

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

CIVESS

Bilan d'activité 2016-2019

Centre d'accueil temporaire

Résultats et analyses des inspections



Département de la santé et de l'action sociale

Secrétariat général

Contrôle interdisciplinaire des visites en établissements sanitaires et sociaux

CIVESS



Signification des acronymes

ADJ : Activités De Jour

AVQ : Activité de la Vie Quotidienne

CAT : Centre d'Accueil Temporaire

CTR : Centre de Traitement et Réadaptation

DSAS : Département de la Santé et de l'Action Sociale

EMS : Etablissement Médico-Social

EPSM : Etablissement Psychosocial Médicalisé

GDS/ADD : Grandes difficultés sociales/Addictions

HNM : Home Non Médicalisé

HMENT : Handicap Mental

HPA : Hôpital de Psychiatrie adulte

HPAA : Hôpital de Psychiatrie de l'Âge Avancé

HPHY : Handicap Physique

PAA : Psychiatrie de l'âge avancé

PolyH : Polyhandicap

SAS : Service d'Accréditation Suisse

SG : Secrétariat Général

Introduction

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

Les centres d'accueil temporaire (CAT) vaudois accueillent annuellement plus de 2600 personnes âgées ayant besoin de lien social et d'accompagnement durant la semaine. En 2019, on compte 65 CAT répartis dans tout le canton.

Les missions des CAT relèvent soit de la gériatrie soit de la psychiatrie de l'âge avancé (centres spécialisés dans l'accueil de personnes souffrant de troubles psychiatriques et/ou liés à une démence).

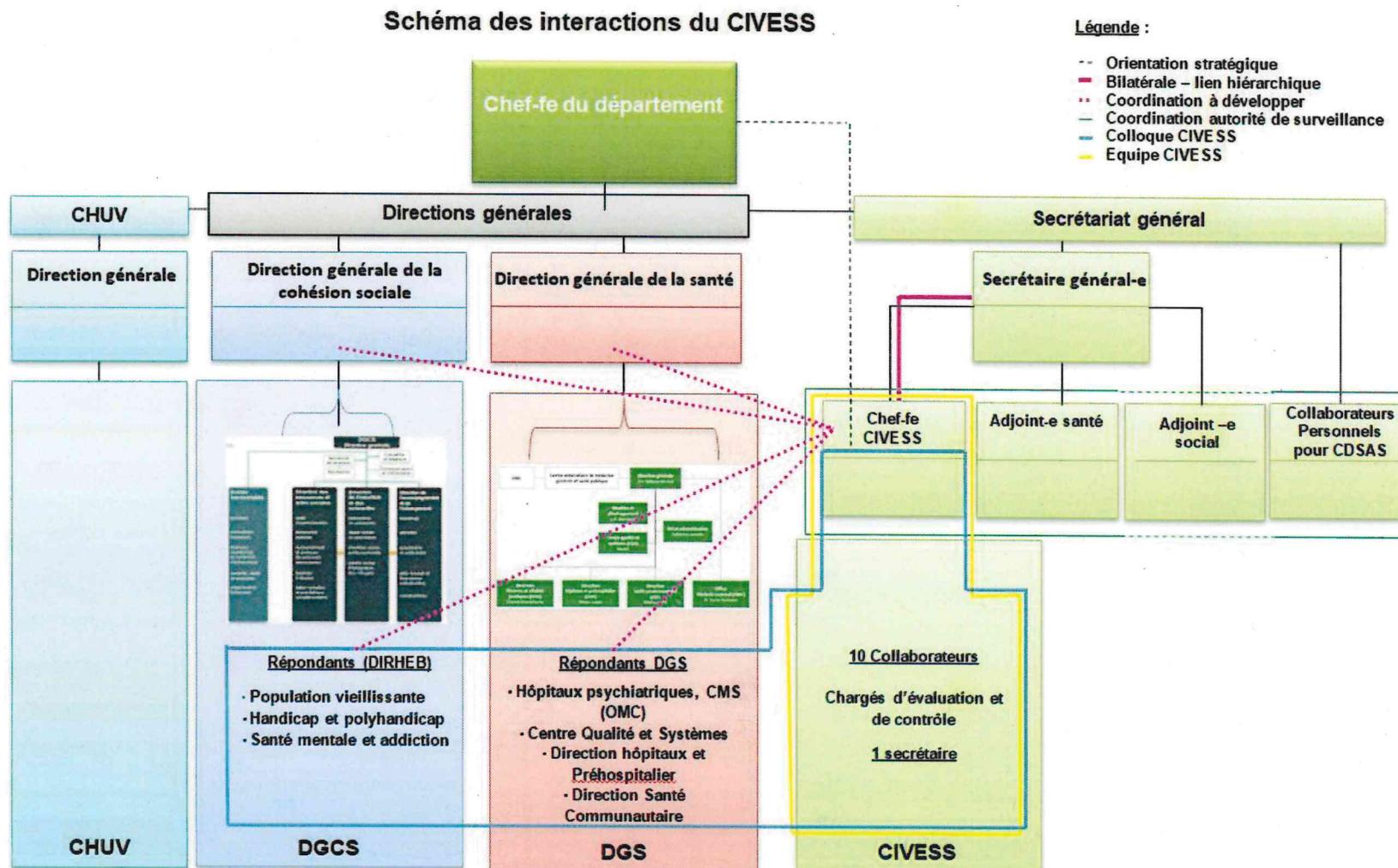
Après un 1^{er} tour dont les inspections étaient annoncées préalablement, le second tour s'est déroulé avec des inspections inopinées. Ce bilan d'activité présente les résultats des 57 inspections qui ont été réalisées entre décembre 2016 et novembre 2019.

Table des matières

Structure et organisation	page 5
Méthode	page 6
Réseau d'hébergement	page 7
Les normes	page 8
Règles de conformité au standard cantonal	page 9
Résultats globaux	
Evolution des conformités par tour	page 10
Répartition des CAT	page 11
Fréquence et profil des usagers	page 12
Résultats et commentaires détaillés	
Tour 2 Résultat par critères	page 13
Norme 1 L'accès à l'information	page 14
Norme 2 intégration et réseau social	page 15
Norme 3 accompagnement et autonomie	page 16
Norme 4 Traçabilité / Dossier individuel	page 17
Norme 5 Dotation en personnel	page 18
Résultats et commentaires particuliers	
Synthèse	page 19

Structure et organisation

Le CIVESS est un service de l'administration cantonale vaudoise rattaché au Département de la santé et de l'action sociale, plus précisément au Secrétariat général du DSAS. Le-la Chef-fe du DSAS donne les grandes orientations du contrôle et valide les objectifs stratégiques.



Méthode

La majorité des établissements sont visités tous les deux ans. Les inspections sont non annoncées et sont effectuées par deux inspecteur-trice-s au minimum. Une grille d'évaluation spécifique pour les CAT est utilisée pour réaliser l'inspection.

Lors de ce 2^{ème} tour des CAT, les inspections se sont déroulées de manière inopinée. Tous les CAT de 4 places et plus ont été inspectés, soit un total de 57 CAT.

Les inspecteurs-trices utilisent une grille d'évaluation spécifique à la mission de maintien à domicile du CAT. Cette grille est composée de normes et de critères touchant à l'autonomie et à la dignité des usagers.

A la fin de chaque inspection, l'établissement reçoit un rapport qui indique si le CAT est « conforme » ou « non conforme » par rapport au standard cantonal. Un suivi du CIVESS est mis en place pour les structures non conformes et pour des situations particulières.

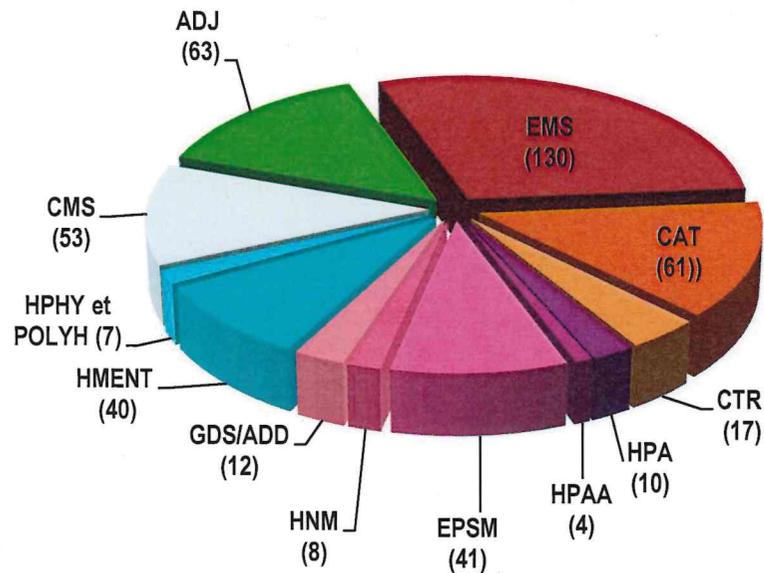
Les inspecteur-trice-s sont des professionnel-le-s expérimenté-e-s dans le domaine de la santé ou du travail social.

Leur formation de base relève des domaines des soins (infirmier-ère, psychologue), de l'action sociale (assistant social, éducateur-trice-s social) et de la diététique; il-elle-s ont suivi des formations post-grades.

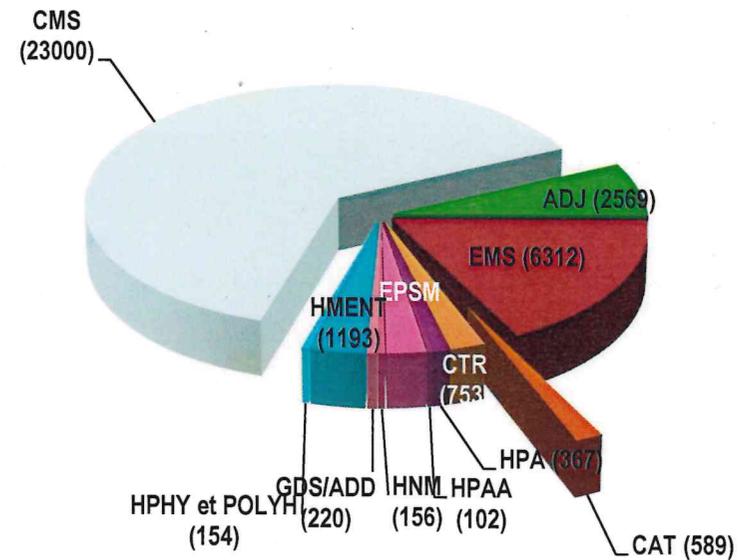
Pour garantir l'indépendance, la neutralité et le professionnalisme de ses interventions, le CIVESS est engagé dans une démarche qualité. Il a obtenu sa première accréditation en 2002, renouvelée à plusieurs reprises par le SAS selon la norme ISO/CEI 17020.

Réseau d'hébergement 2019

Inspections prévues par domaine



Lits/places



Note CIVESS : le chiffre « 61 » des CAT représente le nombre d'inspections prévues et non le nombre d'inspections réalisées durant ce tour (voir p.10).

Les normes

Norme 1 L'accès à l'information est garanti et des mesures de prévention sont mises en place

Pour évaluer cette norme, l'équipe d'inspection vérifie les informations et les documents diffusés à l'utilisateur et à ses proches. Le soutien offert aux proches aidants est également examiné.

Norme 2 L'accompagnement favorise l'intégration et le renforcement de réseau social

L'équipe d'inspection observe si les activités proposées, les animations individuelles et en groupe restreint sont adaptées aux souhaits et ressources de l'utilisateur, ainsi qu'à son projet d'accompagnement. Le maintien et le développement des liens avec la communauté et l'extérieur sont examinés. Les usagers sont accompagnés lors de pertes, de deuils ou lors de tout mouvement au sein du CAT.

Norme 3 L'autonomie est favorisée, en particulier celle concernant les activités instrumentales de la vie quotidienne (AVQ)

L'équipe d'inspection est attentive aux mesures favorisant l'autonomie. La participation globale, la réalisation des tâches, les initiatives sont encouragées. Lors des repas et lors des soins, l'utilisateur est stimulé à conserver son autonomie ou à la recouvrer.

Norme 4 Le dossier de l'utilisateur contient les éléments nécessaires pour élaborer son projet d'accompagnement individualisé et assure la continuité de l'accompagnement

Le dossier de l'utilisateur est consulté par l'équipe d'inspection. Les projets individualisés fixés en réseau et s'appuyant sur les souhaits, les ressources et les besoins sont analysés ainsi que leur réévaluation régulière avec le réseau. Les procédures d'urgence et les protocoles spécifiques au CAT sont disponibles et connus.

Norme 5 Le CAT respecte les exigences légales en matière de dotation et de qualification de personnel

Sur la base des travaux de la Directive CAT entrée en vigueur en début 2016, le CIVESS contrôle que le taux de 80% de la dotation financée en accompagnement socio-culturel est atteint dans les trois niveaux de formation (expertise, soutien, assistance). La dotation soins OPAS n'est pas calculée.

La dotation en personnel soignant et d'animation doit être égale ou supérieure aux exigences de la Directive dotation de 2014 et une infirmière diplômée doit assurer une présence 8h18 par jour, 7j./7.

Règles de conformité au standard cantonal

Les établissements conformes:

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.

Conforme « orange » : ceux qui correspondent au standard cantonal mais obtiennent un résultat final inférieur au barème 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.

Dans les deux cas de figure, l'inspection est reconduite selon le rythme périodique.

Les établissements non-conformes:

Non conforme « rouge » : ceux qui ne respectent pas le standard cantonal (plus de 20% de critères non atteints) reçoivent un rapport détaillé ainsi qu'un courrier explicatif de l'autorité compétente.

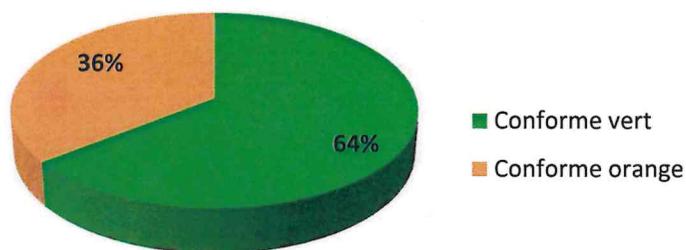
Résultats globaux : conformité au standard cantonal des Tours 1 et 2

A l'issue de ce second tour, nous constatons une augmentation de 18% du nombre de CAT évalués conformes verts. Ceci démontre une amélioration qualitative de l'accompagnement offert aux usagers en comparaison des résultats du 1^{er} tour.

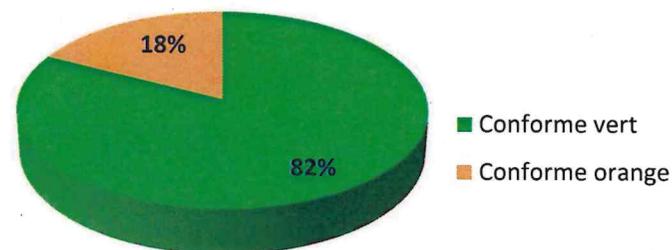
Les nombres de CAT «N= 59 » pour le 1^{er} tour et « N=57 » pour le 2^{ème} tour, correspondent au nombre d'inspections réalisées.

Nous précisons que tous les CAT n'ont pas été inspectés pour des raisons telles que: fermeture en cours de tour, nombre d'usagers inférieur à 4, moins de 5 jours d'ouverture par semaine. Ci-dessous, les comparatifs des tours 1 et 2 sous forme de camembert illustrent les pourcentages de CAT ayant reçu un rapport conforme vert et conforme orange. Aucun CAT durant ces tours n'a été évalué non conforme.

CAT tour 1 n=59



CAT tour 2 n=57



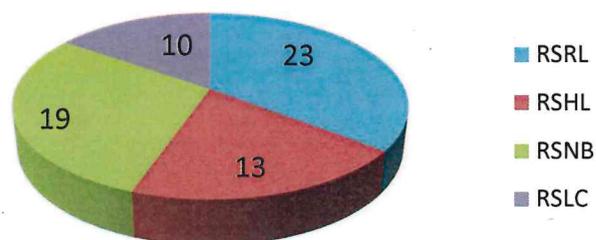
Répartition des CAT

Les CAT offrent un système modulaire (9 prestations au choix constituées de différents modules d'accompagnement socio-culturel) combiné ou non avec un repas de midi et/ou du soir. Les usagers peuvent choisir les prestations correspondant au mieux à leurs besoins et à ceux de leurs éventuels proches aidants. Comprenant la journée et le repas de midi, la prestation M7 est celle qui est la plus utilisée. D'autres prestations proposent l'après-midi ou la matinée uniquement, avec ou sans repas (M1 à M5). Sur l'ensemble des 65 CAT répartis en 4 réseaux (centre, nord, est, ouest), 14 CAT proposent le module avec prestations de nuit (N), dont le CAT Halte-Relais qui est le principal prestataire de nuits (67% des nuits sur l'année 2019). Une dizaine de CAT propose la journée avec les repas du soir (M8 et M9). Le nombre de jours d'ouverture par semaine peut varier d'un CAT à l'autre, mais la majorité des CAT sont ouverts 5 jours sur 7. 25 CAT sont extramuros (hors structure et indépendant) et 40 sont intramuros (inclus dans une structure type EMS). Ci-dessous la répartition des CAT par région (camembert de gauche) ainsi que les types d'offres en terme de jours d'ouverture par semaine (camembert de droite). Nous précisons que ces illustrations comportent tous les CAT du canton de Vaud dont ceux qui n'ont pas été inspectés pour les raisons précisées à la page 10.

Répartition du nombre de CAT (N=65)

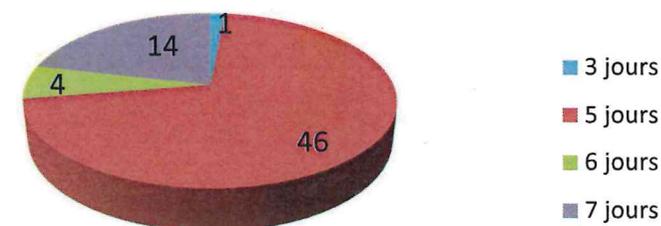
RSRL : Centre RSNB : Nord
RSHL : Est RSLC : Ouest

CAT par réseau



Nombre de jours d'ouverture par semaine (N=65)

CAT répartis selon le nombre de jours ouverts par semaine



Fréquentation et profil des usagers

En 2019, 2688 usagers ont fréquenté les structures CAT au moins une fois, en 2017 ils étaient 2565. Le nombre de places disponibles en 2019 est de 594 contre 579 en 2017.

Le taux moyen d'occupation des CAT est estimé à 85% en 2019. Nous précisons qu'il y a de grandes différences entre les CAT par rapport aux taux d'occupation, certains étant occupés à 50% (soit la moitié de leur capacité d'accueil) et d'autres avoisinant les 200% (soit le double de leur capacité d'accueil).

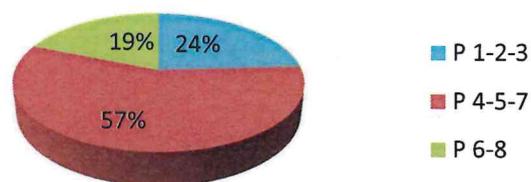
Les Profils de dépendance des usagers CAT (Profil PODA)

Profil P1 à P3 : Personne âgée indépendante avec ou sans dépendance fonctionnelle légère.

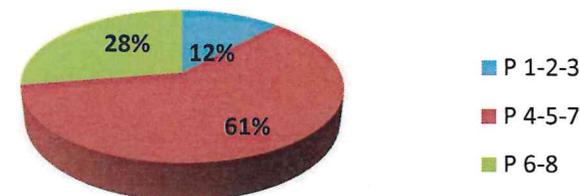
Profil P4-P5 et P7 : Personne âgée présentant une dépendance fonctionnelle de légère à sévère, avec ou sans troubles cognitifs modérés.

Profil P6 et P8 : Personne âgée présentant une dépendance fonctionnelle modérée à sévère, avec troubles cognitifs.

Profil de dépendances des usagers CAT en 2015



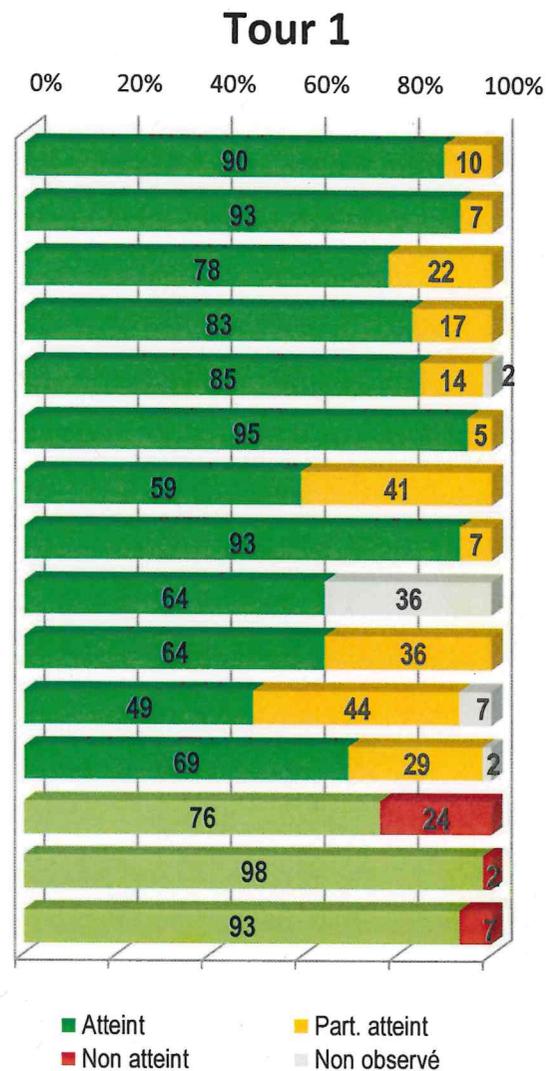
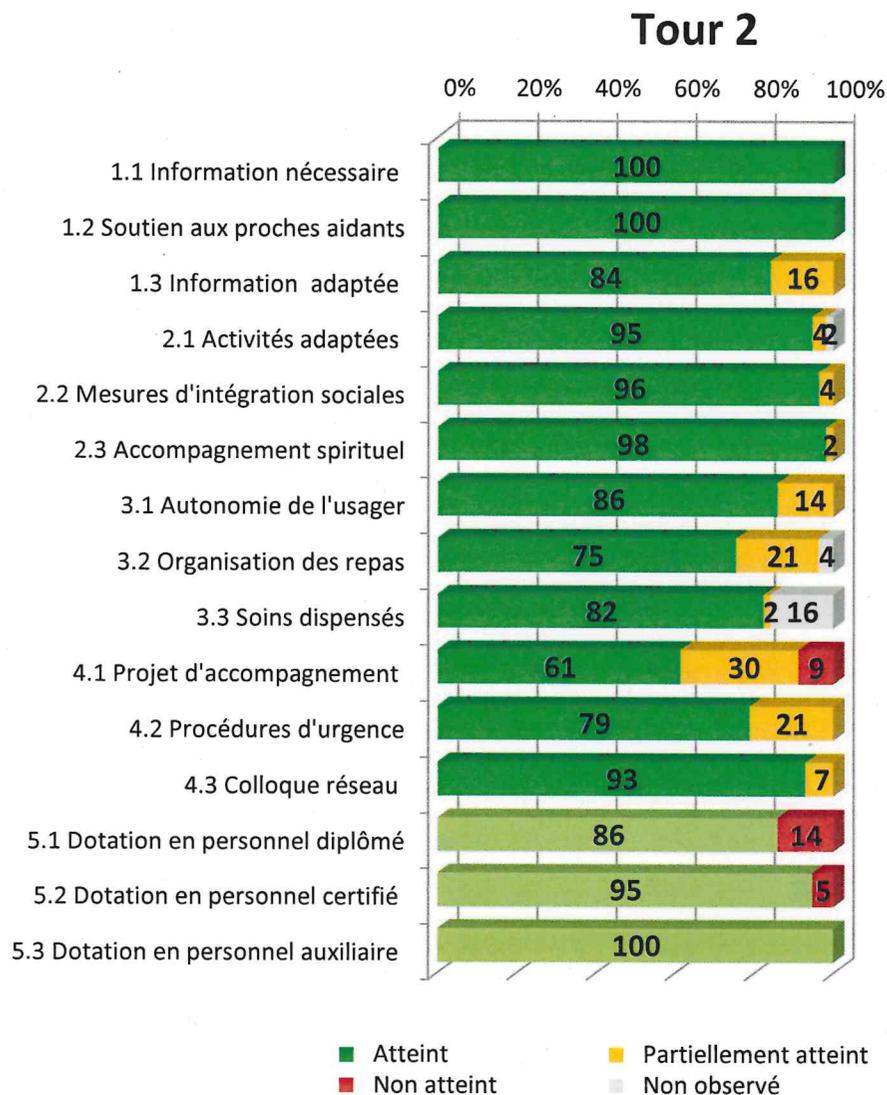
Profil de dépendance des usagers CAT en 2019



Observation CIVESS

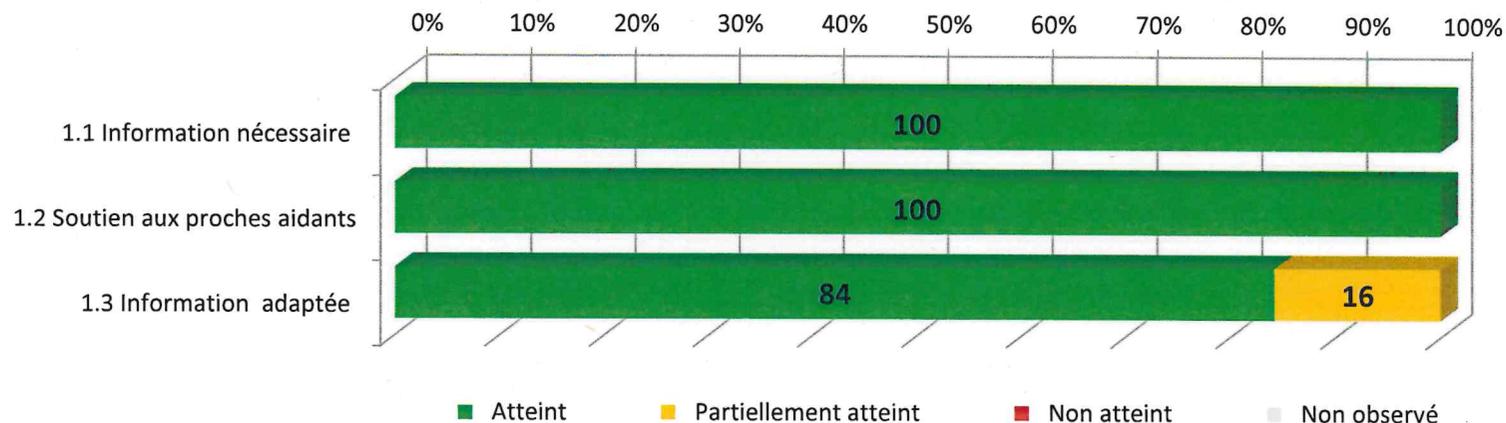
Nous constatons à travers ces chiffres qu'il y a une augmentation de 9% des usagers P6- P8 , qui sont des personnes dépendantes et atteintes de troubles cognitifs. A contrario, nous observons une diminution de 12% des usagers P1-2-3, qui sont des personnes ayant une dépendance fonctionnelle légère sans trouble cognitif.

Tour 2 Résultats par critère (N=57) / Tour 1 (N=59)



Résultats et commentaires détaillés

Norme 1 L'accès à l'information est garanti et des mesures de prévention sont mises en place



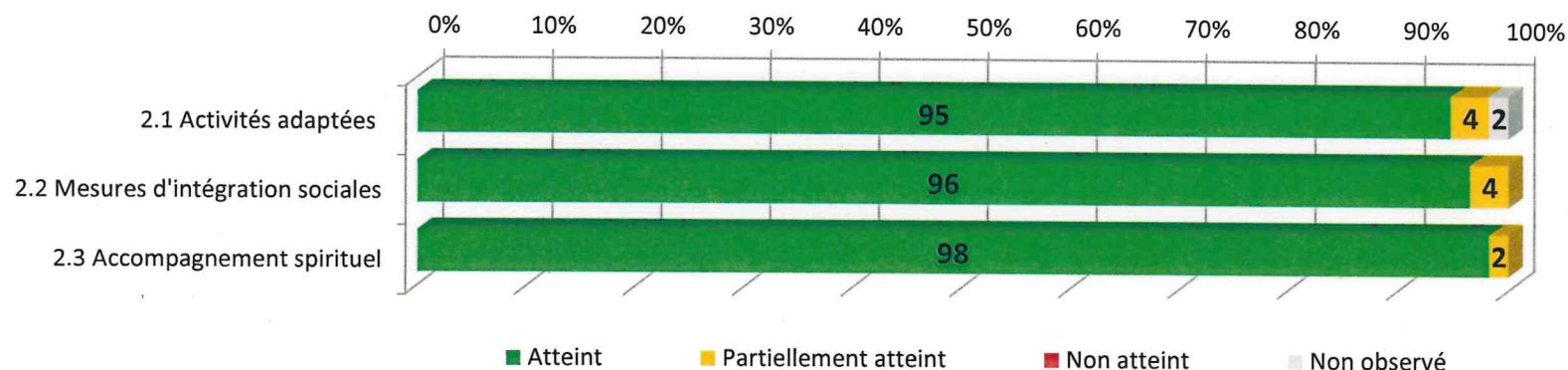
Par rapport au 1^{er} tour, nous constatons une nette amélioration pour tous les critères de cette norme, avec 100% des critères atteints pour l'accès à l'information (1.1) et le soutien aux proches aidants (1.2). Ces derniers sont informés des ressources disponibles sur le réseau pour se faire aider (associations, CMS, etc..) et sont impliqués par les CAT dans l'accompagnement de leur conjoint ou parent.



Certains CAT ne disposent pas d'un affichage adapté aux ressources des usagers (1.3) ; police trop petite ; absence de pictogrammes, etc. Cela concerne principalement les CAT dont la mission s'oriente vers une population de psychiatrie de l'âge avancé (PAA).

Résultats et commentaires détaillés

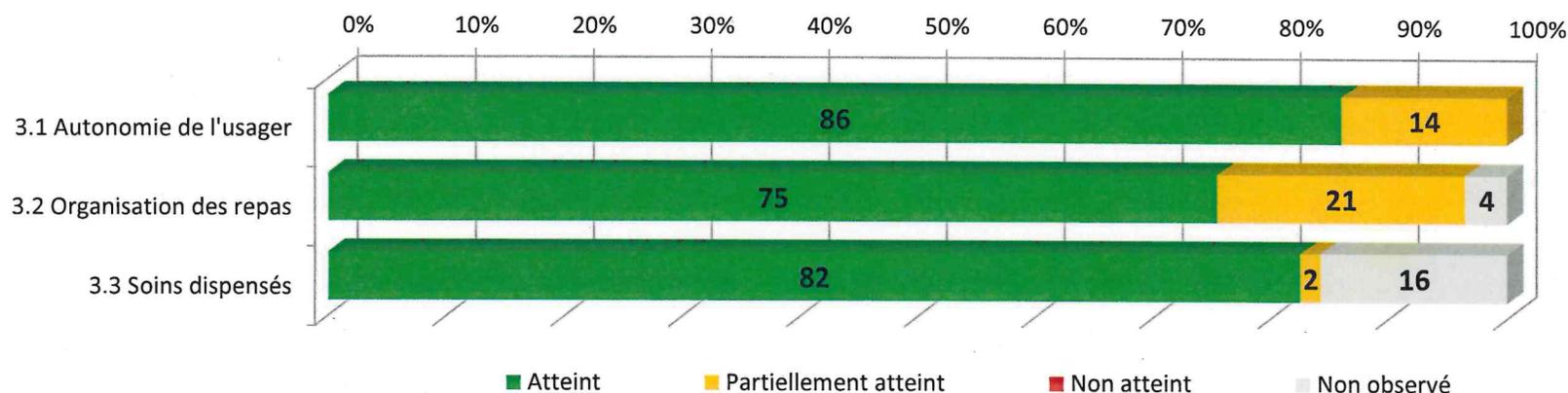
Norme 2 : l'accompagnement favorise l'intégration et le renforcement du réseau social



Tous les critères de cette norme sont en progression par rapport au tour précédent et tous sont à 95% atteints au moins. Les usagers sont sollicités dans le choix des activités (2.1) et un accompagnement spirituel est proposé si souhaité (2.3). Nous constatons que la grande majorité des CAT tente de tisser des liens avec le réseau de leur région (communes, sociétés locales, marchés) afin de développer des interactions (2.2). Nous observons également que les cabinets médicaux, CMS et hôpitaux sont devenus des partenaires indéniables (2.3).

Résultats et commentaires détaillés

Norme 3 : l'autonomie est valorisée, en particulier celle concernant les activités instrumentales de la vie quotidienne (AVQ)



+ En comparaison avec le 1^{er} tour, nous constatons une progression significative en ce qui concerne le travail autour de l'autonomie des usagers au travers des activités, avec une augmentation de 27% de critères atteints.

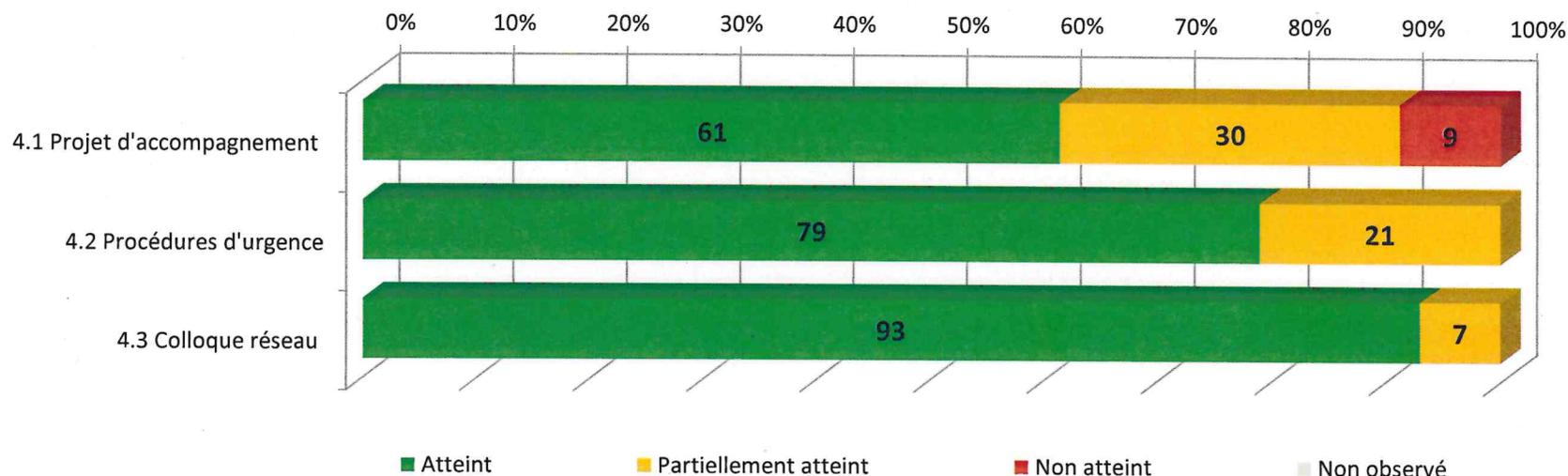
- Nous notons que le moment des repas reste très « hôtelier » dans 21 % des CAT, ce qui implique que l'autonomie n'est pas valorisée dans ces moments. Cela concerne principalement les CAT « intramuros » dont l'organisation est parfois calquée sur un fonctionnement de type EMS (3.2).

Observation du CIVESS : augmentation des soins dispensés (3.3).

Le pourcentage de « non observé » (CAT ne dispensant pas de soins) pour ce critère est de 16% pour le second tour. A titre comparatif, le 1^{er} tour comportait 36% de « non observé » pour ce critère. Ceci nous permet de déduire que la tendance va vers une augmentation des soins dispensés en CAT.

Résultats et commentaires détaillés

Norme 4 : Le dossier de l'utilisateur contient les éléments nécessaires pour élaborer son projet d'accompagnement individualisé et assurer la continuité de l'accompagnement



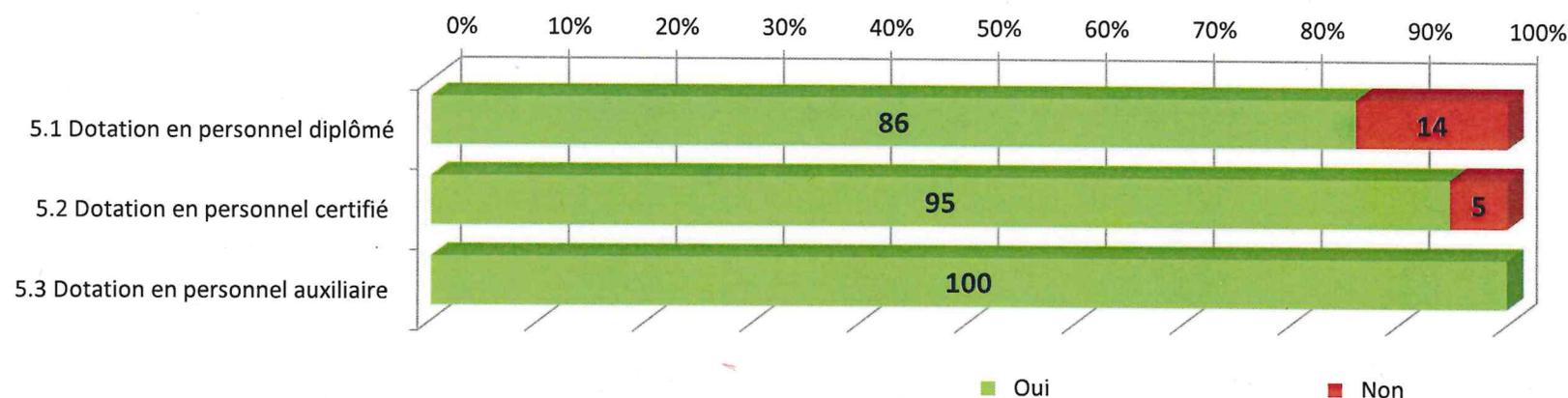
En comparaison avec le 1^{er} tour, nous constatons une belle progression concernant la réalisation et l'accessibilité aux procédures d'urgence qui sont dans la majorité des CAT affichées à des endroits stratégiques (4.2). La collaboration interprofessionnelle via des réseaux (4.3) est en nette évolution par rapport au 1^{er} tour avec 93% de critères atteints (contre 69% au 1^{er} tour).



Concernant les projets d'accompagnement (4.1), 30 % des CAT ont eu ce critère partiellement atteint durant le tour 2. Il s'agit du plus haut pourcentage de partiellement atteints sur l'ensemble de la grille. En comparaison au 1^{er} tour, nous constatons une légère diminution (3%) de critères atteints et une augmentation (9%) de critères non atteints.

Résultats et commentaires détaillés

Norme 5 : Le CAT respecte les exigences légales en matière de dotation et de qualification de personnel



Pour ce qui concerne le personnel auxiliaire, 100% des CAT disposent de personnel correspondant aux exigences cantonales (5.3).



Concernant le personnel diplômé, 14% des CAT ont un pourcentage inférieur aux exigences cantonales. Ce résultat est toutefois meilleur qu'au 1^{er} tour où 24% des CAT n'étaient pas suffisamment dotés.

Conclusion du 2ème tour d'inspection

A la lecture des résultats présentés dans ce bilan, nous constatons une amélioration de la qualité d'accompagnement entre le 1^{er} tour et le 2^{ème} tour avec une augmentation de 18% des CAT ayant reçu un rapport conforme vert. Ci-dessous, les points forts et d'efforts que nous relevons durant ce tour.

Les points forts :

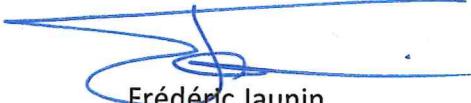
- Pour 86% des CAT, l'autonomie est encouragée dans l'accompagnement proposé aux usagers (contre 59% au 1^{er} tour). Une des missions des CAT étant de favoriser le maintien de l'autonomie au travers de l'accompagnement proposé, ce résultat est très encourageant.
- Un travail de promotion et d'intégration des CAT dans le réseau de santé est réalisé avec les partenaires (CMS, cabinets médicaux, hôpitaux) et les communes. Ceci permet aux CAT d'avoir une place prépondérante au sein de la société et d'augmenter leur visibilité.
- Le soutien aux proches aidants est effectif dans la totalité des CAT inspectés, ce qui corrobore la volonté cantonale de promouvoir et soutenir le rôle des proches aidants.

Les points d'efforts :

- Les contenus des projets d'accompagnement sont parfois incomplets et/ou inexistant.
- En intramuros principalement, l'organisation des repas est souvent hôtelière et les usagers ne sont pas sollicités pour leur préparation.
- 14% des CAT ne bénéficient pas d'une dotation suffisante en personnel diplômé.

Autre constat du CIVESS :

En lien avec l'augmentation des soins prodigués en CAT, la grille d'évaluation nécessite une adaptation afin de vérifier l'aspect sécuritaire de cet axe. L'objectif est de compléter la grille actuelle afin de la faire coïncider avec la réalité des prestations servies. Le 3^{ème} tour d'inspection débutera donc avec une grille revisitée.



Frédéric Jaunin

Responsable du CIVESS



SIS 0070

Département de la santé et de l'action sociale
Secrétariat général
CIVESS – Contrôle interdisciplinaire des visites en établissements sanitaires et sociaux
T + 41 21 316 52 68 – info.civess@vd.ch

MASQ : N :	V :	Pro 3 :
Rédigé par	SWR	20.02.2020
Revue effectuée par	FJN/KDR/SJA/EAN/CHR/SWR	
Libération par	FJN/KDR/SJA/EAN/CHR/SWR	