du 3^{ème} tour.

3^{ème} Tour (N=12)

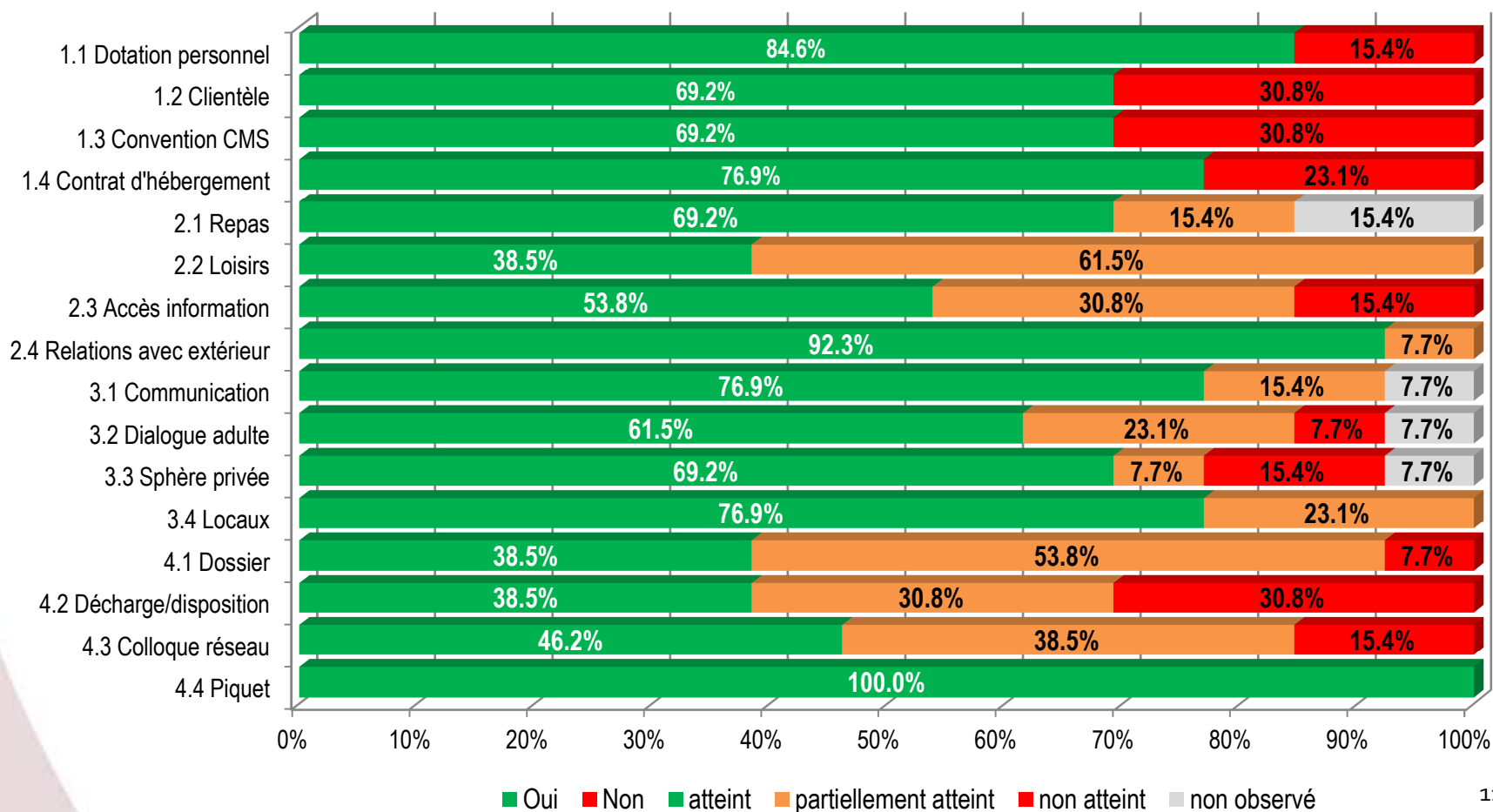


(2013 – 2014)

Résultats 1^{er} tour par critères (N= 13)

Le 1^{er} tour d'inspection s'est déroulé de juillet 2008 à novembre 2009.

Lors de ce tour, 3 HNM ont été inspectés 2 fois en raison d'une non-conformité au standard cantonal lors de la 1^{ère} inspection. Les 2 critères les plus souvent non atteints concernent le respect de la mission ainsi que la dotation en personnel. Les changements inhérents à la nouvelle Directive introduite en 2007 n'avaient pas eu le temps d'être mis en place.

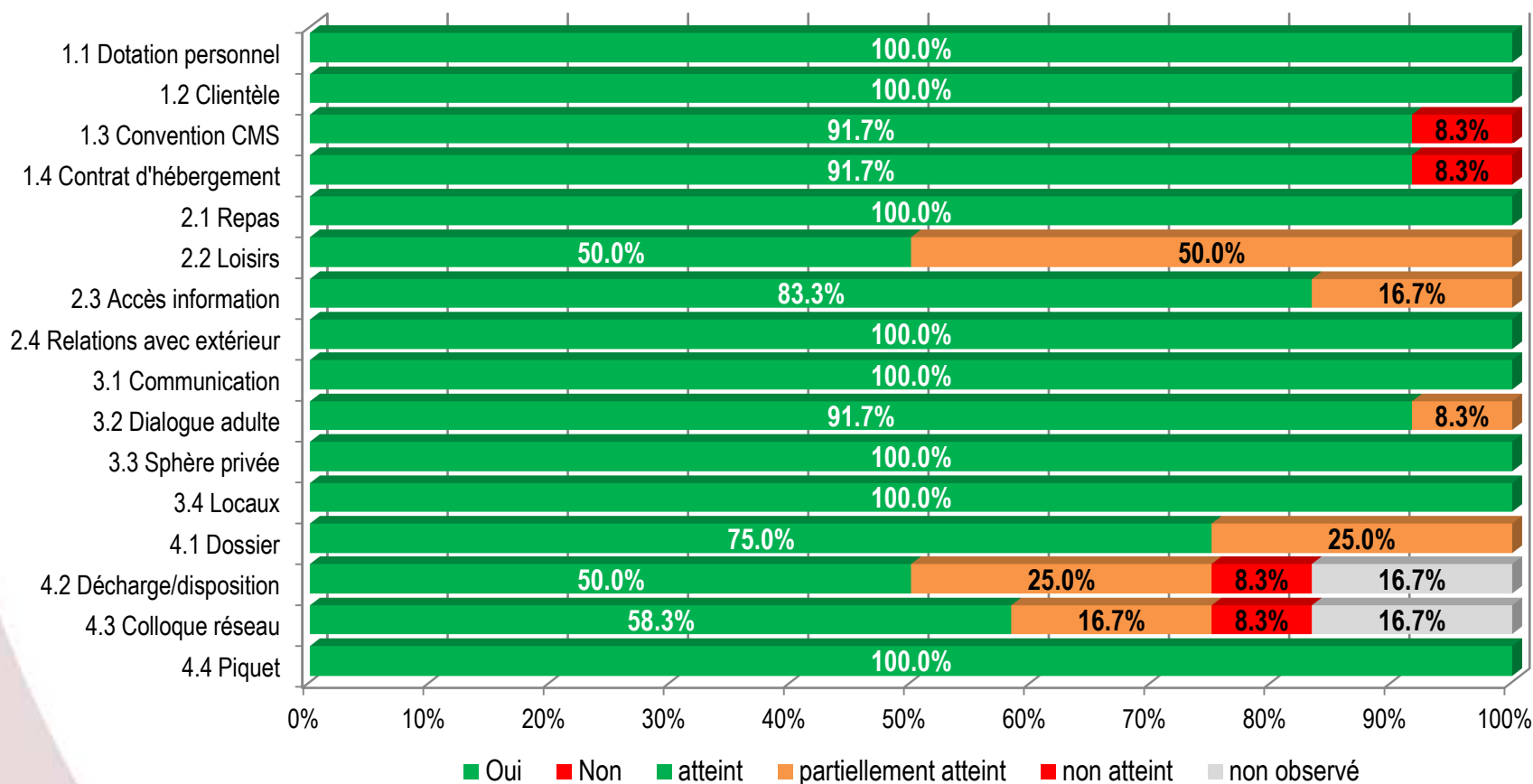


Résultats 2^{ème} tour par critères (N= 12)

Le 2^e tour des inspections a démarré en juillet 2010 pour terminer en septembre 2013.

Tous les HNM ont été inspectés y compris les deux HNM qui dépendent de l'Hospice Général de Genève : la Nouvelle Roseraie et le chalet Florimont. Ces inspections ont été l'occasion d'un échange avec nos collègues genevois.

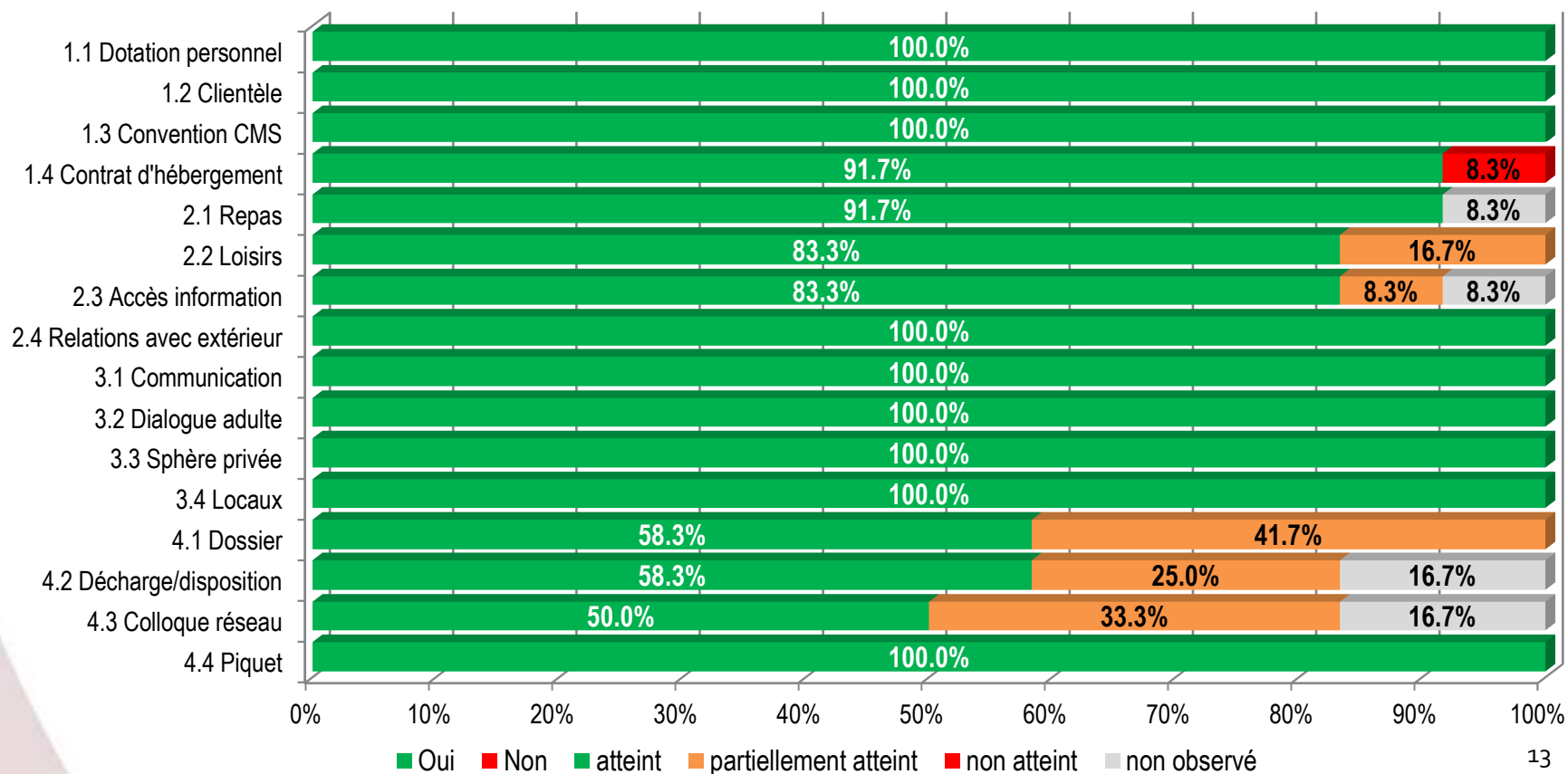
L'ensemble des HNM vaudois était conformes au standard cantonal lors de ce 2^{ème} tour.



Résultats 3^{ème} tour par critères (N= 12)

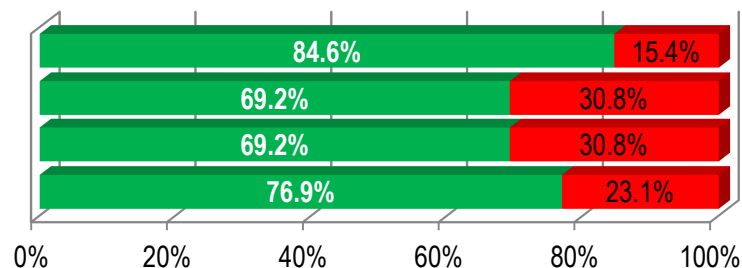
Le 3ème tour d'inspection s'est déroulé de février 2013 à octobre 2014.

La majeure partie des critères sont atteints. On peut constater que la norme 4, s'intéressant notamment aux questions de traçabilités mérite encore une attention particulière. On peut faire l'hypothèse que ces résultats émanent d'une culture de la transmission des informations de manière orale héritée du passé et encore parfois difficile à modifier dans les habitudes.



Norme 1 Respects des exigences et directives

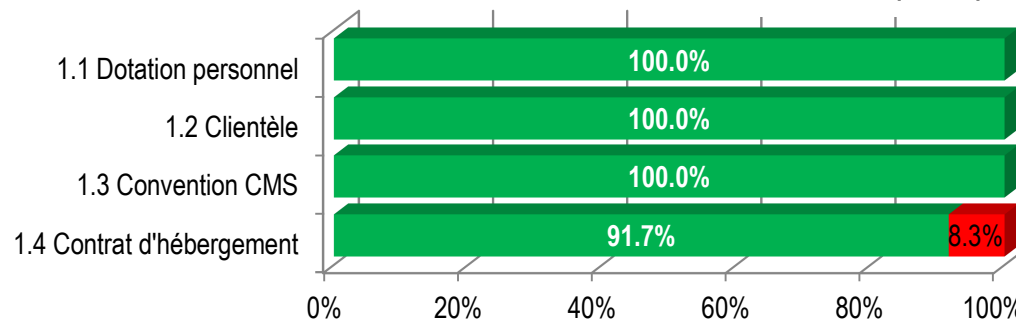
1^{er} Tour (N=13)



2^{ème} Tour (N=12)



3^{ème} Tour (N=12)



On constate une nette amélioration du critère 1.2 concernant la clientèle. Lors du 1^{er} tour 4 HNM accueillait des résidents trop lourds quant à la prise en soins. Dès le 2^{ème} tour, ce critère est rempli pour l'ensemble des établissements.

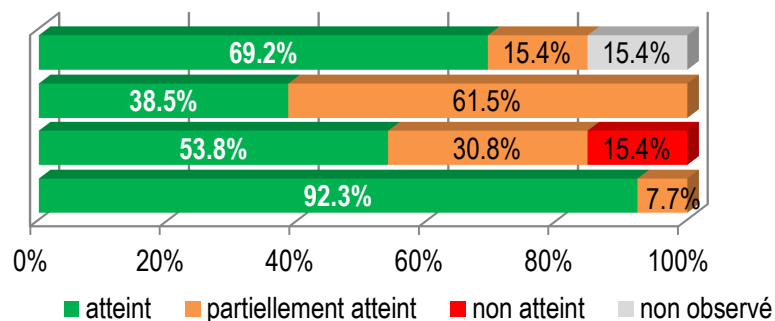
Lors du 1^{er} tour 3 HNM n'ont pas établi de convention avec un CMS ou OSAD. Tous sont conformes au critère au 3^{ème} tour.



Pour le critère 1.4, seuls 3 HNM ne disposaient pas de contrat d'hébergement au 1^{er} tour. Au 3^{ème} tour 1 HNM ne disposait toujours pas de contrat.

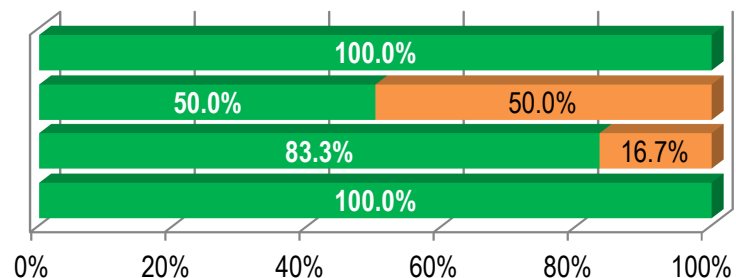
Norme 2 Prestations et services favorisent l'autonomie et la vie sociale

1^{er} Tour (N=13)

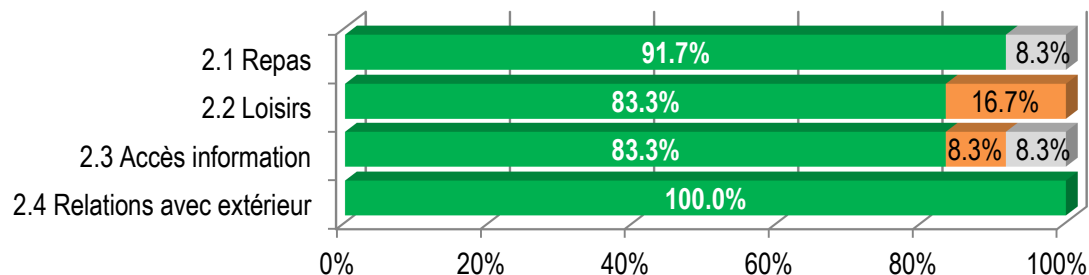


- +** Pour près de la moitié des HNM inspecté lors du 1er tour, les informations données aux résidents concernant les activités proposées par des organismes externes n'était pas systématiquement développé. Lors du 3ème tour, ce critère demeurerait partiellement atteint dans un seul HNM.
- La variété des loisirs proposés, bien qu'ayant évolué sur les 3 tours demeure un critère nécessitant encore une attention particulière.

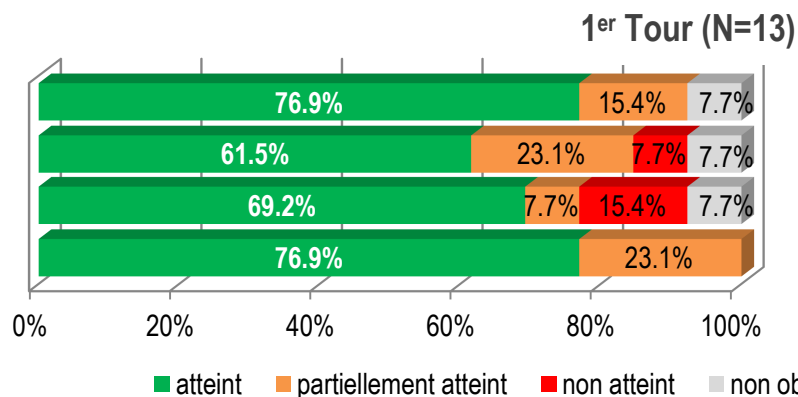
2^{ème} Tour (N=12)



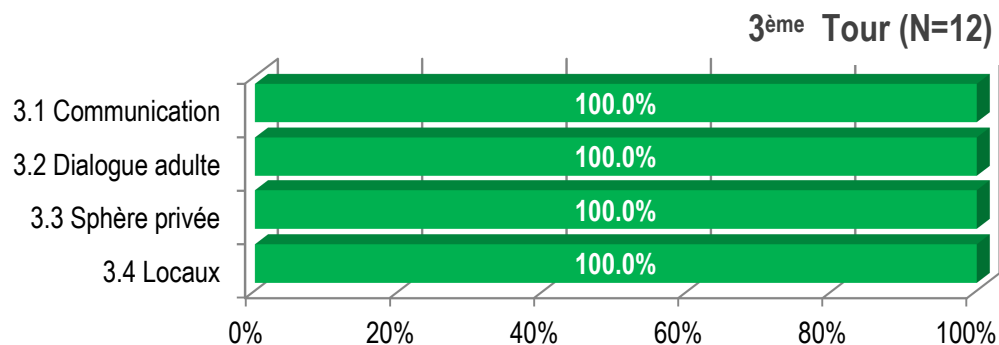
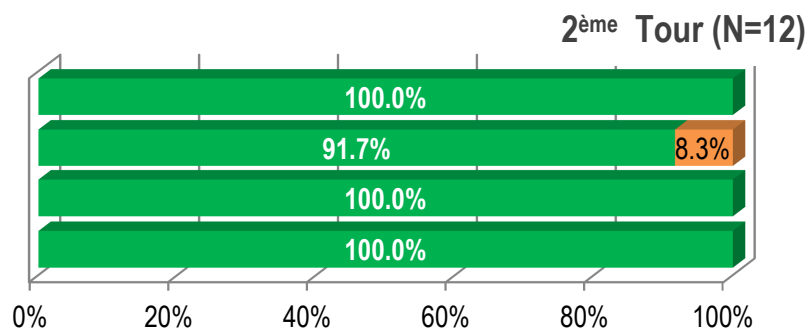
3^{ème} Tour (N=12)



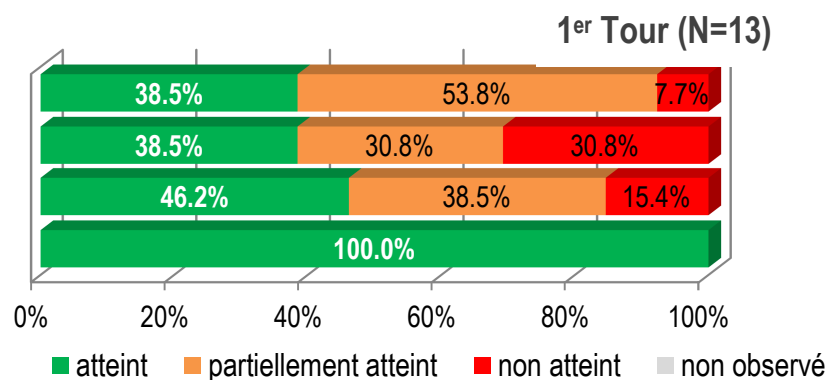
Norme 3 Respect de la dignité et de l'intimité



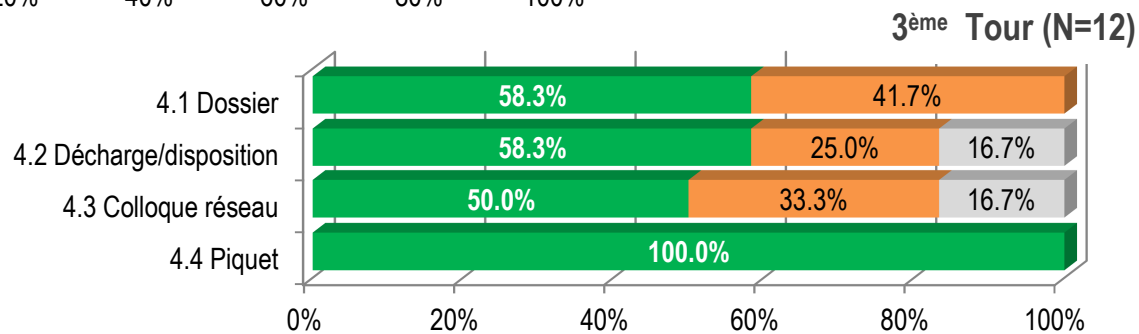
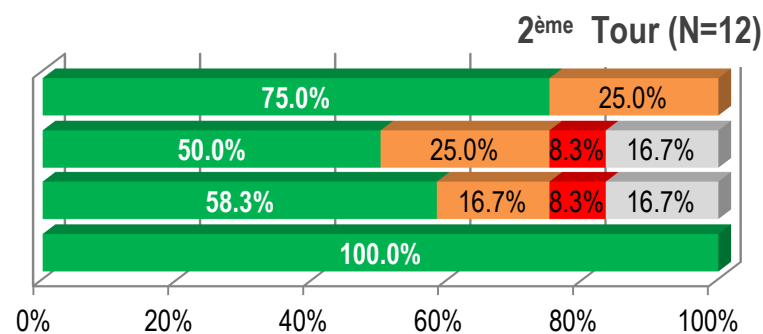
Lors du 1er tour plusieurs HNM ne remplissaient pas tous les critères de cette norme autour du respect de la dignité et de l'intimité du résident. Un travail considérable a été mené par les établissements permettant ainsi que l'entier des critères soient atteints à la fin du 3^{ème} tour.



Norme 4 Le dossier individuel



- + Dans le 1er tour d'inspection, seul 5 HNM sur 13 ont réfléchi aux dispositions à prendre en cas de péjoration de l'état d'un résident. Lors du 3ème tour, ce critère est atteint pour 9 HNM sur les 12 inspectés.
- Seul la moitié des 12 établissements inspectés ont atteint le critère concernant le travail en réseau après 3 tours d'inspection.



Conclusion

En 2014, plus de 90% des Home non médicalisés atteignent le 80% des critères (conforme vert) en lien avec les autres normes de la grille d'inspection des HNM.

Cette photographie très positive de la qualité des prestations se base sur les six années d'inspections durant lesquelles les HNM ont été inspecté en moyenne trois fois. En 2008, moins de 50% des HNM étaient conforme « vert ».

En parcourant ce rapport, j'ai pu remarquer - et je m'en réjouis - que les HNM ont progressé sur les deux priorités fixées en 2009 à savoir ; le dossier de soins et les activités de loisirs et d'animation. Dans le cadre de ce dernier critère, je constate une amélioration dans la diversité de cette prestation nécessitant toutefois une attention et vigilance régulière.

Par ailleurs, je note le travail considérable qui a été mené par les institutions et le personnel pour atteindre entièrement la norme 3, en lien avec le respect, la dignité et l'intimité des résidents.

Cet excellent résultat global reflète le travail de qualité des équipes d'accompagnements qui œuvrent tous les jours auprès des résidents.

Au nom de la CIVESS et du CDSAS, je tiens à remercier et exprimer ma profonde reconnaissance et gratitude à chacune et chacun des collaborateurs des HNM.

F. Ghelfi

Chef du Service des assurances sociales
et de l'hébergement

Etablissements de 2014

12 Home non médicalisés

L'Agapê - Château de Constantine - Clos des Tzams - Collonges - La Combe - Maison Duc - Chalet Florimont - Pension Le Léman
- Morija - Nos Pénates – Nouvelle - Roseraie - Sagittaire