



CIVESS

Bilan d'activité 2014-2015

**Etablissements socio-éducatifs de la dépendance
et des grandes difficultés sociales**

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 les établissements sanitaires et sociaux du canton de Vaud. Elle veille également à ce que les droits des usagers et des usagères soient respectés.

En 2015, 7 fondations et associations disposent d'environ 230 places d'hébergement pour des personnes adultes en grandes difficultés sociales et/ou présentant des problèmes d'addiction, elles se répartissent sur 12 lieux de vie.

Ce bilan présente les résultats globaux et par domaines des 9 inspections effectuées en 2014-2015, ainsi qu'une rétrospective des résultats de 2011 à 2015. Chaque établissement a été visité au moins 2 fois durant ces 5 dernières années.

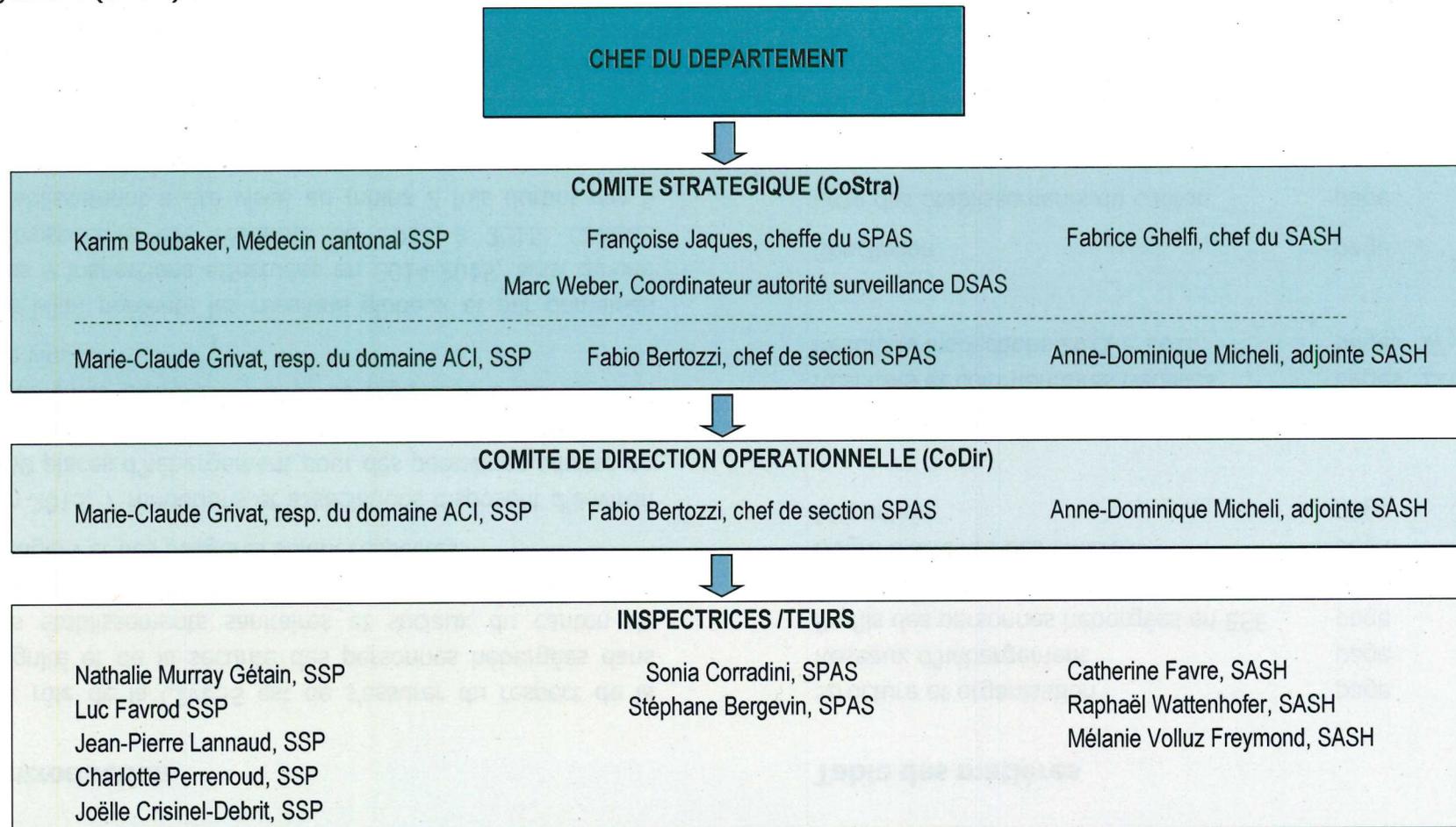
Table des matières

Structure et organisation	page	4
Réseaux d'hébergement	page	5
Profils des personnes hébergées en ESE	page	6
Outil d'inspection et domaines	pages	7-8
Degré d'atteinte des critères	page	9
Inspection	page	10
Résultats généraux	page	11
Résultats et commentaires détaillés	pages	12-16
Résultats inspections 2011 à 2015	pages	17-18
Conclusion	page	19
Liste des établissements du canton	page	20

Structure et organisation

CIVESS

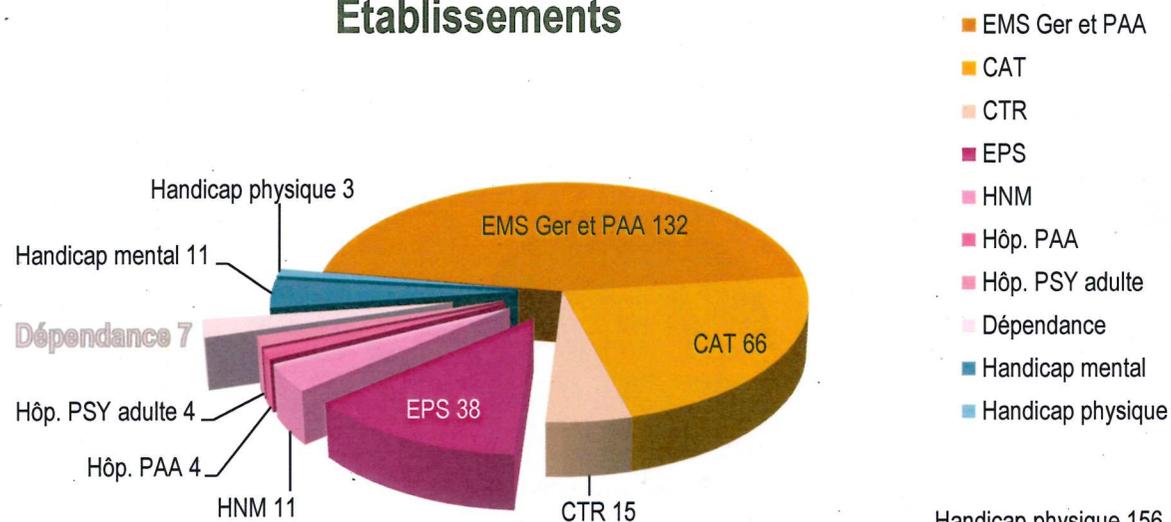
La CIVESS est un organisme dépendant de trois services du Département de la santé et de l'action sociale :
Service de la santé publique (SSP) – Service prévoyance et d'aide sociales (SPAS) – Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH).



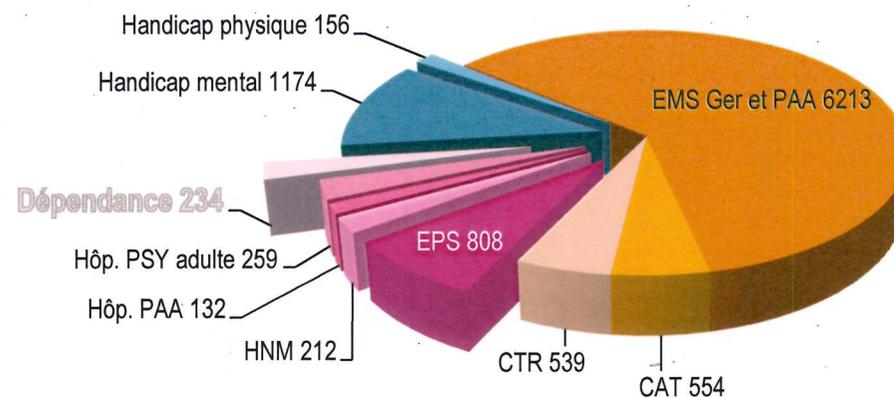
Réseau d'hébergement

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 ou SPAS. Les personnes en grandes difficultés sociales et/ou avec des problèmes de dépendance sont accueillies dans 7 ESE et réparties sur 12 groupes de vie.

Etablissements

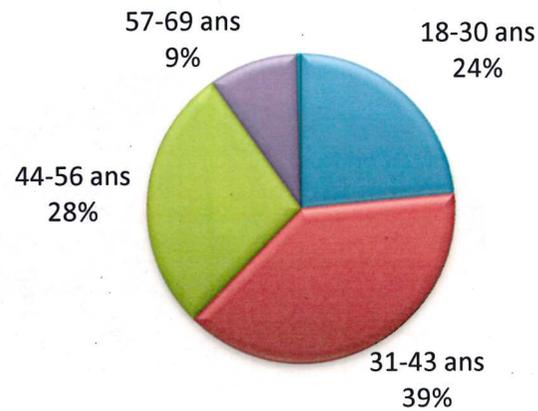


Lits/Places

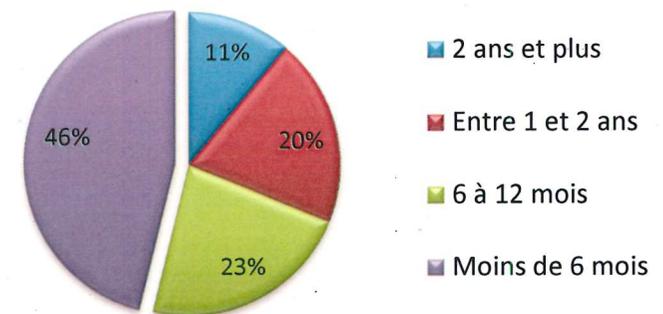


Profil des personnes hébergées en ESE (données SOMED 2014)

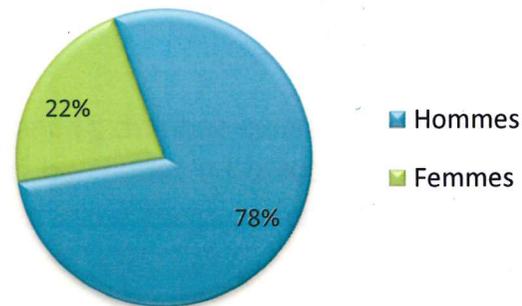
Âge des usagers-usagères



Durée du séjour



Répartition hommes - femmes



Outil d'inspection et domaines

Domaines et critères investigués

Les inspectrices et les inspecteurs 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.

⇒ **Domaine 1 - Droits et dignité** : ce domaine est constitué de 8 critères et de 38 indicateurs

L'évaluation de ce domaine se focalise sur le respect des droits et de la dignité des usagères et des usagers. L'équipe d'inspection s'assure que la description et l'application de leurs droits sont garanties, de même que le respect de leur sphère privée. Elle s'attache à voir si les personnes ont une apparence valorisée et si leurs choix vestimentaires sont identifiés. Elle évalue si les besoins affectifs et sexuels des usagères et des usagers sont reconnus. Elle observe la manière dont le personnel interagit avec les usagères et usagers.

L'équipe d'inspection vérifie le respect des directives cantonales liées aux mesures de contrainte et l'application de protocoles par rapport aux restrictions individuelles.

Enfin, elle évalue si les usagères et les usagers sont accompagnés par du personnel ayant le niveau de formation et les compétences requises.

⇒ **Domaine 2 - Prestations socio-éducatives** : constitué de 3 critères et de 13 indicateurs

L'équipe d'inspection porte son attention sur les prestations socio-éducatives fournies par l'établissement et par les professionnel-le-s. Elle vérifie que chaque usagère et usager bénéficie d'un projet individualisé régulièrement évalué et actualisé. Elle se penche également sur l'accès aux activités de développement personnel et sur les activités socio-culturelles, par exemple les loisirs et les vacances.

Outil d'inspection et domaines (suite)

CIVISS

⇒ **Domaine 3 - Prestations professionnelles** : constitué de 1 critère et de 3 indicateurs

Ce domaine est centré sur l'accès à des activités professionnelles en atelier à vocation socialisante ou à vocation productive. Les indicateurs permettent de vérifier que chaque usagère et usager occupe un poste adapté à ses besoins et que ses compétences professionnelles sont évaluées régulièrement. D'autre part, il s'agit de considérer les possibilités de stage ou d'emploi accompagné en entreprise.

⇒ **Domaine 4 - Prestations médicales et sanitaires** : constitué de 4 critères et de 17 indicateurs

L'équipe d'inspection s'assure que l'accès aux soins, un suivi médical régulier et une approche palliative sont garantis aux usagères et aux usagers. Elle examine si la gestion, la préparation et la distribution des médicaments sont conformes à la loi et aux bonnes pratiques en la matière.

Elle apprécie en outre l'organisation des repas et l'offre alimentaire en lien avec les besoins et les goûts de l'usagère et de l'utilisateur.

⇒ **Domaine 5 - Dossiers individuels** : comprend 1 critère et 2 indicateurs

Ce dernier domaine complète l'évaluation par l'analyse de la traçabilité des observations effectuées lors de l'inspection. Il est vérifié que les dossiers individuels contiennent toutes les données nécessaires, utiles et suffisantes à l'accompagnement de l'usagère et de l'utilisateur. Ils sont également analysés sous les angles de la centralisation, de l'actualisation et de la confidentialité des informations.

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 « **atteint partiellement** » 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 aux directions des ESE ainsi qu'aux président-e-s des Conseils de Fondation.

Les inspectrices et les inspecteurs 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 :

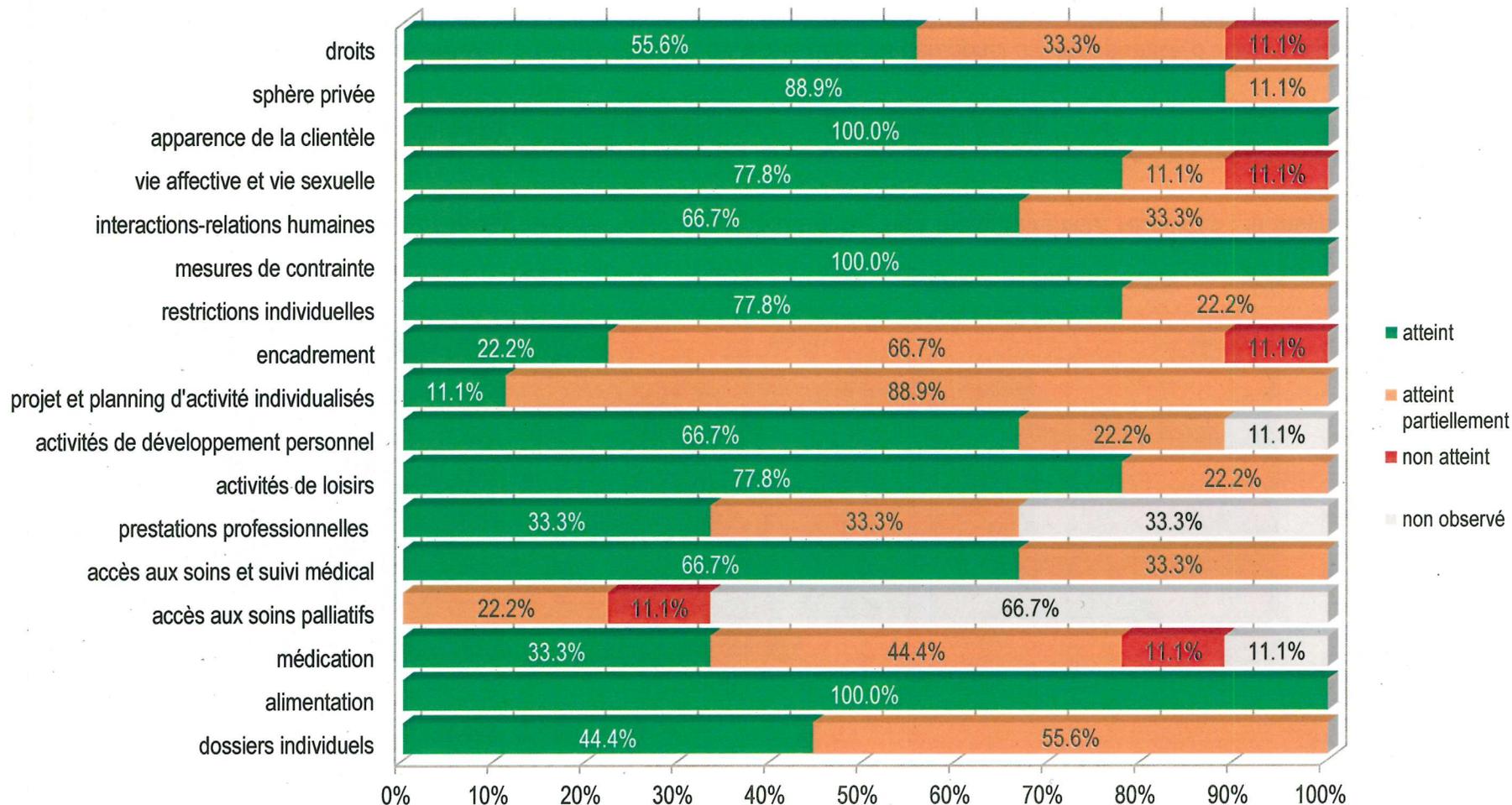
- **Inspection usuelle** : observations, échanges, consultation de documents et vérification des mesures de contrainte. L'inspection est suivie d'une séance de restitution et les actions correctives sont énoncées;
- **Inspection de suivi** : ciblée sur les points faisant l'objet de l'action corrective;
- **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 2014-2015

- ESE de la dépendance et des grandes difficultés sociales : 9 inspections usuelles
Sur cette période, un établissement a été inspecté à deux reprises, de manière à suivre la mise en application des recommandations annoncées.

Résultats généraux

Tableau 1 : Degré d'atteinte des 17 critères pour les 9 inspections

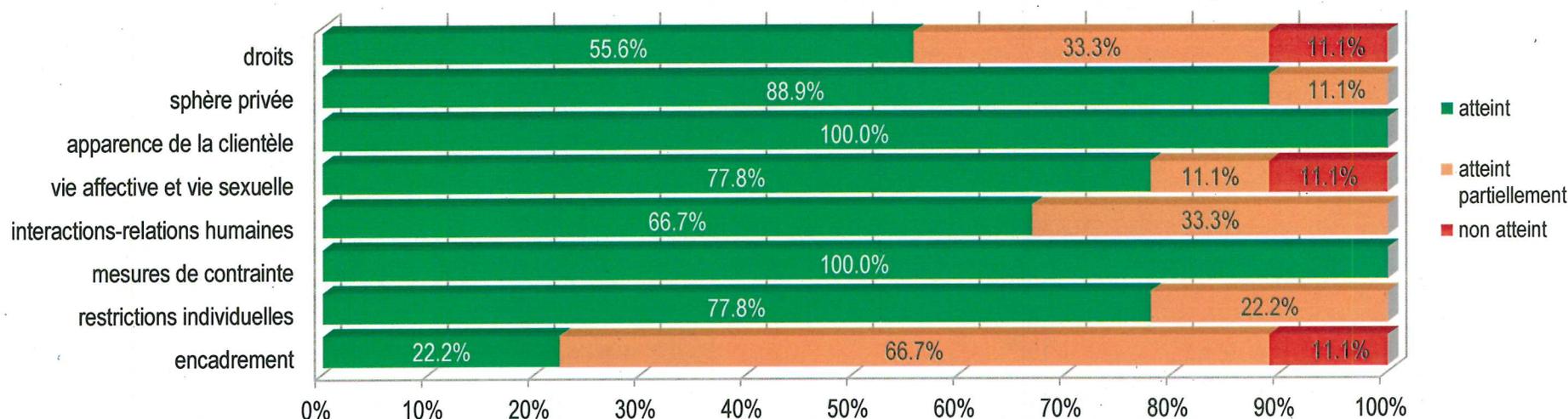


CIVESS

Département de la santé et de l'action sociale

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 2 : Domaine: « Droits et dignité »



+ Pour l'ensemble de ce domaine, le **droit et la dignité** des usagers et de usagères sont majoritairement respectés : la moyenne des critères atteint est 74 %.

3 critères présentent un taux d'atteinte entre 90 et 100% : **l'apparence de la clientèle** est valorisée, les **mesures de contrainte** ne sont jamais utilisées, et les chambres sont individuelles et permet ainsi de préserver la **sphère privée**.

- Dans le domaine de **l'encadrement**, il faut souligner que la majorité du personnel est au bénéfice d'une formation initiale tertiaire et que les dotations sont conformes dans leur ensemble. Toutefois, l'analyse des formations complémentaires suggère que les connaissances spécialisées dans le domaine des addictions pourraient être étoffées. A certains moments de la journée ou de la semaine on constate parfois peu de présence de personnel formé ou des apprentis amenés à travailler seuls.

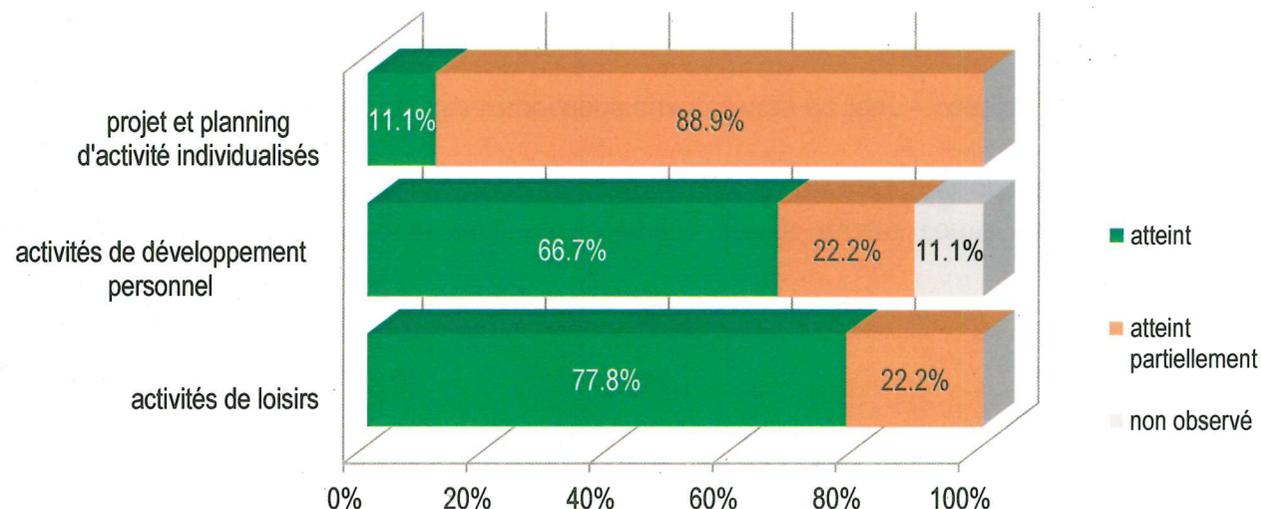
Les modalités de recours ne sont pas toujours communiquées aux usagers et usagères

Les 3 critères non atteints ont été relevés dans un même établissement. Un audit a été demandé.

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 3 : Domaine « Prestations socio-éducatives »

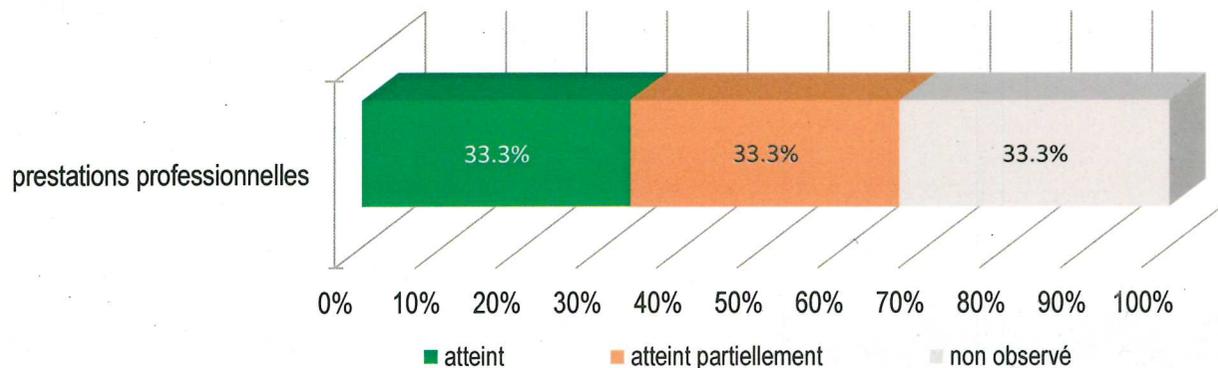
+ Les pôles **loisirs** et activités sont diversifiés, et semblent convenir aux usagères et usagers. Dans de nombreux établissements, des vacances leurs sont proposées. Pour ce type de mission, les activités thérapeutiques sont intégrées aux **activités de développement personnel** : elles sont variées et sont aussi bien individuelles que collectives.



- En matière de **projet et planning d'activité individualisés** un travail de qualité est effectué sur le terrain. Toutefois, la traçabilité doit encore être améliorée. Il s'agit d'un constat récurrent depuis plusieurs années. L'évolution de l'usagère 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.

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 4 : Domaine « Prestations professionnelles »

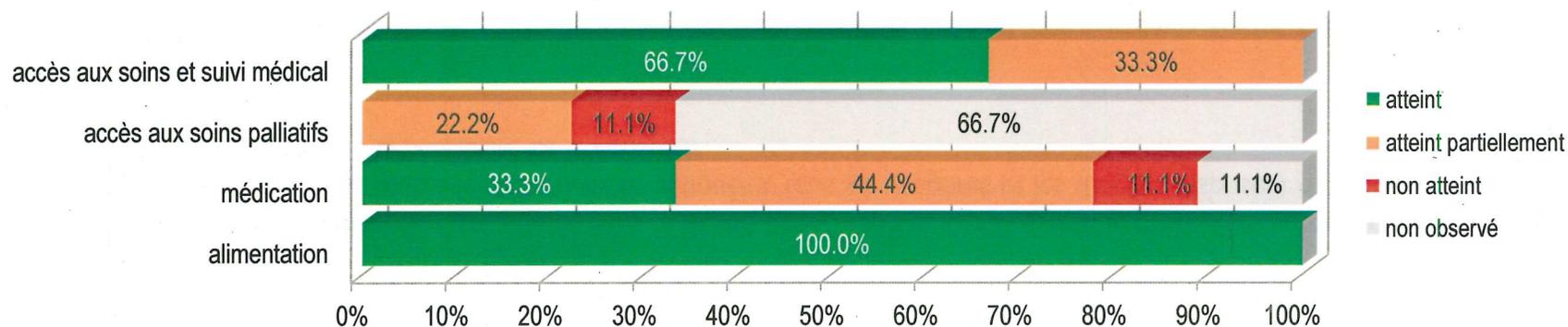


Dans le domaine des **prestations professionnelles** le critère peut être partiellement atteint quand l'offre concerne prioritairement des prestations internes à l'ESE. Certains établissements ne proposent pas ce type de prestation et orientent les usagers vers des organismes de réinsertion socio-professionnels.

Une démarche est en cours auprès de la CIVESS pour étendre le champ des inspections aux activités de jour – centres de jour et ateliers – avec un outil d'évaluation adapté.

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 5 : Domaine « Prestations médicales et sanitaires »



L'alimentation : les établissements s'adjoignent les conseils de diététicien-ne-s et appliquent leurs recommandations.



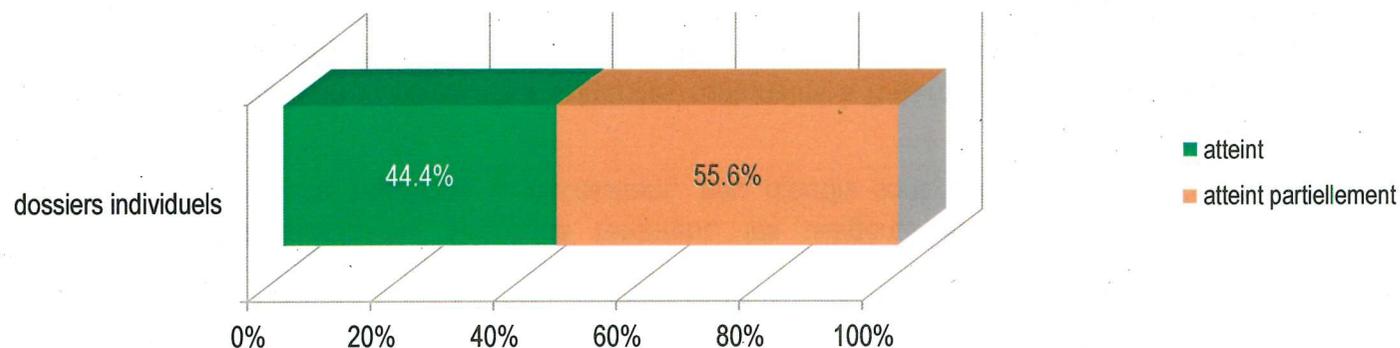
Le critère **dimension palliative** s'applique rarement, les usagères et usagers présentant peu ce type de problématique. Dans les quelques situations le nécessitant, peu d'outils sont à disposition et l'évaluation des réserves antalgiques est peu effective.

Dans le domaine de la **médication** le niveau des exigences cantonales à fortement évolué au fil du temps. On peut ainsi parfois constater que les médicaments ne sont pas sécurisés, la retranscription incorrecte des plans de traitement, les stupéfiants non comptabilisés, l'effet des réserves non documenté, pas de formation dispensée au personnel non formé sur la médication.

Lorsque l'établissement n'est pas médicalisé, les usagers sont parfois responsables ou doivent être indépendants pour la prise de leur médication, des collaborations peuvent ainsi être établies avec des CMS ou des pharmacies de proximité.

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 6 : Domaine « Dossiers individuels »



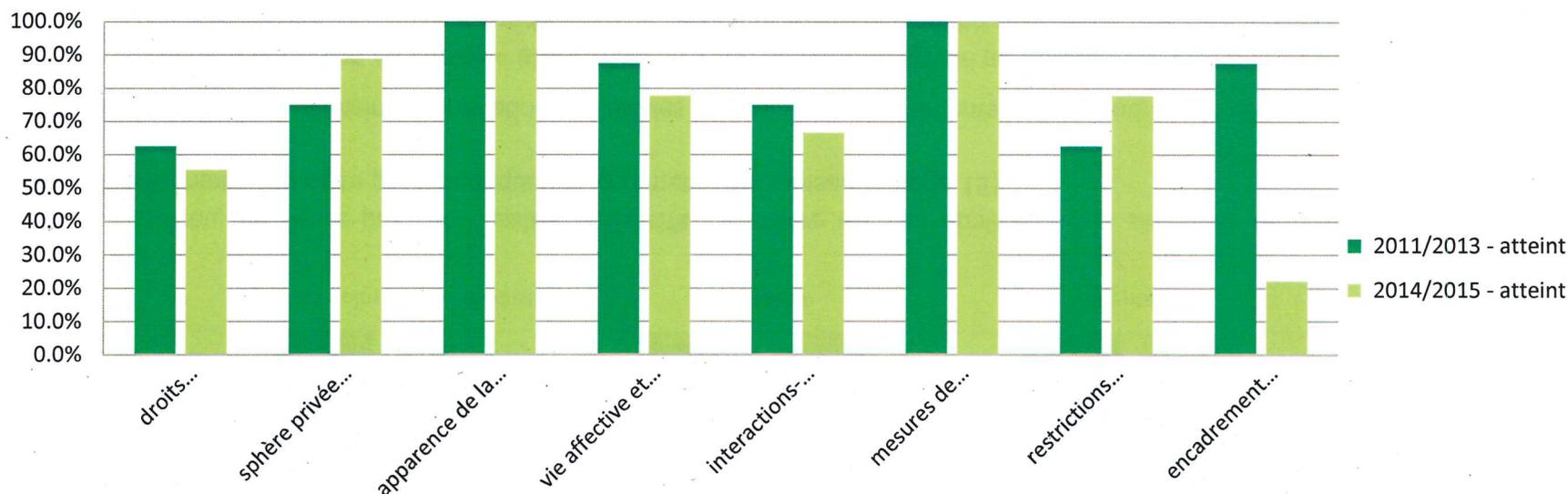
+ **Dossiers individuels** : est atteint dans la moitié des situations. Les dossiers se présentent sous forme informatisée. Il est à relever que dans toutes les situations investiguées, tous les usagers et les usagères disposent d'un dossier individuel et qu'ils sont informés de la possibilité de le consulter.

- Dans plus de 50% des inspections, les dossiers consultés ne sont pas systématiquement complets ou à jour, les informations ne sont pas centralisées et peuvent figurer sur plusieurs types de supports. Certains établissements se dotent de nouveaux outils informatiques.

Résultats Inspections 2011-2015

Tableau 7 : Domaine « Droits et dignité »

Nombre de rapports par année : 2011-2013(N8), 2014-2015 (N9)



Le domaine « droits et dignité » montre une bonne tenue générale des critères investigués, sans en révéler une amélioration notable durant ces 5 dernières années.

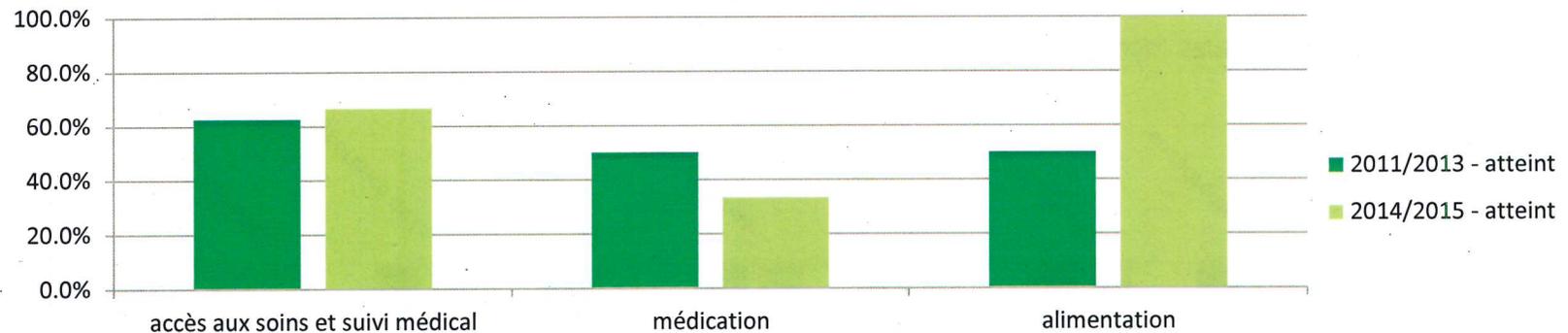
- Les critères **sphère privée** et **restrictions individuelles** montrent une tendance à la hausse.
- Les critères **droits**, **vie affective**, **interactions humaines** montrent une légère tendance à la baisse.
- Le critère **encadrement** (formation, organisation, adéquation tâche et statut) présente sur la période 2014-2015, une chute importante du taux d'atteinte (cf. commentaires tableau 2, p.12).

L'hypothèse qui peut être formulée est en lien avec la remise en question de certaines organisations d'équipe, voire de concept qui n'ont plus été révisés et réactualisés.

Résultats Inspections 2011-2015

Tableau 8 : Domaine « Prestations médicales et sanitaires »

Nombre de rapports par année : 2011-2013(N8), 2014-2015 (N9)



Dans ce tableau, ne figure pas l'item **soins palliatifs**, ce critère est peu applicable aux situations rencontrées, les usagères et usagers présentant peu cette problématique (cf. commentaires tableau 5, page 15).

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

- La nette progression du critère « **alimentation** », en passant du simple au double : de 50% à 100% d'atteint.
- Les faibles scores du critère « **médication** », avec une légère diminution pour 2015 : de 50% à 33% d'atteint (cf. commentaires tableau 5, p.15).
- Le critère « **suivi médical** » se situe dans une moyenne de 60% d'atteint, avec une très faible variation au cours de ces 5 dernières années.

Dans deux ESE, suite aux constats d'inspection, un nouveau local de pharmacie a été aménagé permettant ainsi la confidentialité lors de la distribution de la médication et une meilleure concentration pour les professionnels.

Conclusion

CIVESS

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 et 2015 constituent en règle générale la 3^{ème} inspection pour les ESE du domaine de la dépendance et des grandes difficultés sociales.

Les résultats des inspections présentés dans ce rapport illustrent la bonne qualité globale des prestations offertes par les ESE de ce secteur, en particulier dans le domaine « droits et dignité » des personnes accueillies. D'autres critères présentent des augmentations remarquables du degré d'atteinte au fil du temps, notamment celui de l'alimentation.

L'analyse des résultats démontre qu'il existe encore une marge d'amélioration importante par rapport à quelques critères : la préparation et distribution de la médication, le projet et le planning individualisé des usager-ère-s ainsi que le perfectionnement et la spécialisation du personnel d'encadrement. 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 de la dépendance 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'Epi / Ménières – Fondation du Levant / Lausanne – Fondation Le Relais / Morges – Fondation Les Oliviers / Le Mont-sur Lausanne