



Les **3 chapitres** du référentiel HAS ont été évalués à travers **9 thématiques** :

- Bienveillance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- Continuité et fluidité des parcours
- Politique des ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

La **visite d'évaluation externe des EHPAD** du Pôle Personnes âgées, qui s'est déroulée **fin novembre 2024**, a permis d'apprécier la **qualité des prestations délivrées aux résidents** par rapport aux exigences du référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les évaluatrices ont utilisé **plusieurs méthodes** :

- des entretiens avec les résidents, les membres du Conseil de la vie sociale et les professionnels,
- la consultation des procédures, comptes-rendus, dossiers, etc.,
- des temps d'observation des pratiques professionnelles, des locaux et du fonctionnement.

Les **rapports d'évaluation** reçus en février mettent en évidence **des résultats très positifs** avec des **notes globales par chapitre entre 3,8 et 3,96 / 4**. Ils soulignent :

- ✓ Une culture institutionnelle de la **bienveillance** et de la **bienveillance**, le **respect des droits fondamentaux** des résidents et un engagement à préserver et maintenir leur autonomie, leur intégrité et leur expression.
- ✓ **La qualité, la sécurité et la continuité des accompagnements et des soins.**
- ✓ Des locaux permettant les **interactions sociales** et l'**inclusion**.
- ✓ La satisfaction des personnes rencontrées (résidents et familles) sur la qualité de la prise en charge avec un **sentiment d'écoute, de soutien, de disponibilité, d'adaptabilité** et une **relation de confiance**. Elles ont souligné l'**implication des professionnels** au vu de leur charge de travail et des effectifs contraints.
- ✓ Une **dynamique polaire d'amélioration continue de la qualité, de projets et d'innovation** et un bon ancrage sur le territoire avec une culture de l'ouverture.

Nos axes d'amélioration :

- ✓ La formalisation et la diffusion du plan de gestion de crise.
- ✓ La formalisation et la réactualisation des projets d'accompagnement personnalisés.
- ✓ La traçabilité au quotidien (dossiers des résidents, temps d'échanges en équipe).
- ✓ Une plus grande association de l'ensemble des résidents au Conseil de la Vie Sociale.