

The CIVESS logo is a white rectangular box with a thin red border, containing the word 'CIVESS' in a bold, red, sans-serif font. It is positioned to the right of the Vaud logo, separated by a vertical green line.

CIVESS

Bilan d'activité 2015 - 2016

EMS de Gériatrie et de Psychiatrie de l'Age Avancé

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 accueillies dans des établissements sanitaires et sociaux du canton de Vaud.

Les établissements médico-sociaux (EMS) vaudois accueillent plus de 6'000 personnes âgées ne pouvant plus vivre à domicile. En 2016, on comptabilise 132 EMS répartis dans tout le canton.

La mission de ces EMS peut relever soit de la gériatrie, soit de la psychiatrie de l'âge avancé (établissements spécialisés dans l'hébergement de personnes souffrant de troubles psychiatriques et/ou liés à une démence).

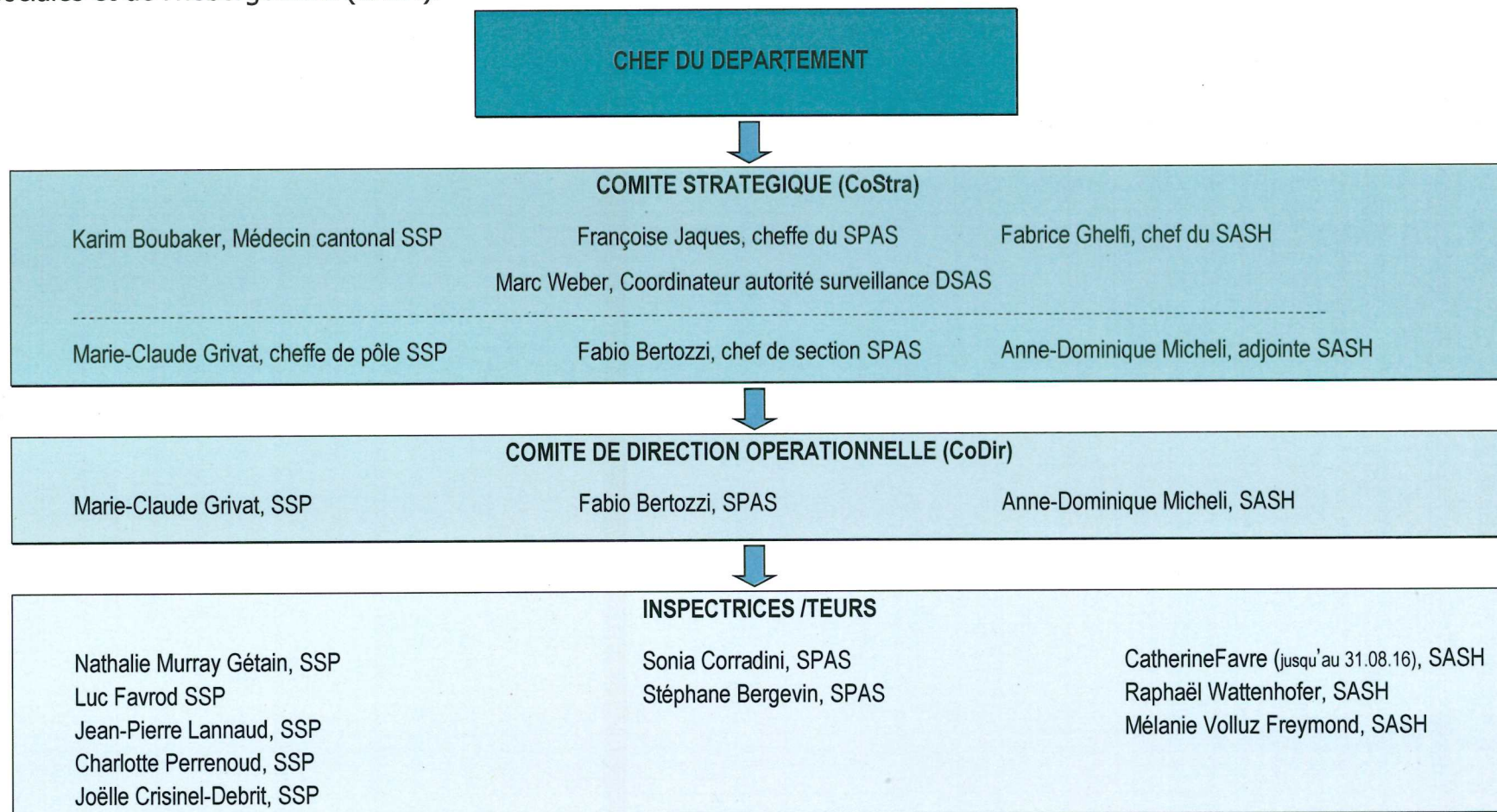
Ce bilan présente les résultats des inspections réalisées entre 2015 et 2016 dans le cadre du 4^{ème} et dernier tour utilisant cette grille.

Table des matières

Structure et organisation	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 globaux par tour		
Norme 1 Dignité / Intimité	page	12
Norme 2 Sécurité / Autonomie	page	13
Norme 3 Communication / Vie sociale	page	14
Norme 4 Traçabilité / Dossier individuel	page	15
Norme 5 Dotation en personnel	page	16
Résultats mesures de contrainte	page	17
Résultats soins palliatifs et suivi de la douleur	page	18
Résultats des inspections non conformes	page	19
Conclusion	page	20
Liste des établissements du canton	page	21

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

Les inspections sont 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 proprement dite, la rédaction puis la remise du rapport.

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 postgrade notamment en gériatrie et/ou psychiatrie de l'âge avancé et/ou psychiatrie

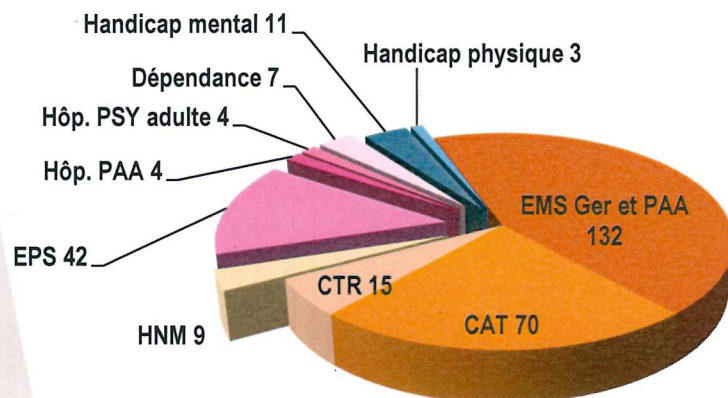
Pour garantir l'indépendance, la neutralité et le professionnalisme de ses interventions, la CIVESS est engagée dans une démarche qualité. Elle a obtenu sa première accréditation en 2002, renouvelée en 2006, 2011 et en novembre 2016 par le Service d'accréditation suisse (SAS) selon la norme ISO/CEI 17020. Les exigences particulières de cette norme sont de garantir l'impartialité, l'intégrité et la confidentialité.

Réseau d'hébergement

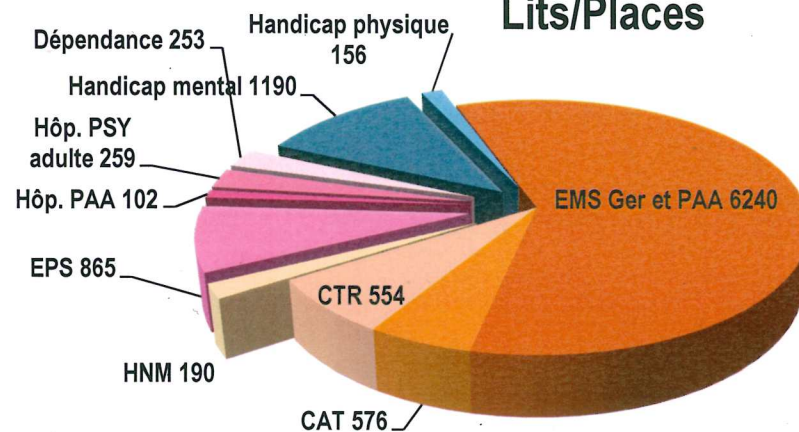
Le canton de Vaud est composé de structures sanitaires et sociales qui ont une autorisation d'exploiter de l'un des trois services du DSAS : SSP – SPAS – SASH.

En 2016, les EMS sont au nombre de 132 pour **6240** places d'hébergement.

Etablissements/Structures



Lits/Places



Profil des personnes hébergées en EMS (N=6240)

Il est intéressant de connaître le profil des personnes vivant dans les EMS vaudois.

Rappelons que le canton de Vaud, grâce aux efforts portés dans le domaine des soins à domicile, est le canton dont le pourcentage de personnes âgées vivant en EMS est le plus bas de Suisse.

On entre en EMS de plus en plus tard et en raison de problèmes de dépendances de plus en plus complexes. En octobre 2016, l'âge moyen était de **82.6 ans**.

Parmi ces personnes, le pourcentage de femmes est de 71.6%.

La durée moyenne de séjour en EMS est de **deux ans et trois mois**.

(Source : Evaluation Plaisir, octobre 2016)

L'outil PLAISIR servant à évaluer les soins requis pour chaque résident est constitué de 12 classes allant de moins de 21 min./jour (classe 1) à plus de 220 min./jour (classe 2).

La lourdeur moyenne dans les EMS vaudois est à 8.8. Plus de 20% sont en classe 12 et 12% ont une prise en charge supérieure 4 heures de soins par jour.

Les Normes

Norme 1 La dignité et l'intimité du résident sont préservées

Des éléments essentiels comme le maintien de l'estime de soi, le respect de la sphère privée et l'organisation des repas font partie de cette norme.

Norme 2 La sécurité est assurée et l'autonomie est favorisée

Certains moyens visant la sécurité du résident sont présents dans cette norme : l'accès à un système d'appel, le respect du rythme, le matériel anti-escarre, les mesures de contrainte et la gestion des médicaments.

Norme 3 La communication, individuelle et collective, est respectueuse et favorisée

La manière dont le personnel s'adresse au résident, le maintien de relations avec l'extérieur et l'animation individuelle et collective sont les points qui permettent de vérifier la conformité à cette norme.

Norme 4 L'EMS dispose d'un dossier individuel permettant la réalisation et l'évaluation des processus d'accompagnement. Des protocoles de référence actualisés sont appliqués individuellement aux résidents

Cette norme est complémentaire aux trois premières, dans le sens où elle permet de vérifier la traçabilité des observations faites lors de l'inspection. Certains aspects de l'accompagnement sont plus particulièrement recherchés dans les dossiers: mesures de contrainte, prévention et traitement des escarres/plaies, soins palliatifs et gestion de la douleur, évaluation du risque nutritionnel.

Norme 5 L'EMS respecte les exigences légales en matière de dotation et de qualification de personnel

La dotation en personnel soignant et d'animation doit être égale ou supérieure aux exigences de la Directive dotation de 2012 et une infirmière diplômée doit assurer une présence 8h18 par jour, 7j./7.

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 et/ou 2 critères concernant la dotation en personnel non atteints et/ou un critère sur les mesures de contrainte non atteint) recevront un rapport détaillé ainsi qu'un courrier explicatif de l'autorité compétente.

Des mesures sont prises afin que ces EMS rejoignent le standard dans les meilleurs délais et un suivi particulier est fait par la CIVESS.

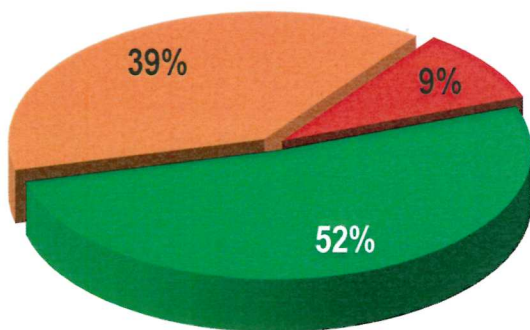
Résultats des inspections en EMS 2015 – 2016

CIVESS

Résultats globaux : Conformité au standard cantonal

Ce bilan présente les résultats des tours 3 et 4 réalisés avec la grille d'évaluation élaborée en 2007. Ces inspections ont eu lieu de mai en 2011 et septembre 2016.

tour 3 n= 139



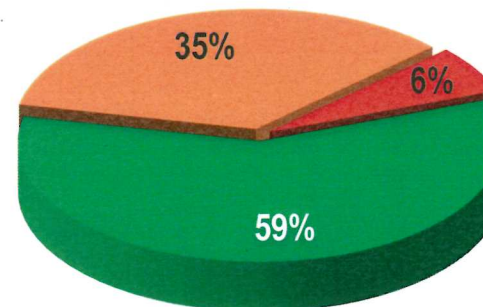
(2011 – 2014)

■ Conforme vert ■ Conforme orange ■ Non conforme

On relève une amélioration constante des résultats de conformité au standard cantonal. Les EMS non conformes ne représentent plus que 6% des institutions alors qu'ils étaient plus de 25% en 2008-2010.

Durant cette même période, les EMS conformes « vert » sont passés de 27 à 59%. Nous pouvons mesurer à l'aune de ces chiffres l'ampleur du progrès réalisé par ces institutions.

tour 4 n=141



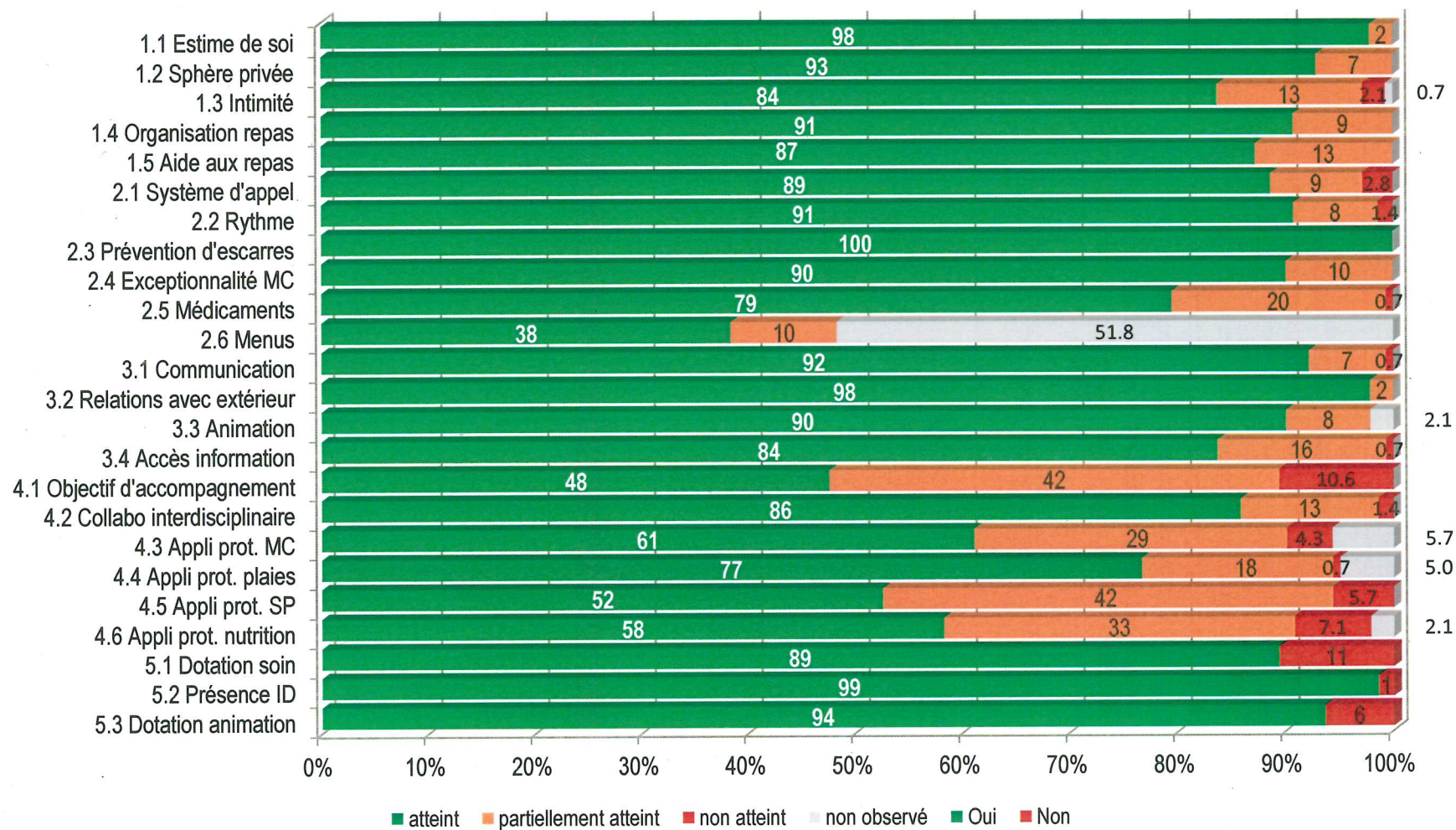
(2014 – 2016)

■ Conforme vert ■ Conforme orange ■ Non conforme

Résultats des inspections en EMS 2015 – 2016

Tour 4 Résultats par critère N=141 (résultats en %)

CIVESS

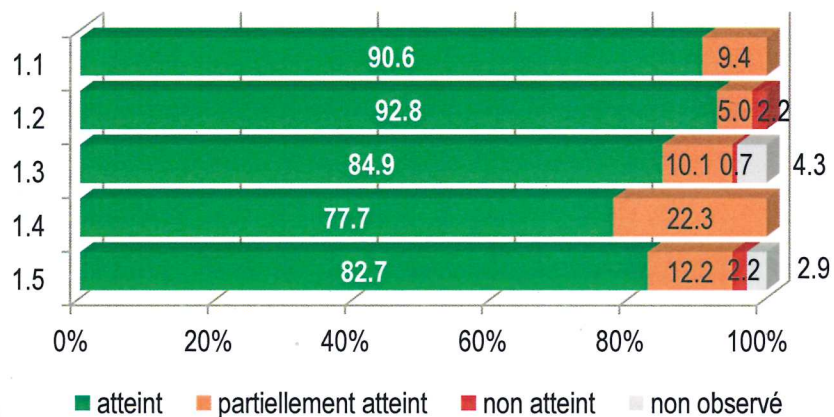


Résultats des inspections en EMS 2015 – 2016

Norme 1 Dignité / Intimité

CIVESS

Tour 3 N=139 (résultats en %)

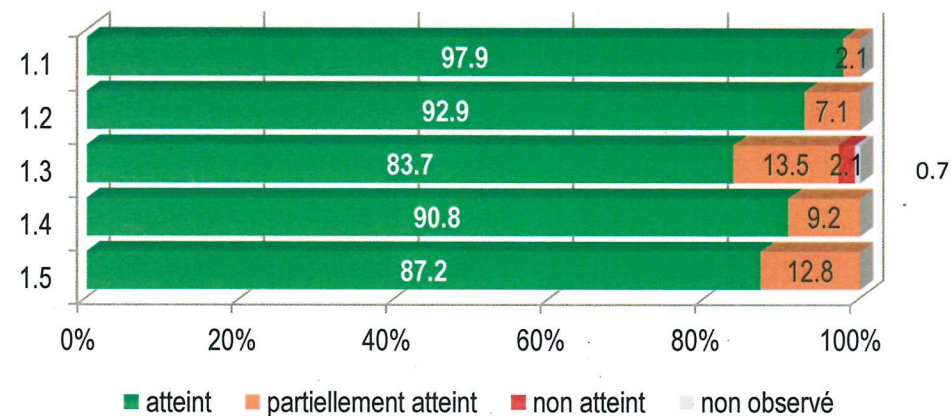


- Le critère concernant **l'aide au repas (1.5)** progresse peu.
- Le critère en lien avec **l'intimité (1.3)** se péjore et il devient non atteint pour 2.1 % des EMS.



Le personnel demeure très attentif à préserver **l'estime de soi des résidents (1.1)** ainsi que leur **sphère privée (1.2)**.
Le critère concernant **l'organisation (1.4)** du repas s'est nettement amélioré entre les deux tours.

Tour 4 n= 141 (résultats en %)

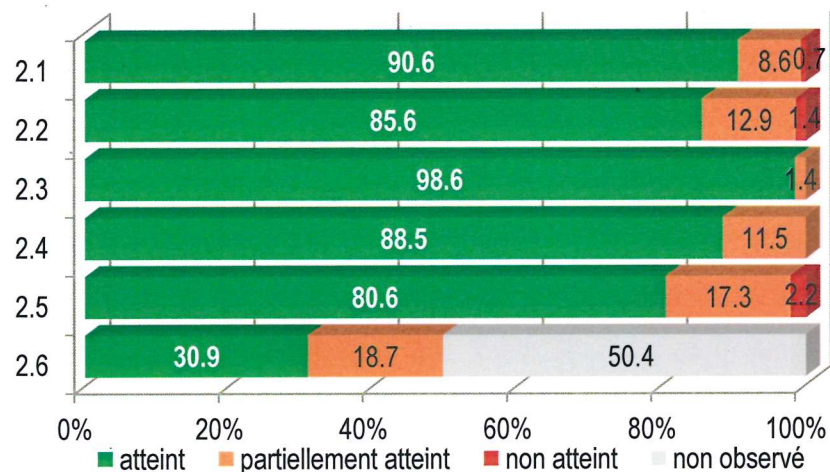


Résultats des inspections en EMS 2015 – 2016

Norme 2 Sécurité /Autonomie

CIVISS

Tour 3 N=139 (résultats en %)



- Le critère **sur la gestion des médicaments (2.5)**

et le respect des exigences légales en la matière est encore partiellement atteint dans près de 20% des EMS, ce qui était déjà le cas lors des tours précédents. Les raisons sont principalement en lien avec des médicaments laissés sans surveillance ou une armoire à pharmacie non fermée à clef.

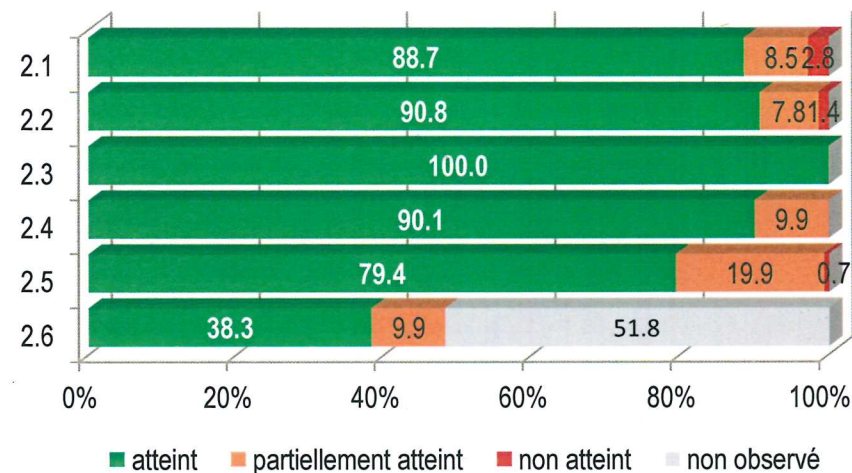


Le critère en lien avec la **prévention des escarres (2.3)** atteint une réussite de 100%.

Lors de **l'analyse des menus (2.6)**, nous remarquons une augmentation de l'atteinte du critère de +7.4%.

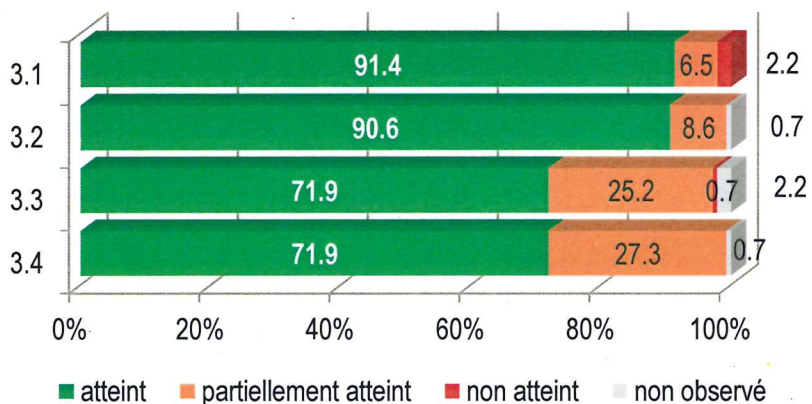
Le critère concernant **l'exceptionnalité des mesures de contrainte (2.4)** est développé en page 17.

Tour 4 n= 141 (résultats en %)



Norme 3 Communication / Vie sociale

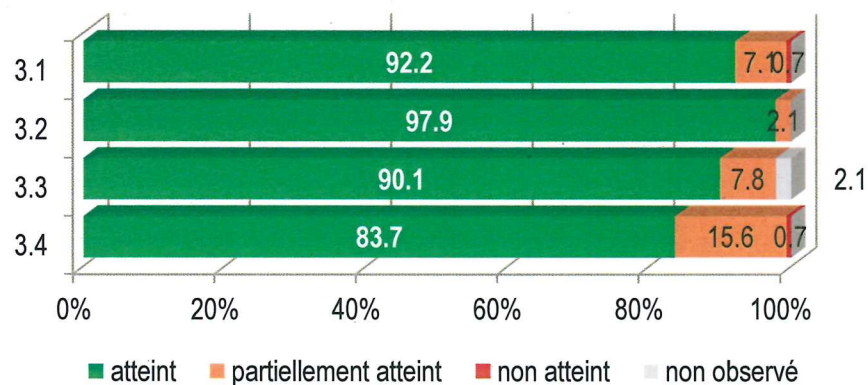
Tour 3 N=139 (résultats en %)



➖ Malgré un progrès significatif du critère concernant **l'accès à l'information (3.4)**, le résident est encore parfois confronté à une signalétique peu adaptée à ses capacités cognitives et/ou à ses difficultés liées à la basse vision.

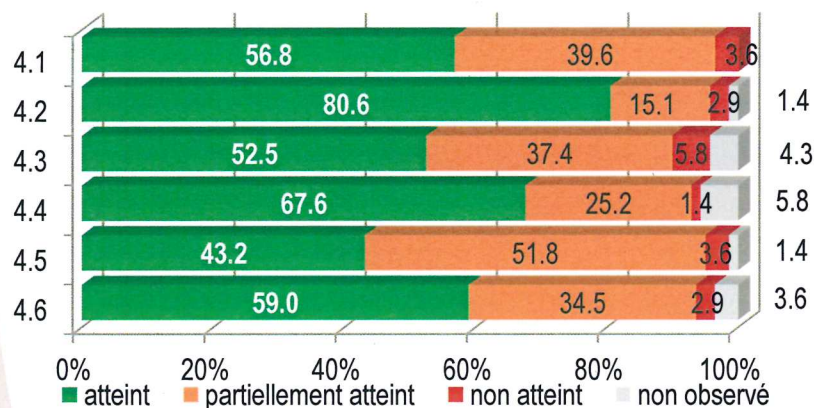
⊕ Cette norme connaît une progression considérable entre le 3^{ème} et le 4^{ème} tour, que ce soit en lien avec les **relations avec l'extérieur (3.2) ou l'offre en activités socio-culturelles (3.3)**. La professionnalisation de l'accompagnement socio culturel souhaitée par la nouvelle directive dotation explique en partie ces résultats réjouissants. D'autres éléments tels que le symposium « faire naître et vivre le projet d'accompagnement » ou encore le groupe de travail concernant l'accueil temporaire (CAT) ont sans doute permis de faire évoluer les pratiques.

Tour 4 n=141 (résultats en %)



Norme 4 Traçabilité / Dossier individuel

Tour 3 N=139 (résultats en %)



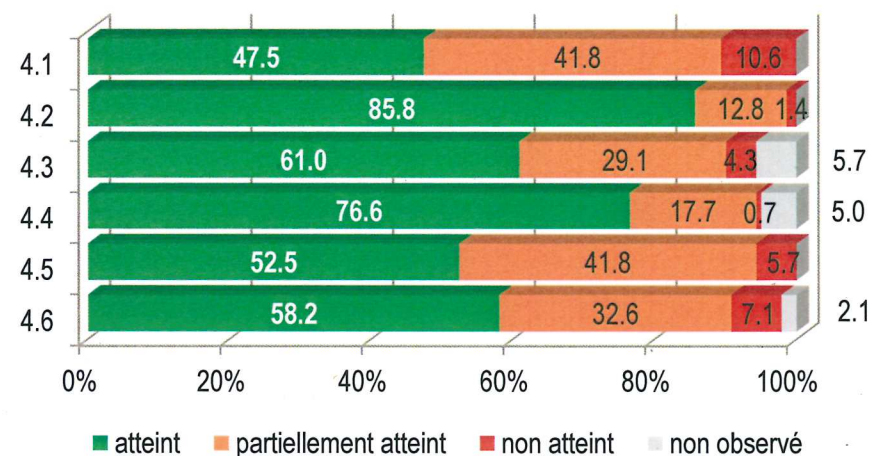
⊖ Le projet d'accompagnement, l'histoire de vie et le **recueil de données (4.1)** est en recul de près de 10% alors que les résultats du 3^{ème} tour n'étaient déjà pas satisfaisants.



L'atteinte des critères en lien avec la traçabilité de l'accompagnement est assez contrastée. Plusieurs critères démontrent un progrès tel que l'interdisciplinarité que ce soit par l'organisation régulière de colloques ayant pour but d'élaborer ou revoir les projets d'accompagnement des résidents où tous les secteurs sont représentés ou par la concrétisation au quotidien de celle-ci sur le terrain.

Le critère **sur les mesures de contrainte (4.3)** est traité en page 17 et le critère **soins palliatifs (4.5)** en page 19.

Tour 4 n=141 (résultats en %)



Résultats des inspections en EMS 2015 – 2016

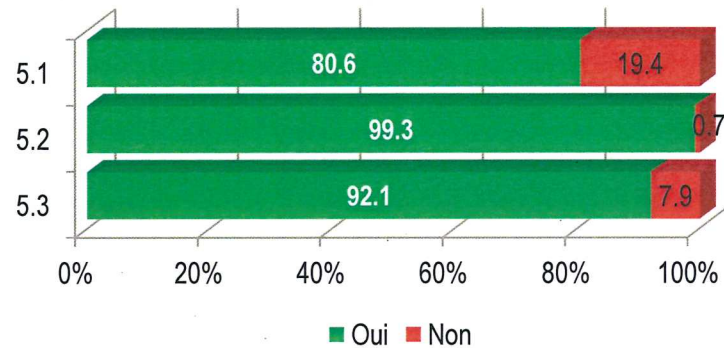
CIVESS

Norme 5 Dotation en personnel

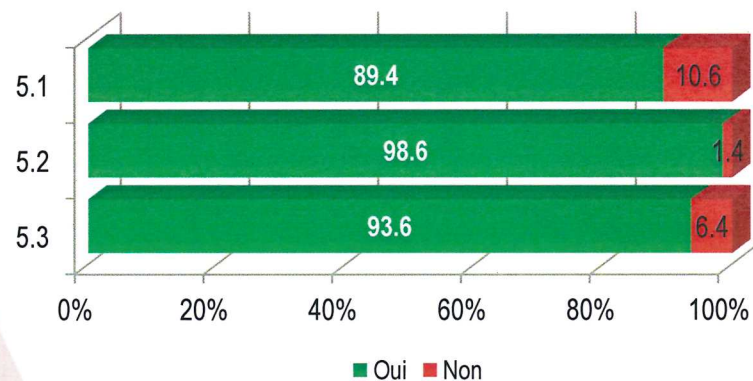
Depuis janvier 2016, les critères en lien avec les pourcentages de personnel qualifiés ont été adaptés à la directive dotation accompagnement.

Malgré ces changements, les résultats des critères 5.1 et 5.3 sont en amélioration.

Tour 3 N=139 (résultats en %)



Tour 4 n= 141 (résultats en %)

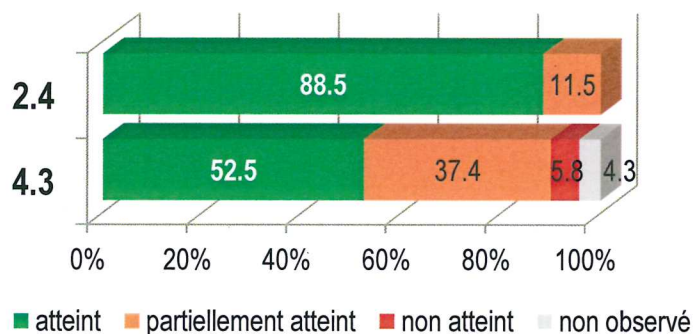


Le respect des exigences en matière de dotation du personnel demeure bon et en constante amélioration.

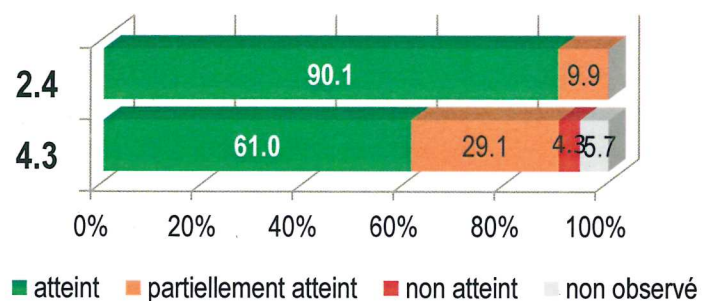
L'exigence de la **présence d'une infirmière diplômée 8h18 7/7 et l'organisation des piquets (5.2)** est quasi systématiquement respectée ainsi que la **dotation exigée en personnel d'animation (5.3)**.

Résultats des critères : Mesures de Contrainte

Tour 3 N=139 (résultats en %)



Tour 4 n= 141 (résultats en %)



2.4 Exceptionnalité des mesures de contrainte

Le nombre de mesures de contrainte, la sensibilisation et les connaissances de la législation par le personnel des EMS ont continué de s'améliorer entre le 3^{ème} et le 4^{ème} tour. Le critère est désormais atteint dans 90.1%.

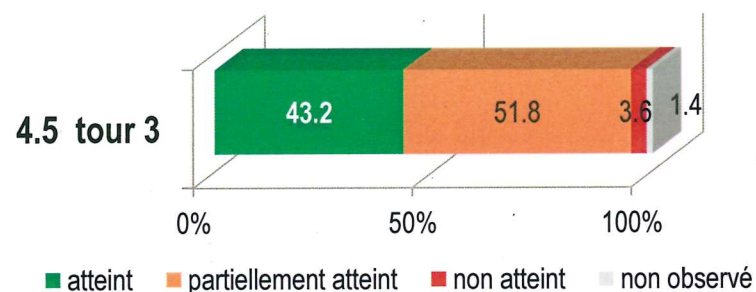


4.3 Protocoles des mesures de contrainte

Si la qualité du contenu des protocoles s'est aussi améliorée, il reste toutefois des difficultés à appliquer les exigences légales en la matière puisque 33.4 % des EMS ne remplissent pas l'entier des indicateurs pour l'atteinte de ce critère.

Résultats du critère : Soins palliatifs et suivi de la douleur

Tour 3 N=139 (résultats en %)

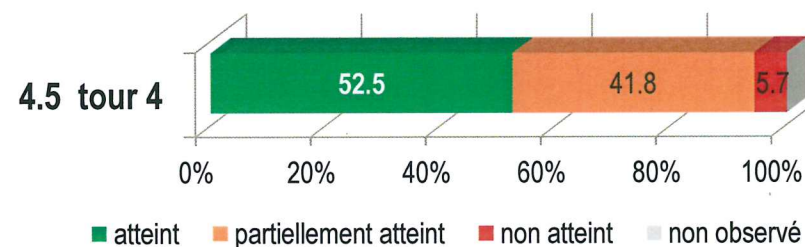


⊖ En 2014 les inspecteurs/trices relevaient les difficultés rencontrées par les EMS dans le dépistage et le suivi de la douleur. Cette constatation demeure d'actualité en 2016 malgré les résultats encourageants du 4^{ème} tour.

Ce critère est l'un des critères obtenant les moins bons résultats de la grille depuis 2008.

⊕ L'atteinte de ce critère s'est améliorée de près de 10% bien que la non atteinte du critère a légèrement augmenté également. Suite à l'annonce que ce critère deviendrait, lors du prochain tour d'inspection, prépondérant, c'est-à-dire pouvant entraîner une non-conformité, plusieurs équipes ont entrepris des réflexions quant à leurs pratiques. Les partenaires ont également travaillé à l'élaboration d'un document de référence pour les équipes des institutions (12 points de repère pour penser les soins palliatifs et la gestion de la douleur en EMS).

Tour 4 n=141 (résultats en %)



Résultats des inspections avec résultat non conforme

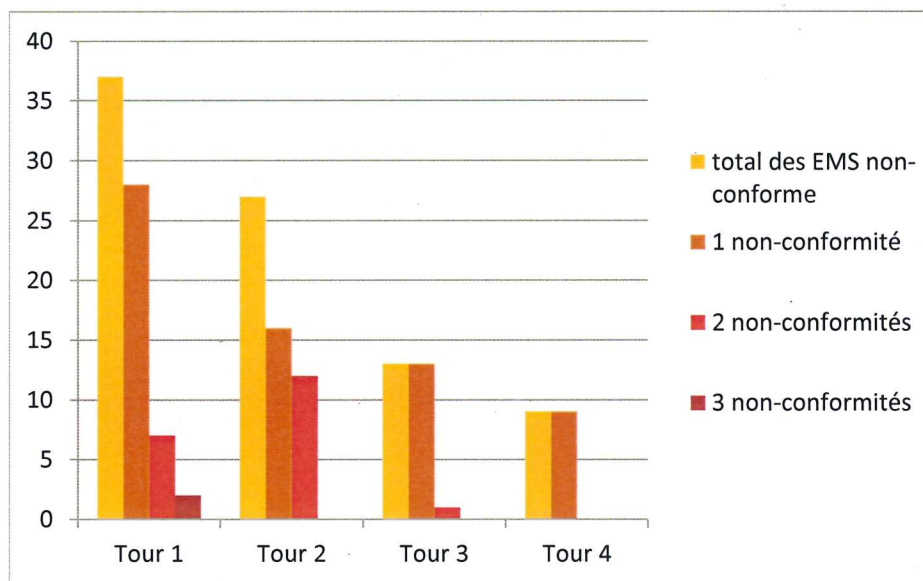
Evolution 2008 à 2016

Le nombre d'inspections avec un résultat non conforme atteint son plus bas niveau depuis le début des inspections de la CIVESS avec la grille élaborée en 2007.

L'établissement peut être non conforme en raison du nombre de critères non atteints (30%) et/ou en raison du non-respect des exigences légales en matière de mesures de contrainte et/ou en raison d'une sous-dotation.

A la fin du 4^e tour, 9 EMS sont non conformes en raison d'une sous dotation ou par le non respect des exigences légales en matière de mesures de contrainte. Aucun EMS ne cumule les non-conformités.

Présentation des 4 tours de non-conformités



	total des EMS non-conforme	1 non-conformité	2 non-conformités	3 non-conformités
Tour 1	37	28	7	2
Tour 2	27	16	12	0
Tour 3	13	13	1	0
Tour 4	9	9	0	0

Conclusion

Nous terminons ce quatrième tour avec des constats très positifs et encourageants. Effectivement, le nombre d'établissements cumulant des non conformités (sous-dotation, mesures de contrainte et 30% des critères non atteints) a nettement diminué, voire même disparu pour ce quatrième tour. Nous tenons à féliciter l'ensemble des collaborateurs des EMS vaudois qui quotidiennement accompagnent les résidents et améliorent la qualité de leur prise en charge.

Nous tenons également à souligner le climat collaborant que les EMS nous réservent, lors des inspections. Même si ces journées sont souvent caractérisées par un stress supplémentaire, nous tenons à saluer la qualité de l'accueil et le souci de répondre au mieux aux exigences légales et aux principes de qualité de l'accompagnement.

Ce quatrième tour marque également la fin d'une grille qui a été utilisée depuis 2008. Depuis le début de l'année 2017, une nouvelle grille, élaborée en concertation avec les faitières, est à l'œuvre avec quelques critères revus ou introduits, toujours en lien avec les droits fondamentaux des patients.

Enfin, nous terminons ce rapport en rappelant que dès le 1^{er} janvier 2017, la CIVESS (contrôle interdisciplinaire des visites en établissements sanitaires et sociaux) est dorénavant rattachée au secrétariat général du département de la Santé et de l'action sociale directement sous la gouvernance du Chef du département, Monsieur P-Y Maillard.

F. Ghelfi, Chef du SASH

A-D. Micheli, Adjointe, responsable a.i. de la CIVESS

Etablissements médico-sociaux (EMS) de 2015

89 EMS faisant partie d'un multi sites:

Asile des Aveugles : Clair-Soleil / Recordon / **Association du Centre Intercommunal de Santé de l'Oasis** : Oasis / Oasis SPAH
Association de la Rozavère : Rozavère / Rozavère SPAH / **Balcon du Lac** : Laureles / Palmiers / **Fondation Beau-Site** : Beau-Site / Coteau Muraz / Maillon / Montbrillant / **Fondation Belle Saison** : Bellevue / Clef des Champs / Quatre Saisons / / **Bois Gentil** : Site de Sauvabelin / Site de Bois Gentil / **Fondation Claire Magnin** : Berges du Léman / Etoile du Matin / Mon Désir / Pergolas / Soleil / **Les Châteaux** : Site d'Echallens / Site de Goumoens / **CHUV**: Soerensen / Rosière / **COGEST'EMS** : Ours / **Diligence SA**: Diligence / Gentilhommière / **Ensemble hospitalier de la Côte (EHC)** : Div. C Hôpital d'Aubonne / Nelly de Beausobre / Parc de Beausobres / **Ensemble hospitalier du Nord vaudois (EHN)** : Unité médico-sociale Hop. Orbe / Pavillon Germond Hop. St-Loup / Le Nozon / Div C Hôp. Vallée de Joux / Unité des Tourelles / **Home Age** : Escapade / Jardins de la Plaine / Parc de Valency / Pensée / Pensée SPAH / Praz Séchaud / **Le Home** : Le Home / Les Pins / **J3C Holding SA** : Driades / Lusiades / Résidence des Novalles / **Maison du Chablais** : Résidence d'Aigle / Résidence de Bex (Grande-Fontaine) / Résidence des Diablerets / **Fondation Midi** : Maison de Bourgogne / Midi / **Odysse SA** : Arcades / Chantemerle / Grand Vennes / Odysse / Victoria / **Fondation de l'Oriel** : Meillerie / Oriel / **Fondation de l'Orme** : Orme 1 / Orme 2 / **Fondation la Paix du Soir** : Paix du Soir / Paix du Soir SPAH / **Fondation Praz Soleil** : Praz Soleil / **Fondation Pré Pariset** : Pré-Pariset et Haute Combe / Pré de la Tour / **Fondation Primerocroche** : Grand-Pré / Primerocroche / Valamour / **Fondation Primerose** : Joli-Bois / Méridienne / La Vernie / **Fondation du Relais** : Le Flon / La Girarde / **SAPHIR** : Bugnon / Contesse / Douvaz / Maison du Jura / Mont Riant / **Fondation Silo** : Château de Féchy / Silo / **Tertianum** : Byron / Eaudine / Gottaz / Joli Automne / Pacific / Résidence du Bourg / **Fondation de la Venoge** : Site de Penthalaz / Site de La Sarraz.

47 EMS :

Baumettes / Beau Séjour / Béthanie / Boissonnet / Boveresses / Bru / Burier / Cdt Baud / Cerisiers / Château de Corcelles / Château de la Rive I et II / Château des Novalles / Châtelaine / Clair Vully / Clairière / Clémence / Colline / Cottier-Boys / CSSC / Donatella Mauri / Faverge / Fontanelle / Gambetta / Gracieuse / Div. C Hôp. de Lavaux / Div. C Hôp. de Miremont / Div. C Hôp. Du Pays d'Enhaut / Div. C Hôp. De Rolle (GHOL) / Home Salem / Maison du Pèlerin / Marc-Aurèle / Marronnier / Mont Calme / Nova Vita / Petit Bois / Phare Elim / Plein Soleil / Praz-Joret / Pré Fleuri / Prérise / Quatre Marronniers / Renaissance / Résidence du Léman / Rosiers / Signal / Trémières / Veillée.