canton de vaud

LIBERTÉ ET PATRIE

CIVESS

Bilan d'activité 2014-2015

Etablissements socio-éducatifs handicap mental, handicap physique et polyhandicap

Résultats et analyses des inspections

canton de vaud

LIBERTÉ ET PATRIE

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

CIVESS

canton de vaud | Département de la santé et de l'action sociale

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, 14 fondations et associations disposent d'environ 1330 places d'hébergement pour des personnes adultes avec handicap mental, handicap physique ou polyhandicap. Elles se répartissent sur 158 lieux de vie.

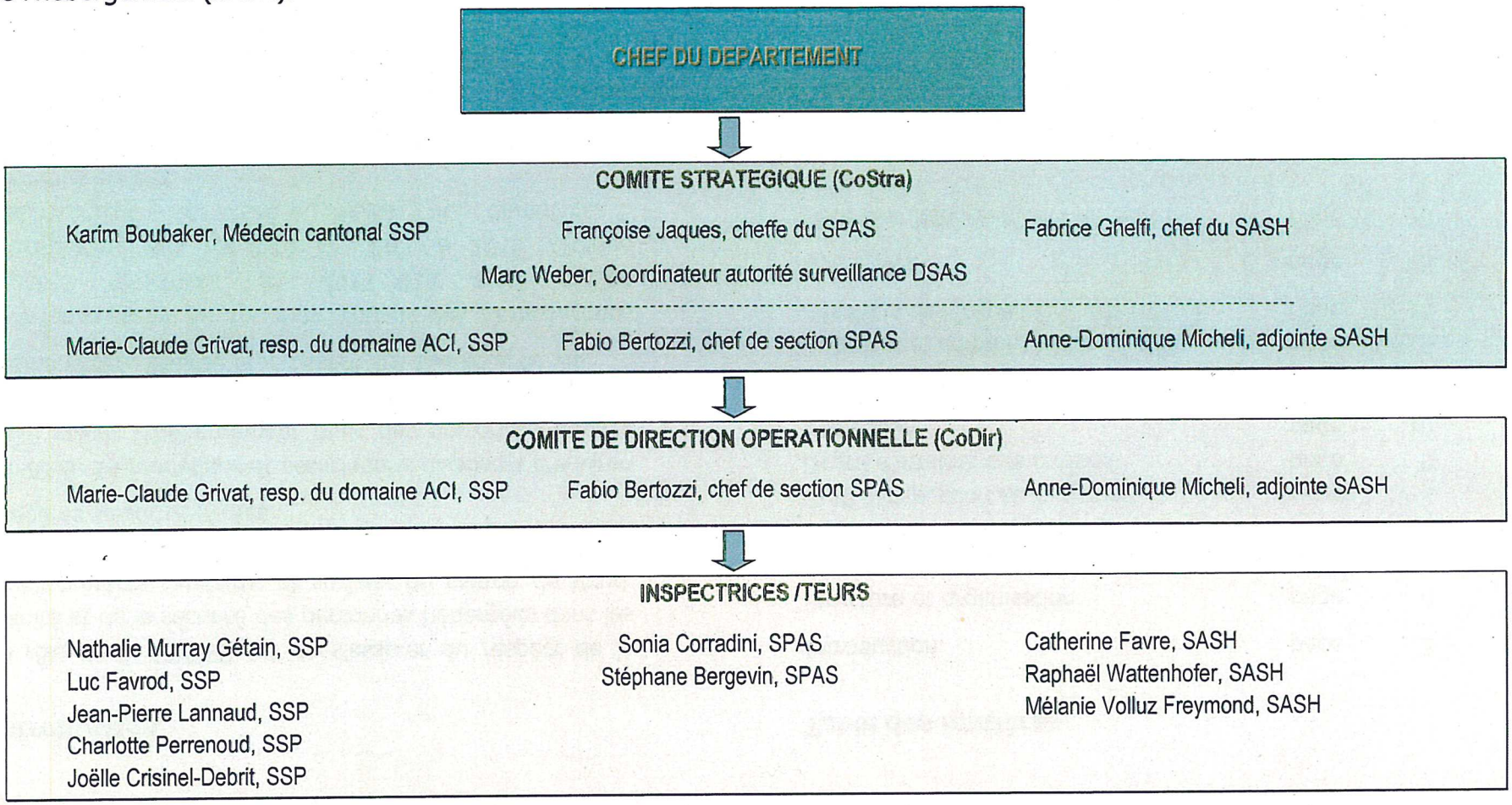
Ce bilan présente les résultats globaux des 22 inspections usuelles effectuées en 2014-2015 ainsi qu'une rétrospective des résultats de 2011 à 2015. Chaque établissement a été visité au moins 4 fois durant ces 5 dernières années.

Table des matières

Introduction	page	3
Structure et organisation	page	4
Réseau d'hébergement	page	5
Profil 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 des inspections 2011-2015	pages	17-18
Conclusion	page	19
Liste des établissements du canton	page	20

Structure et organisation

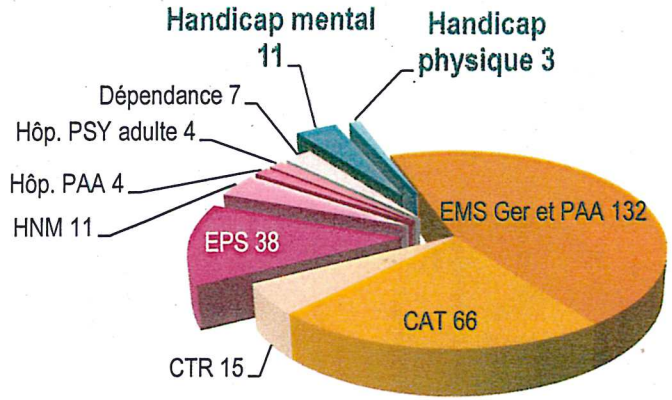
La CIVESS est un organisme dépendant de trois services du Département de la santé et de l'action sociale : Service de la santé publique (SSP) – Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) – Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH).



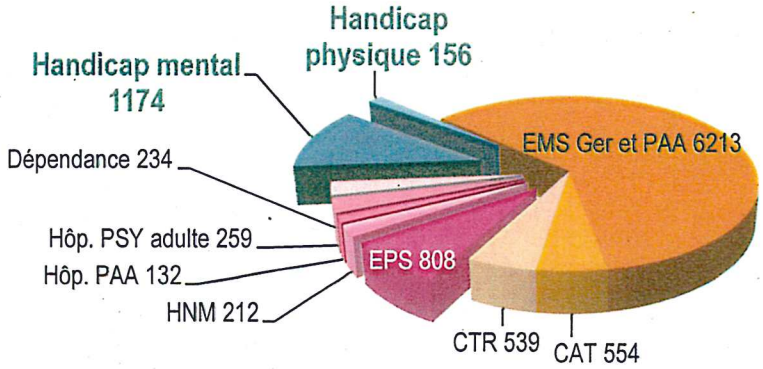
Réseau d'hébergement

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 avec handicap mental, handicap physique ou polyhandicap sont accueillies dans 14 ESE comprenant 158 lieux de vie.

Etablissements

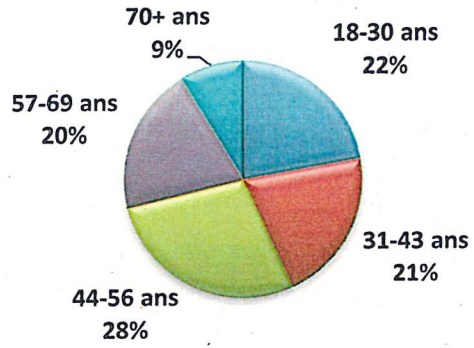


Lits/Places

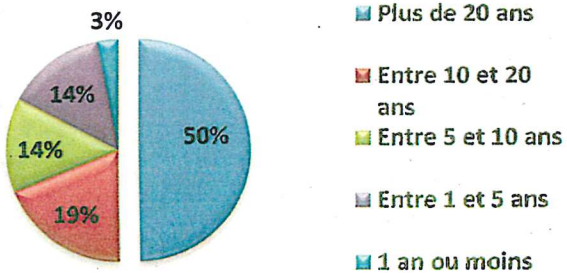


Profil des personnes hébergées en ESE (données SOMED 2014)

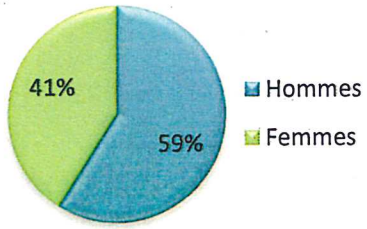
Âge des usagers et usagères



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 regroupe 8 critères et 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 usagers et des usagères 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 :** ce domaine comprend 3 critères et 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 usager et usagère 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)

⇨ **Domaine 3 - Prestations professionnelles :** il est 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 usager et usagère 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 :** ce domaine réunit 4 critères et 17 indicateurs

L'équipe d'inspection s'assure que l'accès aux soins, un suivi médical régulier et une approche palliative sont garantis aux usagers et aux usagères. 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'usager et de l'usagère.

⇨ **Domaine 5 - Dossiers individuels :** ce dernier domaine comprend 1 critère et 2 indicateurs

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

Inspection

En principe, une inspection dure au minimum une journée. Elle 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.

Types d'inspections

Les inspections sont toujours inopinées. Elles sont effectuées au minimum par deux inspectrices et inspecteurs. Les ESE sont visités au minimum tous les deux ans.

Il y a trois types d'inspections :

- **Inspection usuelle** : elle comporte trois étapes, à savoir les observations, les entretiens, puis la consultation de documents et la vérification des mesures de contrainte. L'inspection est suivie d'une séance de restitution. Un plan d'action est demandé dès qu'un critère est partiellement atteint ;
- **Inspection de suivi** : elle est ciblée sur les points ayant concouru à un plan d'action ;
- **Inspection sur plainte** : elle a lieu lorsqu'un établissement fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement d'événements graves. Cette inspection est portée sur les éléments de la plainte. Une note est transmise à la hiérarchie du SPAS et au CDSAS.

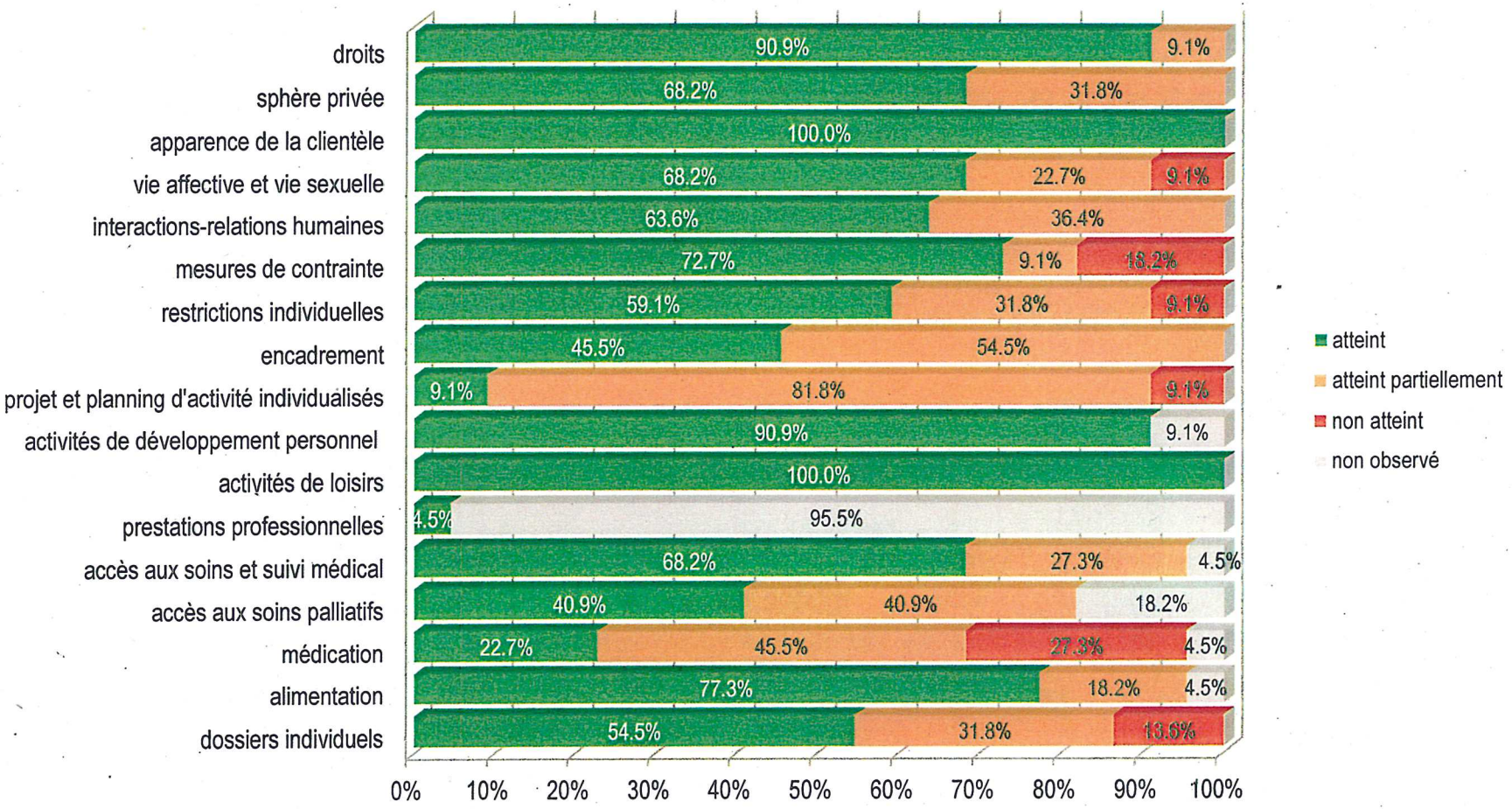
Nombre d'inspections réalisées 2014-2015

- **ESE handicap mental :** 19 inspections usuelles et 1 inspection de suivi
- **ESE handicap physique/polyhandicap :** 3 inspections usuelles.

CIVESS

Résultats généraux

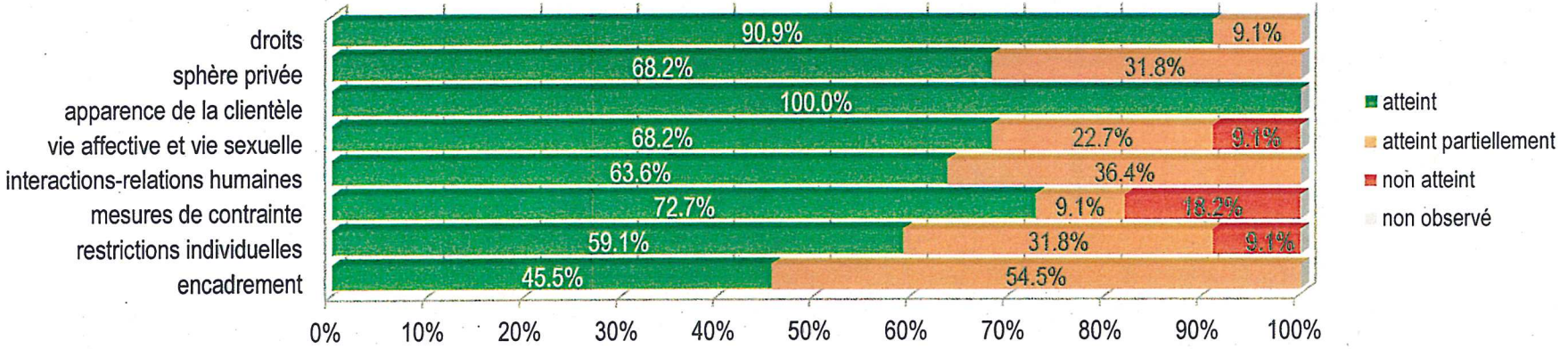
Tableau 1 : Degré d'atteinte des 17 critères pour les 22 inspections



CIVESS

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 2 : Domaine « Droits et dignité »



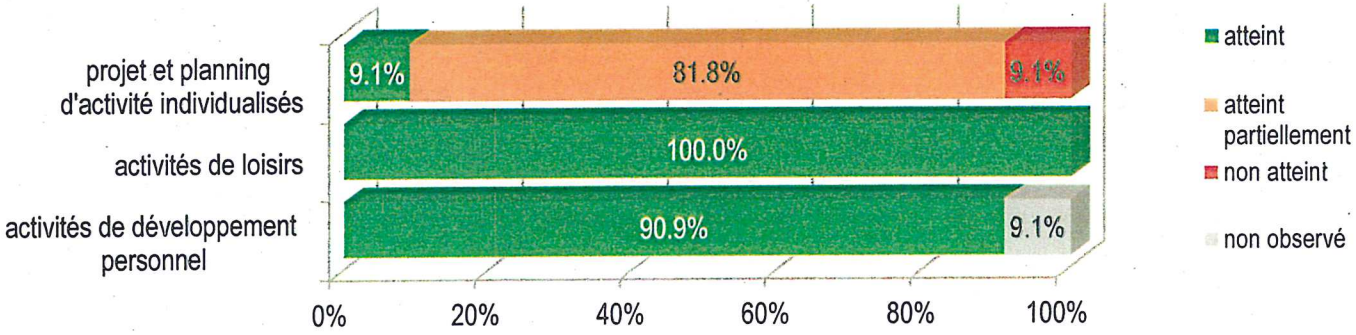
La moyenne des critères atteints indique un taux de 71%. Les résultats montrent que les droits et la dignité des usagers et des usagères sont globalement respectés. Elles et ils peuvent exercer leur autodétermination et sont associé-e-s aux orientations d'accompagnement les concernant. Les professionnel-le-s portent une attention particulière à l'**apparence de la clientèle** et veillent à ce qu'elle soit valorisée.

En matière de **mesures de contrainte**, sur les 22 inspections il a été constaté que deux établissements n'avaient pas annoncé des mesures de contrainte au CoRev ; pour deux autres établissements, les mesures ne correspondaient pas à celles signalées dans les protocoles. Les **restrictions individuelles** ne sont pas toujours répertoriées ou évaluées régulièrement.
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 permettant de répondre aux besoins spécifiques des usagers et des usagères pourraient être étoffées. Dans quelques ESE, les stagiaires peuvent être amenés à travailler seul-e-s à certains moments de la journée ou semaine. L'enseignement et la supervision des soins de base par du personnel du domaine de la santé devraient être renforcés.

Département de la santé et de l'action sociale
canton de vaud

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 3 : Domaine « Prestations socio-éducatives »

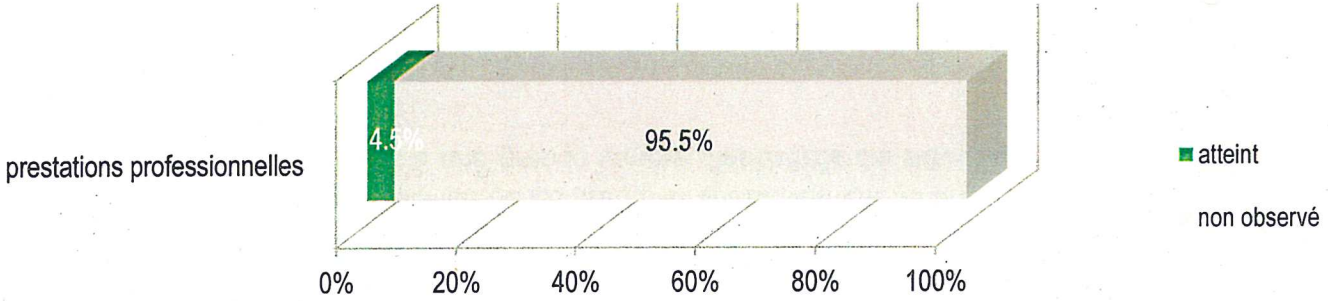


Les **activités de loisirs** et les vacances constituent une part importante des prestations socio-éducatives. Le personnel des ESE fait preuve de créativité et d'engagement dans le développement et la réalisation d'activités récréatives. Les usagers et les usagères ont la possibilité de les pratiquer collectivement ou à titre individuel.
Les usagers et les usagères ont accès à une grande variété d'**activités de développement personnel** répondant à leurs besoins, désirs et demandes.

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. Le parcours de vie de l'usager ou de l'usagère est souvent difficile à retracer.

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 4 : Domaine « Prestations professionnelles »



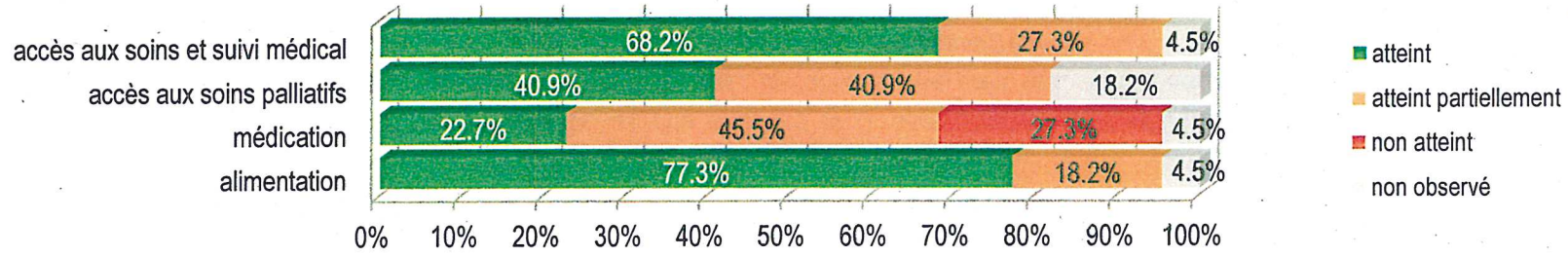
Le domaine des **prestations professionnelles** présente un taux de non observé de plus de 95%. Plusieurs raisons expliquent ce résultat : les ateliers protégés peuvent être dispersés et éloignés des lieux d'hébergement, ce qui ne permet pas d'évaluer les indicateurs ; ce critère n'est pas applicable pour des personnes ayant atteint l'âge de la retraite ou lorsque la situation de handicap ne permet pas l'accès à des activités professionnelles. De plus, selon le public cible accueilli dans l'établissement, l'indicateur portant sur l'emploi en entreprise n'est pas applicable.

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.

Département de la santé et de l'action sociale
canton de vaud

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 5 : Domaine « Prestations médicales et sanitaires »



Les ESE garantissent aux usagers et usagères l'**accès aux soins**. Leur **suivi médical** est assuré.
Le critère portant sur l'**alimentation** montre un taux d'atteinte important. La plupart des établissements travaillent en étroite collaboration avec des diététicien-ne-s. Les professionnel-le-s tiennent compte des goûts, des aversions et des souhaits des usagers et des usagères.

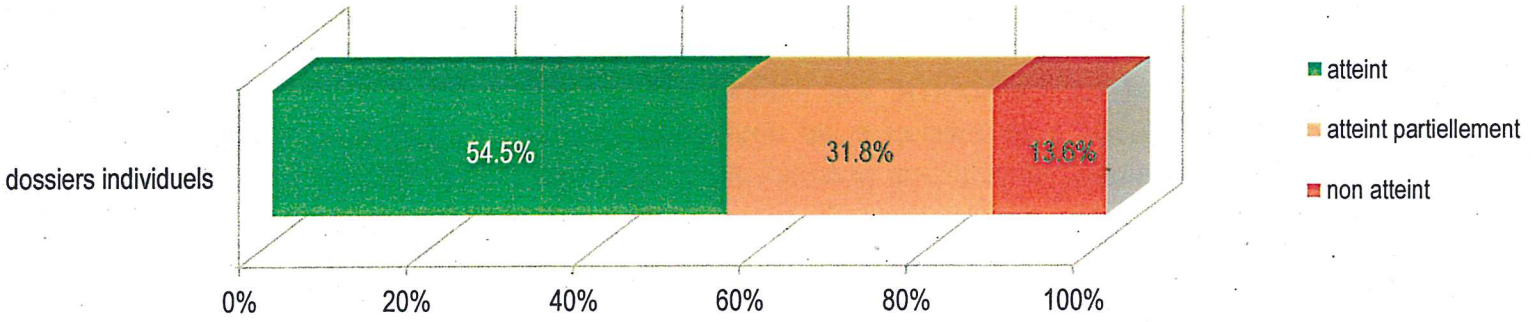
En matière d'**accès aux soins palliatifs**, il faut souligner que chaque établissement dispose de personnel formé à la dimension palliative. Néanmoins, les outils d'évaluation de la douleur sont peu utilisés et l'évaluation des traitements antalgiques est rarement traçable. Avec le vieillissement des personnes hébergées, cette dimension prend une place prépondérante.
Dans le domaine de la **médication**, le niveau des exigences cantonales à fortement évolué au fil du temps. On peut ainsi parfois constater que le personnel des ESE applique de manière insuffisante la procédure de l'établissement sur la préparation et la distribution des médicaments, l'absence de traçabilité des réserves données, la retranscription incorrecte des plans de traitement, les semainiers et les stupéfiants ne sont pas sécurisés, pas de formation dispensée au personnel non formé sur la médication.
Récemment, on constate que plusieurs établissements font appel à une pharmacie professionnelle pour réaliser les semainiers, ce qui devrait limiter certains risques d'erreur dans le futur.

Département de la santé et de l'action sociale
canton de vaud

CIVESS

Résultats et commentaires détaillés

Tableau 6 : Domaine « Dossiers individuels »



Ce critère est atteint dans plus de la moitié des inspections. Les dossiers sont numérisés. Dans la plupart des évaluations, les usagers et les usagères ont accès à leur dossier. Il en va de même pour les personnes qui les représentent sur le plan légal.

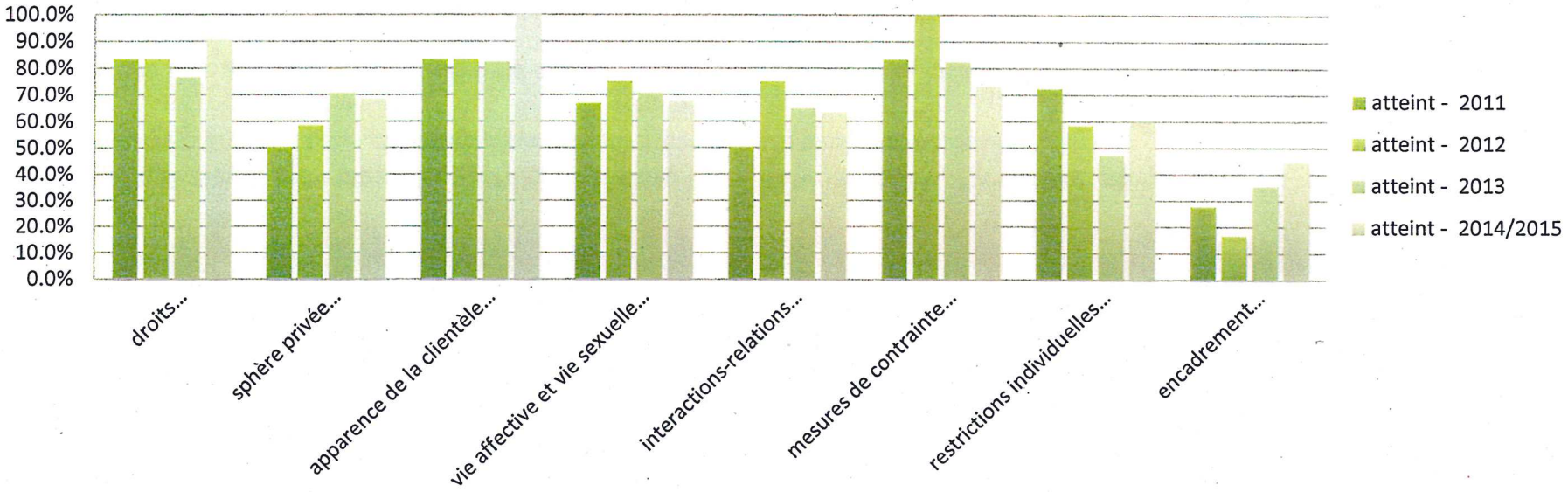
C'est principalement l'indicateur lié à la tenue des dossiers et la centralisation des informations qui rend le résultat de ce critère partiellement atteint, voire non atteint. Dans ces cas, les dossiers ne sont pas systématiquement complets ou à jour. Les informations ne sont pas centralisées et peuvent figurer sur plusieurs supports différents.
Ces résultats mettent en évidence une marge de progression significative.

Département de la santé et de l'action sociale
canton de vaud

Résultats des inspections 2011-2015

Tableau 7 : Domaine « Droits et dignité »

Nombre de rapports par année : 2011(N18), 2012 (N12), 2013(N17), 2014-2015 (N22)

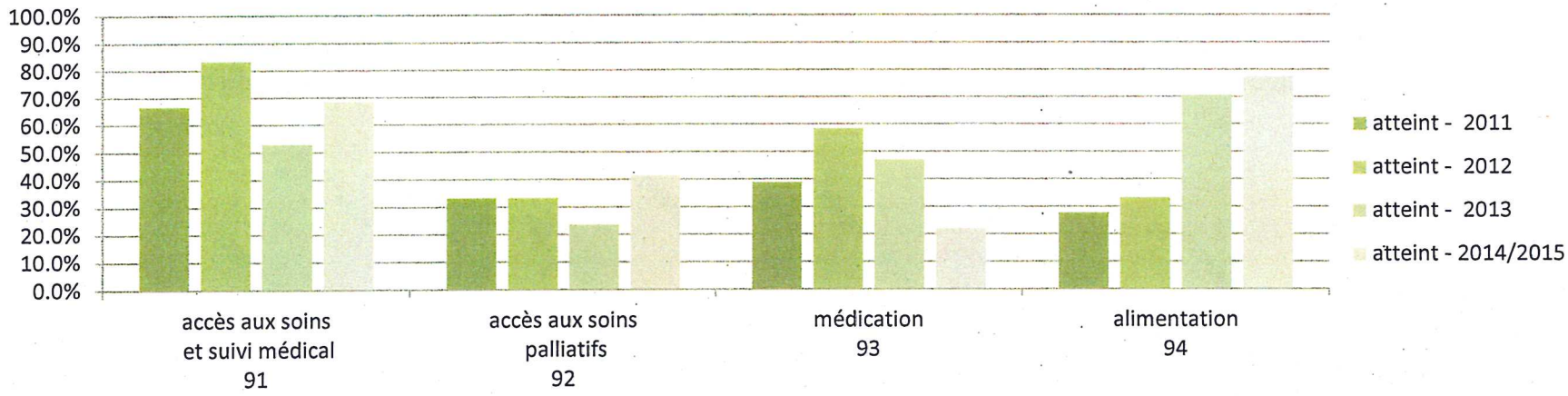


Compte tenu du nombre limité d'occurrences par année, l'évolution des taux au fil du temps doit être analysée avec précaution.
Le domaine « droits et dignité » montre une bonne tenue générale des critères évalués.
Les critères en rapport avec les **droits**, l'**apparence de la clientèle** et l'**encadrement** montrent une évolution significative au cours des 5 années. Ce dernier critère continue cependant de montrer le score le plus faible (*cf.* commentaires tableau 5, p.15).
Le critère portant sur les **restrictions individuelles** présente une augmentation sur le dernier tour d'inspection sans pour autant remonter le niveau atteint en 2011. Les critères concernant la **sphère privée**, la **vie affective** et la **vie sexuelle**, les **interactions** et les **relations** ont amorcé une légère baisse.
Les résultats concernant les **mesures de contrainte** montrent une baisse dans l'atteinte de ce critère depuis 2012 (*cf.* commentaire tableau 3, page 13).

Résultats des inspections 2011-2015

Tableau 8 : Domaine « Prestations médicales et sanitaires »

Nombre de rapports par année : 2011(N18), 2012 (N12), 2013(N17), 2014-2015 (N22)



Dans le domaine des « prestations médicales et sanitaires », l'**alimentation**, l'**accès aux soins palliatifs** montrent une tendance à la hausse depuis 2011. L'**alimentation** présente l'évolution la plus spectaculaire.

L'**accès aux soins et le suivi médical** a augmenté en 2015. Cependant, il n'a pas atteint le score obtenu en 2012.

Le critère portant sur la **médication** obtient le résultat le plus faible de ce domaine. Il a baissé de manière conséquente à partir de 2012 pour atteindre son niveau le plus bas depuis 2011. La diminution importante du pourcentage d'atteinte de ce critère est principalement due à une augmentation des exigences et à une évaluation plus fine de celles-ci (*cf.* commentaires tableau 5, p.15).

Conclusion

Les inspections des ESE avec la grille actuellement utilisée ont démarré en 2010 et étaient initialement effectuées par l'OCESE 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 5ème inspection avec cette grille pour les ESE du domaine du handicap mental et la 4ème inspection pour les ESE du handicap physique et polyhandicap. 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. 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

canton de vaud
Département de la santé et de l'action sociale

CIVESS

Etablissements socio-éducatifs (N=14) de 2014-2015

ESE Handicap mental (N=11)

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 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