

# La démarche d'évaluation interne

*Support de présentation à usage des établissements  
d'hébergement pour personnes âgées dépendantes*



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

**I. Présentation générale de la démarche d'évaluation**

**II. L'évaluation se décompose en 4 étapes**

**III. Evaluer 5 axes centrés sur les résidents**

**IV. Une méthodologie de type « projet »**

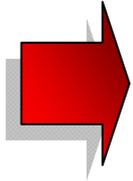
# I. L'évaluation : une démarche d'amélioration



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## Une dynamique continue donnant du sens aux pratiques :



Offre une occasion de réfléchir sur ses pratiques



Donne du sens aux actions et à l'engagement des professionnels dans l'accompagnement des résidents



L'évaluation participe à l'amélioration de la qualité de la structure.

## Une démarche collective :

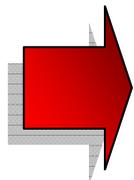
Tous les acteurs participent à l'évaluation.



Les professionnels de l'établissement (représentants de l'organisme gestionnaire, équipe de direction, professionnels de soins, d'accompagnement, de services logistiques, etc.)

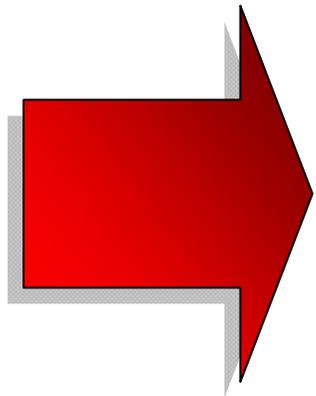


Les intervenants extérieurs (libéraux, partenaires du territoire, bénévoles)



Les résidents et leur entourage.

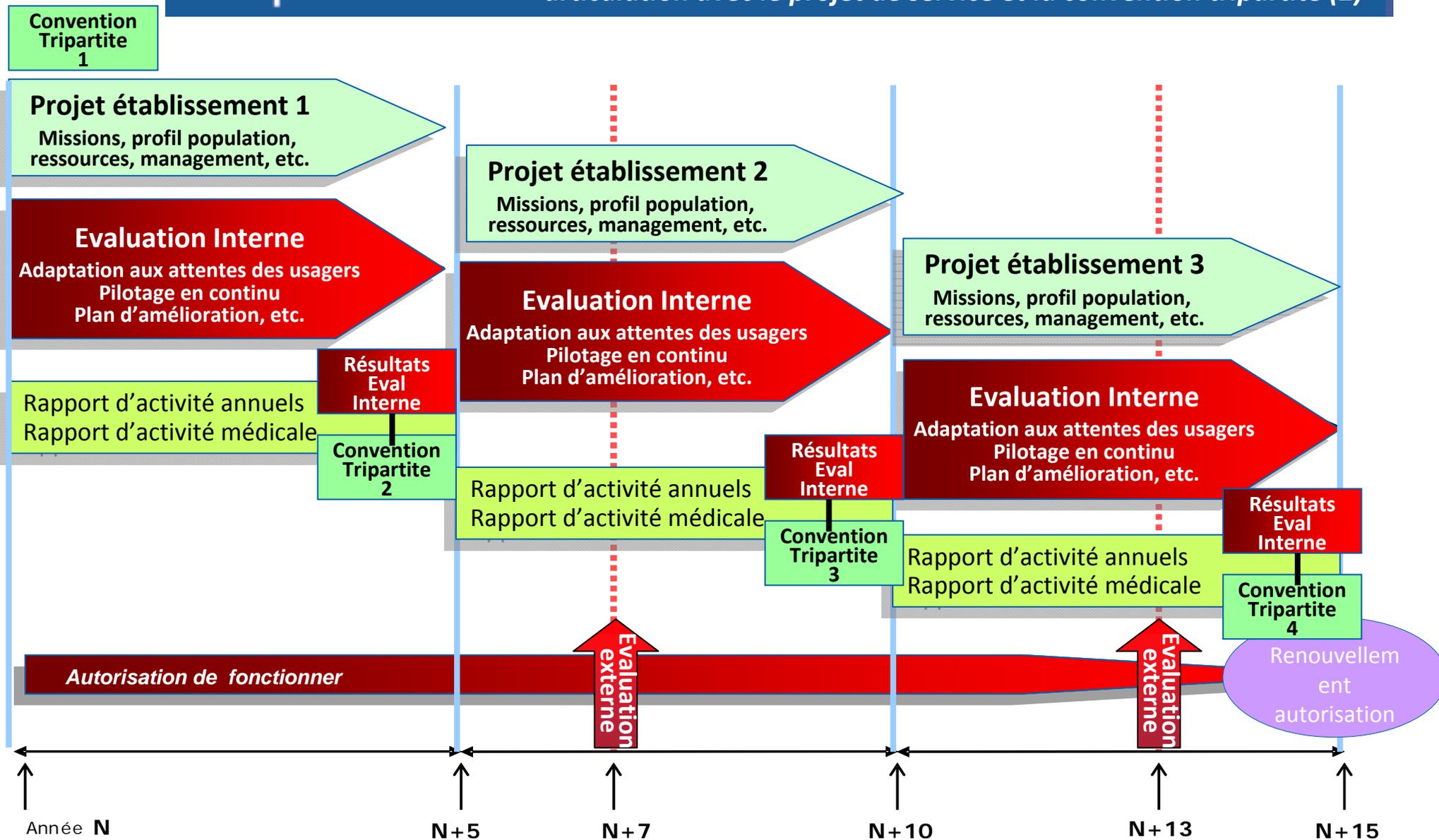
## Une démarche objective



la démarche d'évaluation nécessite une **rigueur méthodologique** qui garantit l'objectivité des données recueillies et analysées.

# Calendrier des évaluations (1) :

*articulation avec le projet de service et la convention tripartite (2)*



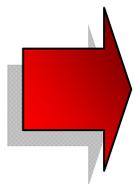
# II. L'évaluation se décompose en 4 étapes



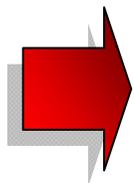
Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

Au regard des missions qui nous sont conférées par les textes, de nos valeurs et des caractéristiques de la population accompagnée :



Quels sont nos objectifs ? Quels effets en attend-on pour les résidents ?



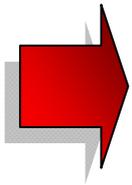
Qu'avons-nous prévu de faire pour atteindre ces objectifs ?



**outils :**

Les objectifs sont formalisé dans le projet d'établissement

Il s'agit de savoir :



Comment nous sommes-nous organisés ? Avec qui ? Quand ? Avec quels moyens ? Quelles sont les modalités ?



Que faisons-nous effectivement ?



Comment nous assurons-nous auprès des résidents d'avoir mesuré les effets attendus ? les effets inattendus ?

L'analyse a pour but de comprendre et interpréter les constats faits, élaborer le plan d'amélioration et mobiliser les différents acteurs sur les enjeux des changements à conduire

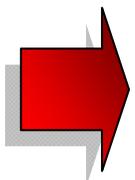
L'analyse porte sur :



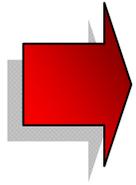
Identification des écarts



Recherche d'éléments explicatifs aux écarts observés

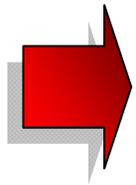


Identification des points forts et des changements à mener



Le suivi porte sur **l'indicateur de suivi** :

*Quelle est sa valeur ? Comment l'interpréter et l'analyser ? Quelles conséquences ?*



Si l'analyse a donné lieu à un **plan d'amélioration**, le suivi porte également sur son état de réalisation:

*Où en sommes-nous ? Quelles sont les nouvelles actions mises en place ? Quelles difficultés rencontrées ? Quelles adaptations nécessaires ?*

# II. Evaluer cinq axes centrés sur les résidents



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

Axe 1 : La garantie des droits individuels et des droits collectifs des résidents

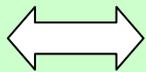
Axe 2 : La prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des résidents

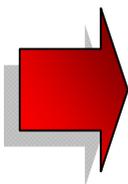
Axe 3 : Le maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation de dépendance

Axe 4 : La personnalisation de l'accompagnement

Axe 5 : L'accompagnement de la fin de vie

## Synthèse de l'axe 1 sur la garantie des droits individuels et collectifs

Cadre évaluatif (phase 1)	 <b>Analyse des écarts (phase 3)</b>	Recueil d'information (phase 2)
<p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privée</li> <li>▪ garantir le droit à la sécurité</li> <li>▪ garantir le libre choix entre les prestations proposées, et le respect du consentement éclairé de la personne ou de son représentant légal</li> <li>▪ garantir le droit à l'information</li> <li>▪ garantir le droit à la participation de la personne (et/ou de son représentant légal) à la conception et la mise en œuvre du projet qui la concerne</li> <li>▪ associer les résidents au fonctionnement de l'établissement</li> <li>▪ lutter contre la maltraitance</li> </ul>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comment l'établissement s'organise pour garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privé ? pour garantir le droit à la sécurité ? au libre choix ? à l'information ? à la participation de la personne à son projet ? au fonctionnement de l'établissement ?</li> <li>▪ Comment l'établissement s'organise pour lutter contre la maltraitance ?</li> <li>▪ Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>▪ Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>▪ - .../...</li> </ul>
<p><i>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</i></p> <p><i>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</i></p>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ quelles sont les pratiques réellement mises en place pour garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privé ? pour garantir le droit à la sécurité ? au libre choix ? à l'information ? à la participation de la personne à son projet ? au fonctionnement de l'établissement ?</li> <li>▪ quelles sont les pratiques réellement mises en place pour lutter contre la maltraitance ?</li> <li>▪ Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>▪ - .../...</li> </ul>
<p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Combien de résidents participent aux différentes modalités d'expression ? Combien de proches ?</li> <li>▪ Quel est l'avis des professionnels sur le respect des droits individuels ? Y 'a-t-il des droits pour lesquels les conditions de leur application sont plus difficiles ? lesquels ?</li> <li>▪ Quelle perception les résidents qui peuvent s'exprimer ont-ils du respect de leurs droits ?</li> <li>▪ Quel est le nombre de résidents ayant une contention physique passive au jour de l'évaluation ?</li> <li>▪ - .../...</li> </ul>		



***Taux de contention passive***

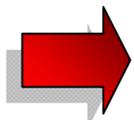


***Taux de réponses apportées aux demandes du CVS***

## Synthèse de l'axe 2 sur la prévention des risques liés à la santé

Cadre évaluatif (phase 1)	 <b>Analyse des écarts (phase 3)</b>	Recueil d'information (phase 2)
<p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dépister systématiquement la douleur</li> <li>▪ Soulager la douleur</li> <li>▪ prévenir les chutes</li> <li>▪ prévenir les conséquences des chutes</li> <li>▪ prendre en charge les conséquences des chutes</li> <li>▪ prévenir l'apparition d'escarres au cours du séjour</li> <li>▪ prendre en charge les résidents porteurs d'escarres</li> <li>▪ prévenir la dénutrition des résidents</li> <li>▪ dépister les résidents dénutris</li> <li>▪ prendre en charge les résidents dénutris</li> <li>▪ améliorer le diagnostic et la prise en charge des résidents déprimés</li> <li>▪ améliorer le diagnostic et la prise en charge médicamenteuse et non médicamenteuse des résidents ayant des troubles du comportement</li> <li>▪ identifier et analyser le risque infectieux</li> <li>▪ gérer le risque infectieux</li> <li>▪ informer tous les acteurs concernés de la démarche de prévention du risque</li> <li>▪ organiser la continuité des soins au sein de l'établissement</li> <li>▪ développer un partenariat avec les établissements de santé de proximité</li> </ul>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment l'établissement s'organise pour prévenir, dépister et prendre en charge la douleur ? les risques de chute ? les escarres ? la dénutrition ? la dépression ? la médication des résidents ayant des troubles du comportement ? les risques infectieux ?</li> <li>- Comment l'établissement s'organise pour agencer la continuité des soins ? développer un partenariat avec les établissements de santé de proximité ?</li> <li>- Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
		<p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour prévenir, dépister et prendre en charge la douleur ? les risques de chute ? les escarres ? la dénutrition ? la dépression ? la médication des résidents ayant des troubles du comportement ? les risques infectieux ?</li> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour agencer la continuité des soins ? développer un partenariat avec les établissements de santé de proximité ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
<p><b>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</b></p> <p><b>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</b></p>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel est le nombre de résidents satisfaits de la qualité des repas ?</li> <li>- Combien de résidents faisant des chutes répétées (plus de deux dans l'année) ont eu une consultation spécialisée ?</li> <li>- Quel est le nombre de nouveaux cas d'escarres apparus dans l'année et dans l'Ehpad ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents non ou mal soulagés au jour de l'évaluation ?</li> <li>- .../...</li> </ul>

## Indicateurs de suivi de l'axe 2



***Taux évaluation douleur***



***Taux de résidents ayant chuté***



***Taux d'escarre acquise dans Ehpad***



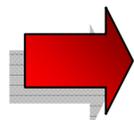
***Taux de résidents pesés une fois par mois***



***Taux évaluation troubles humeur/comportement***

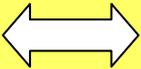


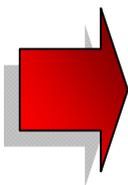
***Taux d'objectifs réalisés (GREPH)***



***Taux d'hospitalisation en urgence***

## Synthèse de l'axe 3 sur le maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation de handicap

Cadre évaluatif (phase 1)	 <b>Analyse des écarts (phase 3)</b>	Recueil d'information (phase 2)
<p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ maintenir les capacités dans les actes de la vie quotidienne</li> <li>▪ Favoriser l'autonomie dans les déplacements</li> <li>▪ accompagner la situation de handicap liée à la perte définitive des capacités dans les actes de la vie quotidienne</li> <li>▪ favoriser l'autonomie pour la toilette</li> <li>▪ apporter des soins corporels de qualité</li> <li>▪ respecter l'intimité/la pudeur des personnes</li> </ul>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment l'établissement s'organise pour maintenir les capacités nécessaires à la réalisation des actes de la vie quotidienne ?</li> <li>- Comment l'établissement s'organise pour favoriser l'autonomie dans les déplacements ? dans la toilette ?</li> <li>- Comment l'établissement s'organise pour accompagner la situation de handicap ? pour apporter des soins corporels de qualité ? pour respecter l'intimité des personnes ?</li> <li>- Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
<p><b>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</b></p> <p><b>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</b></p>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour maintenir les capacités nécessaires à la réalisation des actes de la vie quotidienne ?</li> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour favoriser l'autonomie dans les déplacements ? dans la toilette ?</li> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour accompagner la situation de handicap ? pour apporter des soins corporels de qualité ? pour respecter l'intimité des personnes ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>.../...</li> </ul> <p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel est le nombre de résidents dont les capacités de déplacement se sont améliorées ou sont restées stables depuis leur entrée dans l'établissement depuis les 12 derniers mois ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents côtés en C à déplacement interne sur la grille AGGIR passant plus de 22h par jour dans leur logement ?</li> <li>- Quelle est la proportion de résidents ayant besoin d'une aide totale, partielle, ou d'aucune aide ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents opposants à la toilette ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents exprimant leur insatisfaction sur l'aide apportée ?</li> <li>.../...</li> </ul>



***Taux de résidents dont la mobilité a diminué entre deux évaluations***



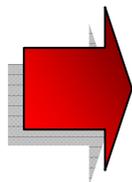
***Taux de résidents dont la capacité à faire sa toilette a diminué entre deux évaluations***

## Synthèse de l'axe 4 sur la personnalisation de l'accompagnement

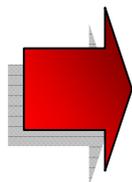
Cadre évaluatif (phase 1)	 <b>Analyse des écarts (phase 3)</b>	Recueil d'information (phase 2)
<p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prendre en compte les besoins et les attentes de chaque résident</li> <li>▪ garantir le droit à la participation directe du résident ou avec l'aide de son représentant légal à la conception, la mise en œuvre et le suivi du projet d'accompagnement qui le concerne</li> <li>▪ Offrir aux résidents la possibilité de choisir des activités correspondant à leurs attentes dans le cadre de la vie quotidienne et sociale.</li> <li>▪ S'assurer régulièrement de la satisfaction des résidents sur les activités proposées.</li> <li>▪ maintenir l'ensemble des liens familiaux et affectifs de la personne âgée avec son environnement social</li> </ul>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment le service s'organise pour prendre en compte les besoins et les attentes des usagers ? le faire participer à son projet ?</li> <li>- Comment le service s'organise pour maintenir les liens sociaux de l'utilisateur ?</li> <li>- Comment le service s'organise pour s'assurer de la satisfaction du résident sur les activités proposées ? de ses modalités de choix de l'activité ?</li> <li>- Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
<p><i>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</i></p> <p><i>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</i></p>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour prendre en compte les besoins et les attentes des usagers ? le faire participer à son projet ?</li> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour maintenir les liens sociaux de l'utilisateur ?</li> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour s'assurer de la satisfaction du résident sur les activités proposées ? de ses modalités de choix de l'activité ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
		<p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel est le nombre de résidents accompagnés par des bénévoles ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents n'ayant ni visite de proche ni de bénévole (que ce soit par choix de leur part ou non) ?</li> <li>- Quelle est la proportion de chambres aménagées par les résidents et leurs proches ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents ayant effectivement donné leur avis sur le projet élaboré ?</li> <li>- Quel est le nombre de résidents pour lesquels l'avis du représentant légal a été sollicité ?</li> <li>- Sur 10 projets personnalisés analysés Quelles évaluations faites des besoins et des attentes ? Quelles réponses proposées ? sur tous les champs de l'accompagnement ? Quel est l'avis des résidents sur la pertinence des réponses apportées ? des proches ? A-t-on adapté les réponses au cours de l'année ? pourquoi ?</li> <li>- .../...</li> </ul>



***Taux de résidents ayant donné leur avis sur leur projet d'accompagnement***



***Taux de résidents satisfaits des activités collectives proposées***

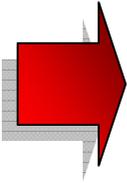


***Taux de résidents isolés***

## Synthèse de l'axe 5 sur l'accompagnement de fin de vie

Cadre évaluatif (phase 1)	 <b>Analyse des écarts (phase 3)</b>	Recueil d'information (phase 2)
<p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la volonté de la personne</li> <li>• Soulager les douleurs physiques et autres symptômes</li> <li>• Prendre en compte la souffrance psychologique sociale et spirituelle</li> <li>• Accompagner les proches (familles, amis) au cours de la fin de vie de leur parent</li> <li>• Soutenir les professionnels dans ce rôle d'accompagnement</li> </ul>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment l'établissement s'organise pour respecter la volonté de la personne ? soulager la douleur physique ? les autres symptômes ? prendre en compte la souffrance psychologique ? accompagner la famille ou les amis du résident au cours de sa fin de vie ? Soutenir les professionnels dans l'accompagnement de fin de vie ?</li> <li>- Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
<p><b>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</b></p> <p><b>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</b></p>		<p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour respecter la volonté de la personne ? soulager la douleur physique ? les autres symptômes ? prendre en compte la souffrance psychologique ? accompagner la famille ou les amis du résident au cours de sa fin de vie ? Soutenir les professionnels dans l'accompagnement de fin de vie ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>
		<p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur la totalité des décès survenus dans les 12 derniers mois quel est l'avis des proches dont les parents sont décédés dans l'année sur le soutien qui leur a été apporté ?</li> <li>- Sur 10 dossiers analysés, les résidents ayant un entourage familial ont-ils pu être entourés de leurs familles et/ou de bénévoles ? les résidents isolés ont-ils bénéficié d'un accompagnement de bénévoles ? les souhaits en matière de fin de vie sont-ils retrouvés écrits dans les dossiers des résidents ? sur quels éléments portent-ils ? quand et par qui ont-ils été recueillis ?</li> <li>- Sur 10 dossier analysés, les souhaits exprimés ont-ils pu être respectés ? si non, pour quelles raisons ? parmi les symptômes d'inconfort en fin de vie (douleur, dyspnée, constipation,...), quels sont ceux qui étaient soulagés et ceux qui ne l'étaient pas dans les jours ou heures précédant le décès ?</li> <li>- Sur 10 dossiers analysés, les résidents qui présentaient une grande souffrance psychique ont-ils bénéficié de l'accompagnement d'un psychologue ? d'un autre professionnel ?</li> <li>- .../...</li> </ul>

## Indicateurs de suivi de l'axe 1



*Taux de recueil des souhaits relatifs à la fin de vie*

# IV. Une méthodologie de type « projet »



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## 3 types de groupe à mettre en place pour l'évaluation

Comité de pilotage	Groupes de travail	Comité de suivi
<p><b>Rôle :</b> suit, organise la démarche d'évaluation et prend les décisions</p> <p><b>Organisation :</b> intègre a minima les principaux décideurs et le référent évaluation</p> <p><b>Composition :</b> varie en fonction de la taille de l'établissement et du volume des activités.</p>	<p><b>Rôle :</b> élabore le cadre de référence, recueille, analyse les informations et fournit des pistes d'amélioration.</p> <p><b>Organisation :</b> propose de croiser le regard de différents types d'acteur (administrateur, psychologue, infirmier, usager, auxiliaire de vie, etc.)</p> <p><b>Composition :</b> varie en fonction de la taille de l'établissement et du volume des activités.</p>	<p><b>Rôle :</b> supervise l'avancé de chaque plan d'amélioration</p> <p><b>Organisation :</b> animé par un membre du comité de pilotage, un cadre ou le référent évaluation.</p> <p><b>Composition :</b> varie en fonction de la taille de l'établissement et du volume des activités.</p>

## Planification de la démarche

Types de groupe (comité de pilotage, groupe de travail, etc.)	Composition du groupe (administrateur, directeur, aide soignante, représentant d'usagers, etc.)	Dates, heures et lieux de rencontre		objectif de la rencontre / axe d'évaluation traité
		1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre	



# Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)