



**CIVESS**

# **Bilan d'activité 2014**

## **Etablissements socio-éducatifs**

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

**CIVESS**

## Introduction

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

Les établissements socio-éducatifs accueillent plus de 1560 adultes. En 2014, les personnes adultes en situation d'handicap ou en grandes difficultés sociales sont accueillies dans 22 institutions et réparties sur 166 groupes de vie.

La mission de ces établissements peut relever soit du handicap mental, du handicap physique, polyhandicap, des dépendances et des grandes difficultés sociales

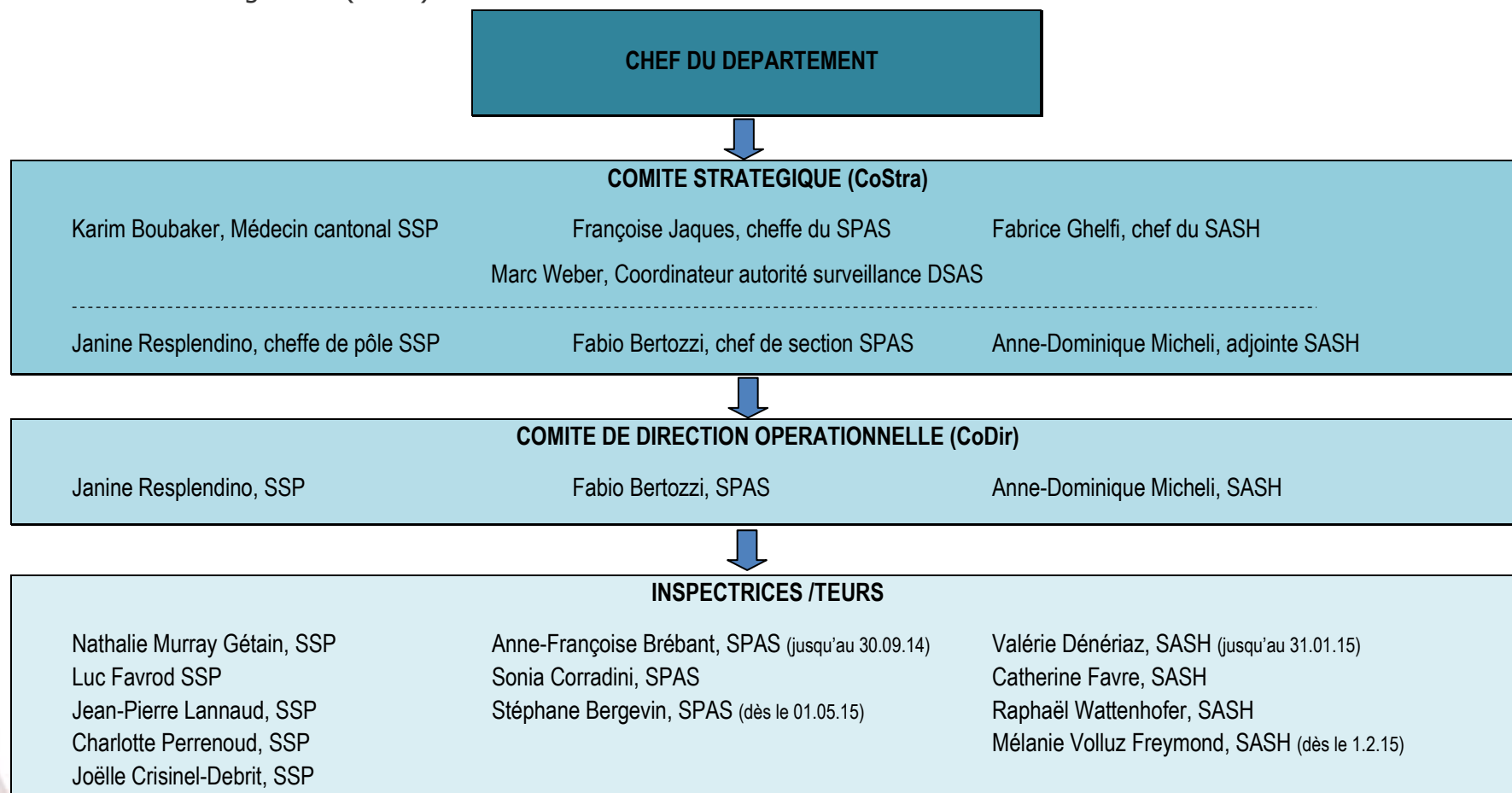
Ce bilan présente les résultats globaux des inspections effectuées en 2014 dans 16 établissements socio-éducatifs, et plus spécifiquement dans 9 ESE du handicap mental, ainsi qu'une rétrospective des résultats de 2011 à 2014.

## Table des matières

|  |       |       |
|--|-------|-------|
| Structure et organisation              | page  | 4     |
| Méthode                                | page  | 5     |
| Réseau d'hébergement                   | page  | 6     |
| Profils des personnes hébergées en ESE | page  | 7     |
| Degré d'atteinte des critères          | page  | 8     |
| Inspection                             | page  | 9     |
|  |       |       |
| Résultats globaux pour les ESE         | page  | 10    |
| Résultats pour les ESE handicap mental | page  | 11    |
| Commentaires généraux                  | page  | 12    |
| Commentaires détaillés                 | pages | 13-15 |
| Résultats Inspections 2011 à 2014      | page  | 16-17 |
|  |       |       |
| 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 sociales (SPAS) – Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH).



# Méthode

## Domaines et critères investigués

Les inspectrices/teurs utilisent une grille d'évaluation générique pour tous les établissements socio-éducatifs (ESE) indépendamment de leur mission spécifique; cet outil permet d'évaluer le degré d'atteinte de chacun des 17 critères répertoriés en 5 domaines. Chaque critère est défini par des indicateurs spécifiques.

⇒ **Droits et dignité** : constitué de 8 critères, 38 indicateurs.

Sont investigués le respect des droits et de la dignité des usagères et usagers, la sphère privée, l'apparence, la prise en compte des besoins affectifs et sexuels, la qualité des prestations, les mesures de contraintes, les restrictions individuelles, la compétence et la formation du personnel.

⇒ **Prestations socio-éducatives** : constitué de 3 critères, 13 indicateurs.

Sont investigués le projet individuel, les activités de développement personnel et de loisirs.

⇒ **Prestations socioprofessionnelles** : constitué d'un critère, 3 indicateurs.

Sont investigués les activités et les évaluations des compétences professionnelles des usagères et usagers.

⇒ **Prestations médicales et sanitaires** : constitué de 4 critères, 17 indicateurs.

Sont investigués les suivis médicaux, l'accès aux soins palliatifs, la médication et l'alimentation.

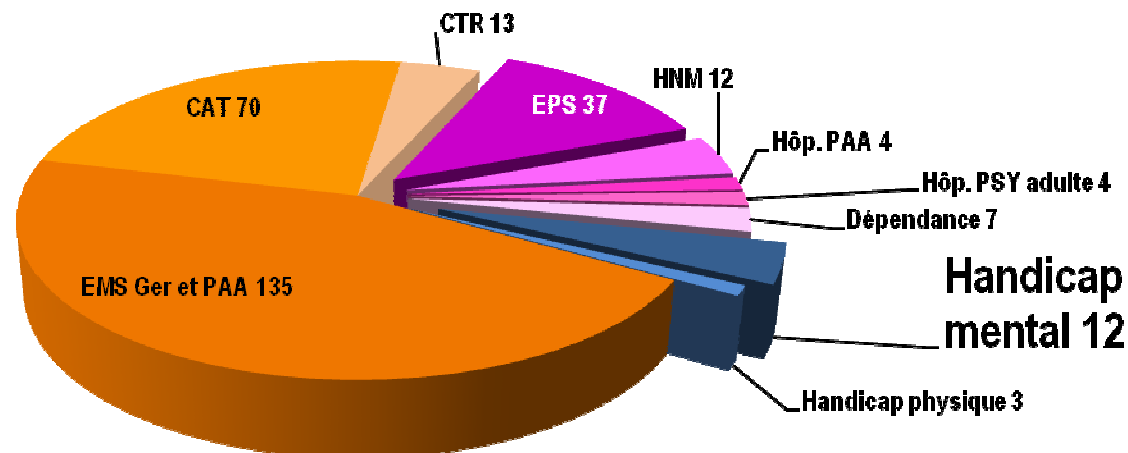
⇒ **Dossiers individuels** : constitué d'un critère, 2 indicateurs.

Sont investigués le contenu et la tenue du dossier de l'usagère ou usager.

## Réseau d'hébergement

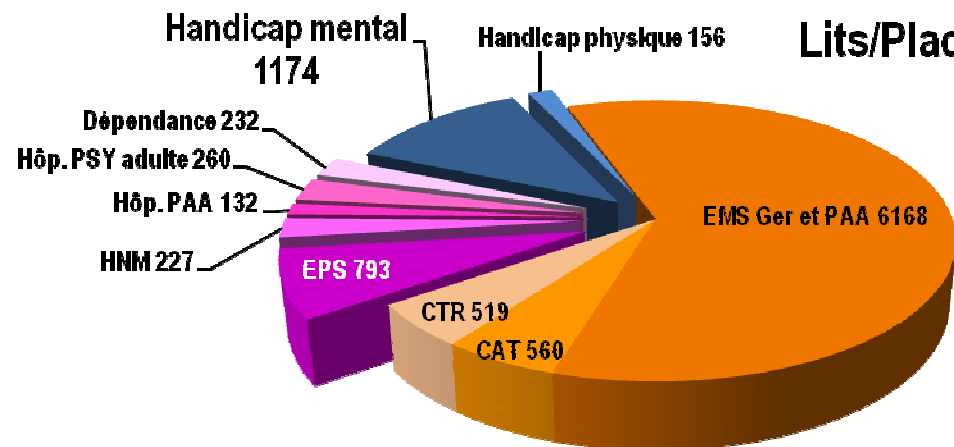
Le canton de Vaud héberge des structures sanitaires et sociales qui ont une autorisation d'exploiter, de l'un des trois services du DSAS : SSP – SASH – SPAS. Les personnes en situation d'handicap ou en grandes difficultés sociales (mental, physique, polyhandicap et dépendance) sont accueillies dans 22 ESE et réparties sur 166 groupes de vie.

### Etablissements



- EMS Ger et PAA
- CAT
- CTR
- EPS
- HNM
- Hôp. PAA
- Hôp. PSY adulte
- Dépendance
- Handicap mental
- Handicap physique

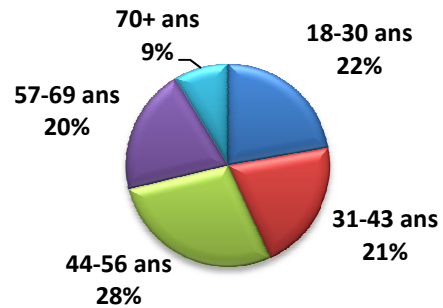
### Lits/Places



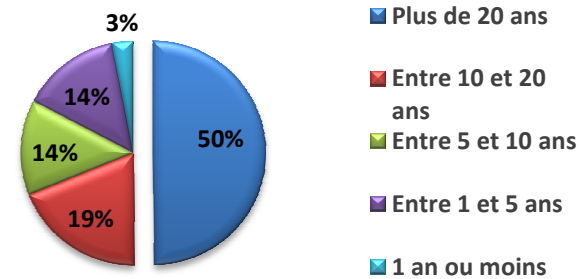
# Profil des personnes hébergées en ESE (données SOMED)

## ESE du domaine handicap mental, physique et polyhandicap :

### Âge des usager-ère-s



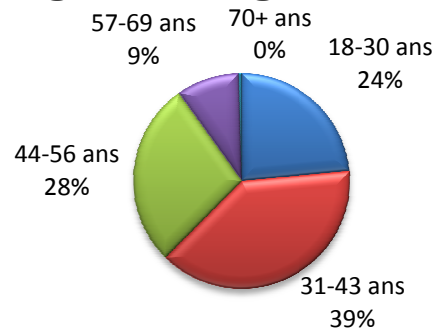
### Durée du séjour



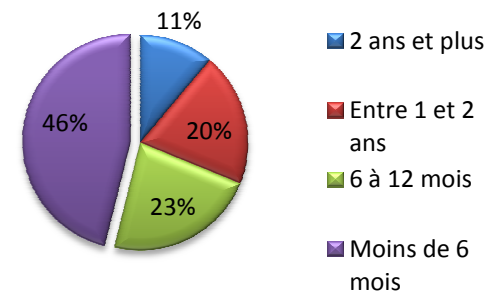
**Hommes : 59%**  
**Femmes : 41%**

## ESE du domaine des dépendances :

### Âge des usager-ère-s



### Durée du séjour



**Hommes : 78%**  
**Femmes : 22%**

# Degré d'atteinte des critères

Le degré d'atteinte d'un critère est déterminé par le nombre d'indicateurs remplis, mais ne se réduit pas en un simple calcul. En effet, il est tenu compte de la spécificité de la mission de l'ESE, de la dimension qualitative ainsi que de l'importance de l'indicateur.

- ⇒ Un critère est « **atteint** » quand l'ensemble des indicateurs est rempli.
- ⇒ Un critère est « **partiellement atteint** » quand un ou plusieurs indicateurs ne sont pas remplis.
- ⇒ Un critère est « **non atteint** » quand la majorité des indicateurs n'est pas remplie.
- ⇒ Un critère est « **non observé** » quand il n'a pas pu être investigué ou lorsque le critère ne s'applique pas au moment de l'inspection, ou qu'il n'est simplement pas applicable pour un établissement donné.



# Inspection

En principe, une inspection dure au minimum une journée et peut s'étendre sur plusieurs jours. Les constats et les actions correctives sont communiqués oralement et font l'objet d'une séance de restitution. Dans un deuxième temps, un rapport détaillé est envoyé à la direction de l'ESE ainsi qu'au président du Conseil de Fondation.

Les inspectrices/teurs sont des professionnel-le-s expérimenté-e-s dans le domaine sanitaire et social.

## Type d'inspection

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

Il y a trois types d'inspections :

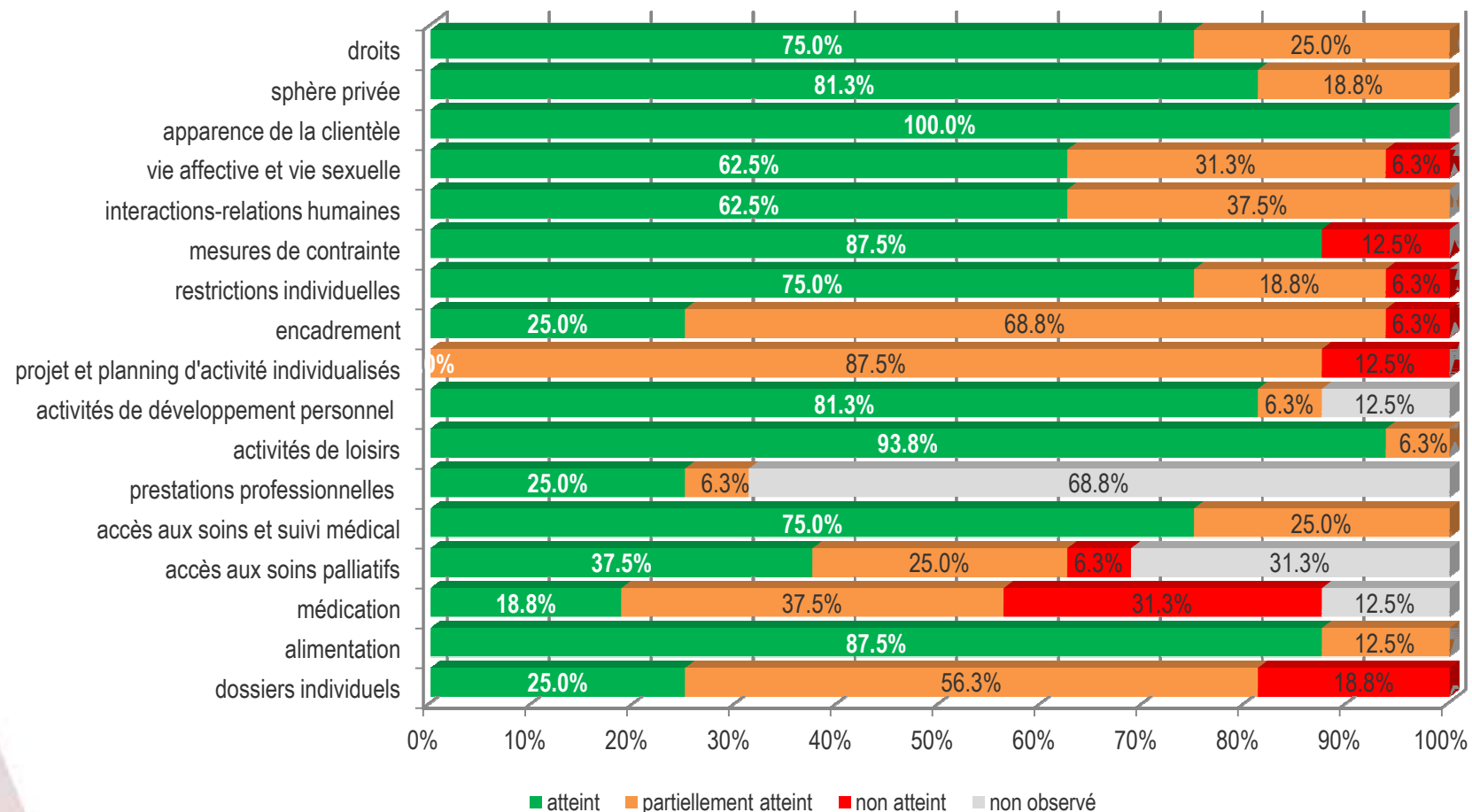
- **Inspection usuelle** : observations, échanges, consultation de documents et vérification des mesures de contrainte. L'inspection est suivie d'une séance de restitution et les actions correctives sont énoncées.
- **Inspection de suivi** : ciblée sur les points faisant l'objet de l'action corrective
- **Inspection sur plainte** : lorsqu'un établissement fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement d'événements graves. Cette inspection est ciblée sur les éléments de la plainte. Une note est transmise à la hiérarchie du SPAS et au CDSAS.

## Nombre d'inspections réalisées 2014

- **ESE handicap mental** : 9 inspections usuelles et 1 inspection sur plainte
- **ESE handicap physique/polyhandicap** : 2 inspections usuelles
- **ESE de la dépendance** : 5 inspections usuelles

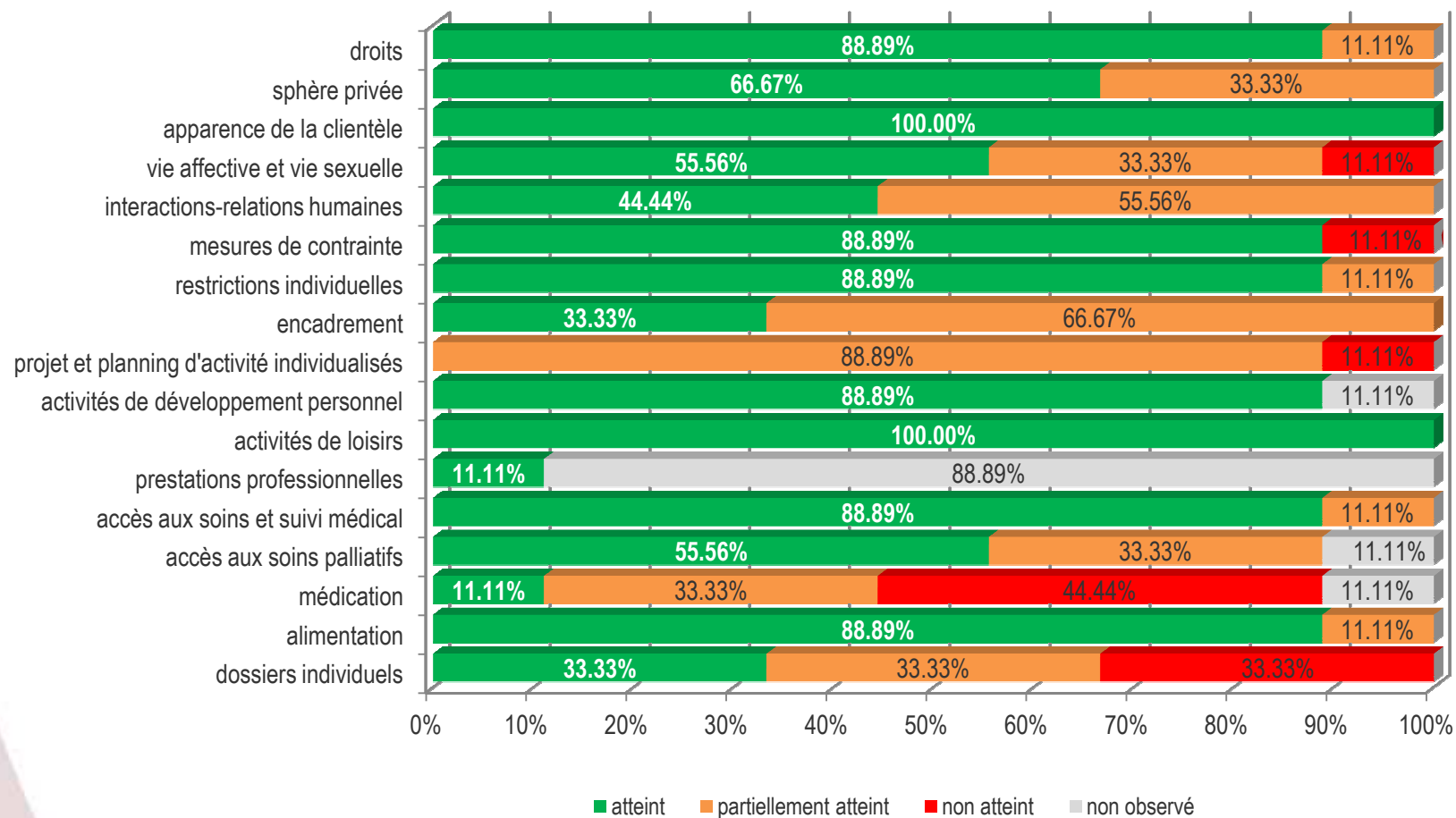
# Résultats globaux pour les ESE : tableau 1

Degré d'atteinte des critères pour les 16 inspections usuelles, ESE toutes missions confondues



# Résultats pour les ESE handicap mental : tableau 2

Degré d'atteinte des critères pour les 9 inspections d'ESE avec mission handicap mental



## Commentaires généraux (résultats tableaux 1 et 2)

Pour l'ensemble des 17 critères investigués (tableaux 1 et 2), les résultats obtenus relèvent un bon pourcentage de critères atteints.

Les deux tableaux présentent les mêmes tendances, globalement :

- 60% de l'ensemble des critères sont **atteints**.
- 25% de l'ensemble des critères sont **partiellement atteints**
- 6% de l'ensemble des critères sont **non atteints**
- 6% de l'ensemble des critères sont **non observés**

Tableaux 1 et 2 - pourcentage d'atteinte selon les domaines répertoriés :

**Droits et dignité** (8 critères investigués) : de 5 à 7 critères ont plus de 60% d'**atteinte**

**Prestations socio-éducatives** (3 critères investigués) : 2 critères ont plus de 80% d'**atteinte**

**Prestations médicales** (4 critères investigués) : de 1 à 2 critères ont plus de 60% d'**atteinte**

A relever que le domaine des **prestations professionnelles** présente un pourcentage important de **critères non observés ou non applicables** (69% sur le tableau 1 et 90% sur le tableau 2).

## Commentaires détaillés (résultats tableau 2 ESE handicap mental)

### Critères atteints

Sur les 17 critères observés, le **47%** (=8 critères) présentent un taux d'atteinte entre **90% et 100%**.

- 2 critères présentent un taux d'atteinte de **100%**
  - L'**apparence de la clientèle** : les professionnel-le-s des ESE sont vigilant-e-s à la valorisation aussi bien sociale qu'individuelle, elles et ils portent une attention particulière à l'apparence des usagères et usagers, en évitant toute stigmatisation.
  - Les **activités de loisirs** : les loisirs et les vacances constituent une part importante des prestations offertes aux usagères et usagers du secteur résidentiel. Le personnel des ESE fait preuve de créativité et d'engagement dans le développement et la réalisation d'activités récréatives.
- 6 critères présentent un taux d'atteinte de **88.9%**
  - Les **droits** des usagères et usagers : ils sont majoritairement respectés, subsiste la difficulté de l'accessibilité à leurs revenus et à pouvoir recourir auprès de l'instance de leur choix.
  - Les **mesures de contrainte** : depuis quelques années celles-ci sont moins fréquentes. Néanmoins, en 2014 dans deux établissements deux mesures de contrainte n'étaient pas annoncées au CoRev, selon la procédure usuelle.
  - Les **restrictions individuelles** : elles sont répertoriées et évaluées régulièrement.
  - Les **activités de développement personnel** : elles sont variées et peuvent être individuelles ou collectives.
  - L'**accès aux soins** : il est garanti et le suivi médical est assuré.
  - L'**alimentation** : la plupart des établissements s'adjoignent les conseils de diététiciens et appliquent leurs recommandations.

## Commentaires détaillés (résultats tableau 2 ESE handicap mental) (suite)

### Critères partiellement atteints

Sur les 17 critères observés, **3 critères** présentent un taux d'atteinte partielle allant de **56% à 90%**.

- 1 critère présente un taux d'atteinte partielle de **88.9%**
  - Le **projet personnalisé** : poser des objectifs SMART, en suivre leur évolution, les statuer, constituent un exercice non maîtrisé pour le personnel des ESE. Il s'agit d'un constat récurrent depuis 2008. Un travail de qualité est réalisé sur le terrain, mais sa traçabilité fait encore défaut. L'évolution de l'usager ou usager lors de son parcours institutionnel n'est pas facile à retracer. Des objectifs peuvent être posés, mais sans qu'une réelle évaluation des compétences et des besoins de la personne ait été réalisée. Des pistes pourraient être investiguées en amont du côté de la formation des collaborateurs.
- 1 critère présente un taux d'atteinte partielle de **66.7%**
  - L'**encadrement** : la majorité du personnel est formée et au moins 50% des collaboratrices et collaborateurs ont une formation au niveau tertiaire. Toutefois, compte tenu du fait que les problématiques des usager-ère-s se complexifient rapidement au fil des années, les collaboratrices et collaborateurs ne disposent pas nécessairement des connaissances spécialisées souhaitées (par exemple dans le domaine des troubles du spectre de l'autisme (TSA) ou des maladies psychiques). De plus, l'organisation des horaires ne permet pas toujours la présence de personnel compétent aussi bien en journée qu'en soirée. Du personnel non formé (apprenti-e-s ASE, remplaçant-e-s non formé-e-s, civilistes, personnel hôtelier et surveillant-e-s) peut être amené à débiter seul une journée, à distribuer de la médication, à travailler seul le week-end.
- 1 critère présente un taux d'atteinte partielle de **55.6%**
  - Les **interactions et les relations humaines** : les activités et le rythme imposés aux usager-ère-s sont encore parfois dictés par l'organisation interne.

## Commentaires détaillés (résultats tableau 2 ESE handicap mental) (suite)

### Critères non atteints

Deux critères se distinguent :

- La **médication** présente un taux de non atteint de 44.4%. En observant plus finement la prévalence des indicateurs, la procédure institutionnelle concernant la préparation et la distribution de la médication a été appliquée de manière imparfaite par le personnel des ESE. Les décalages observés ont porté sur : les modalités de distribution, le manque de traçabilité des réserves données, la comptabilisation des stupéfiants inexistante. Les normes sécuritaires plus accrues et l'application des recommandations relatives aux conditions de délégation des actes médico technique ont eu pour effet d'augmenter les exigences dans ce domaine.  
En cas de non atteinte de ce critère, des actions correctives ont été exigées de suite et les modifications établies ont été vérifiées.
- La traçabilité et la mise à jour des **dossiers des usagers** font défaut dans **33.3%**.

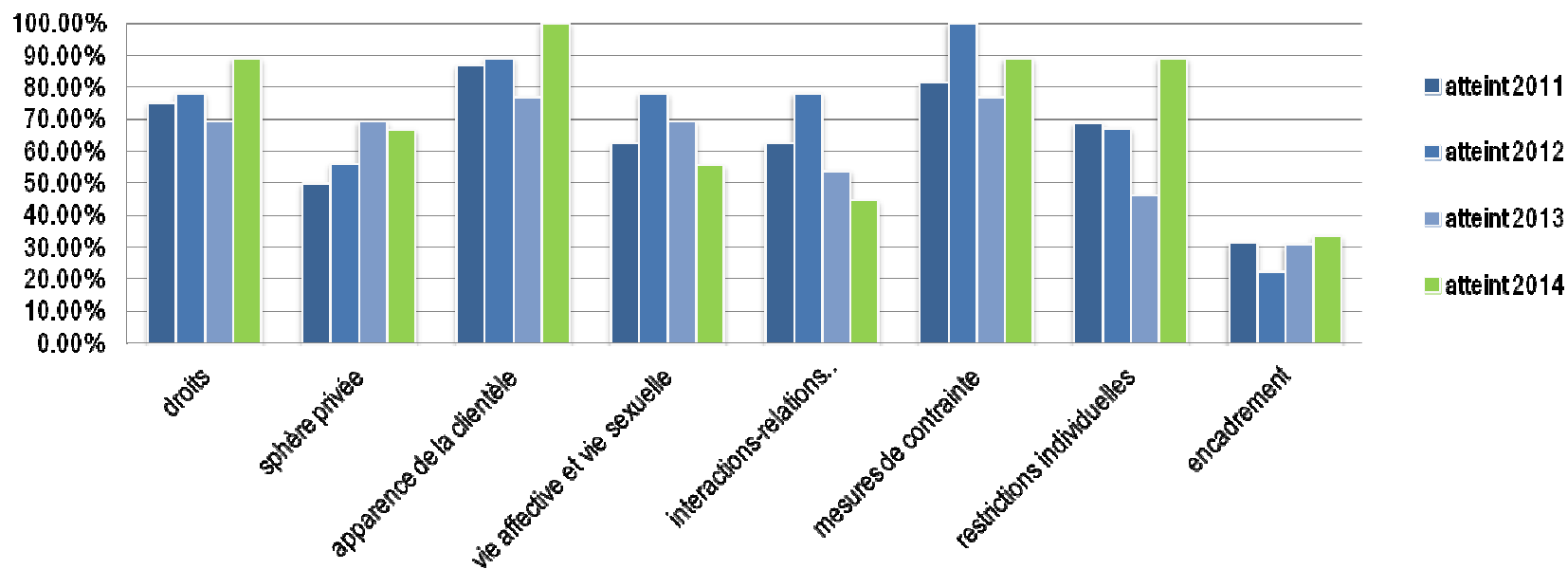
### Critères non observés ou non applicables

- Les **prestations professionnelles** présentent un taux de **88.9 %**. Ce résultat s'explique par le fait que ce critère est fréquemment non investigué lors des inspections car les ateliers ne se trouvent pas sur le même site géographique. De plus, ce critère est partiellement non applicable au vu du public cible accueilli dans l'ESE, car l'indicateur « exercer des stages ou des emplois en entreprises » ne peut être appliqué que pour quelques usagères ou usagers.

## Résultats Inspections 2011 à 2014 : ESE handicap mental

### Domaine « droits et dignité »

Nombre de rapports par année : 15 : 2011 / 9 : 2012 / 13 : 2013 / 9 : 2014



Le domaine « droit et dignité » montre une bonne tenue générale des critères investigués, sans en révéler une amélioration notable durant ces 4 dernières années.

Les critères **droits, apparence de la clientèle et restriction individuelles** montrent une tendance à la hausse.

Les critères **vie affective, interactions et relations humaines** montrent une tendance plutôt à la baisse.

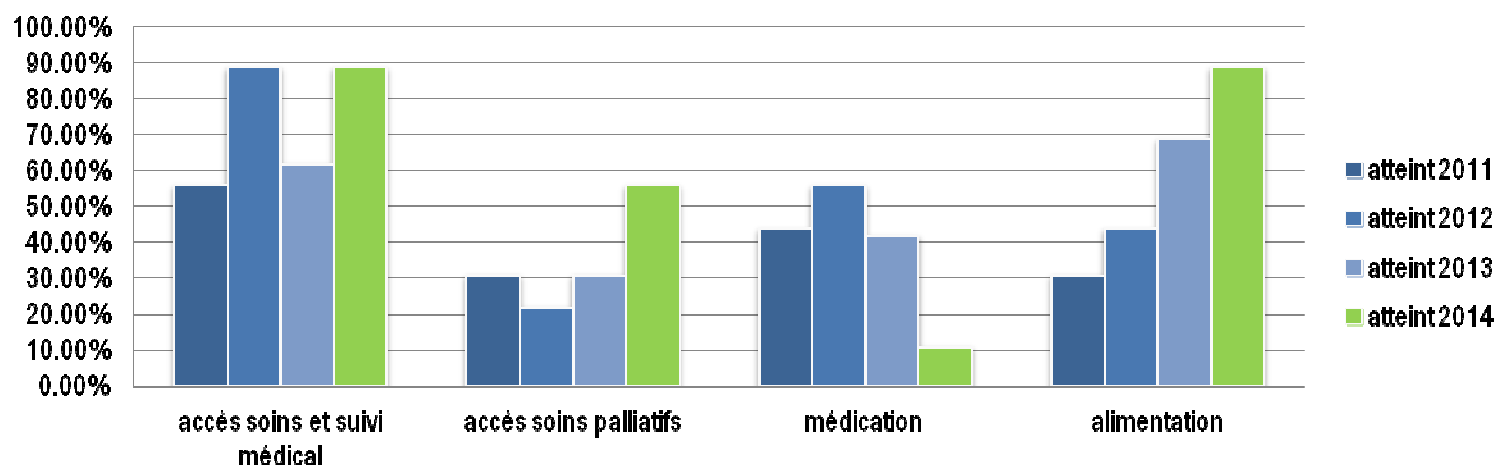
Le critère **encadrement** (formation et organisation) présente de manière constante le taux de pourcentage le plus faible.



## Résultat inspections 2011 à 2014 : ESE handicap mental

### Domaine « prestations médicales »

Nombre de rapports par année : 15 : 2011 / 9 : 2012 / 13 : 2013 / 9 : 2014



Les résultats de ce domaine « prestations médicales » montrent trois éléments intéressants sur la période sous revue:

- L'évolution progressive du critère « **alimentation** », en passant de 30% à 90% d'atteinte
- Les faibles scores des 2 critères « **médication** » et « **accès soins palliatifs** », avec une progression du score pour ce deuxième critère.
- En 2014, la diminution importante du pourcentage d'atteinte du critère « **médication** », est notamment due à une évaluation plus fine des exigences (double contrôle, protocole de préparation et distribution des médicaments, etc.).

# Conclusion

Les inspections des ESE avec la grille actuellement utilisée ont démarré en 2010 et étaient initialement effectuées par l'OCESSE qui a depuis fusionnée avec la CIVEMS pour donner vie dès 2013 à la CIVESS. Les inspections réalisées en 2014 constituent en règle générale la 5<sup>ème</sup> inspection avec cette grille pour les ESE du domaine du handicap mental, la 4<sup>ème</sup> inspection pour les ESE du handicap physique et polyhandicap et la 3<sup>ème</sup> inspection pour les ESE du domaine des dépendances. Il faut toutefois souligner qu'il ne s'agit pas systématiquement des mêmes groupes de vie ou secteurs de chaque ESE qui ont été inspectés à chaque reprise.

Les résultats des inspections présentés dans ce rapport illustrent la bonne qualité globale des prestations offertes par l'ensemble des ESE, en particulier dans le domaine « droits et dignité » des personnes accueillies.

L'analyse des résultats des inspections dans les ESE du handicap mental démontre qu'il existe encore une marge d'amélioration importante par rapport à deux critères : celui de la préparation et distribution de la médication ainsi que celui de la traçabilité et mise à jour dossiers des usager-ère-s. Ces domaines méritent donc un investissement particulier.

Enfin, il faut souligner le bon accueil généralement réservé aux inspectrices et inspecteurs CIVESS par les collaboratrices et collaborateurs ainsi que les directions des établissements inspectés. Les discussions autour des constats effectués à l'occasion des inspections ainsi que le suivi des mesures correctives constituent un important instrument pour garantir une amélioration constante des prestations ainsi que le respect des droits et de la dignité des résident-e-s.

F. Jaques  
Cheffe de service de prévoyance  
et d'aide sociales

## Etablissements socio-éducatifs (N=22) de 2014

### ESE Handicap mental (N=12)

L'Association La Branche / Mollie-Margot – Fondation Centre Social et Curatif / St-Barthélémy – Fondation Eben-Hézer Lausanne / Lausanne – Fondation Eben-Hézer, Cité du Génévrier / St-Légier – Fondation Les Jalons / Villeneuve – Fondation Perceval / St-Prex – Fondation St-George / Yverdon-les-Bains – Fondation de Vernand / Cheseaux-sur-Lausanne – Fondation L'Espérance / Etoy – Association Le Foyer / Lausanne – Fondation Institution de Lavigny / Lavigny – Pro Infirmis Vaud, Service de formation à la vie autonome (SFVA) / Prilly

### ESE Handicap physique et polyhandicap (N=3)

Fondation Cité Radieuse / Echichens – Fondation Echaud / Cugy – Fondation Les Eglantines / Vevey

### ESE Dépendances et grandes difficultés sociales (N=7)

Fondation Bartimée / Grandson – Fondation Estérelle-Arcadie / Vevey et Yverdon-les-Bains – Fondation La Clairière / Chamby et Fenil – Fondation L'Épi / Ménières – Fondation du Levant / Lausanne – Fondation Le Relais / Morges – Fondation Les Oliviers / Le Mont-sur Lausanne