



# L'Anesm délivre sa sentence : focus sur l'enquête Bientraitance

Recommandations de bonnes pratiques et surtout leur synthèse, guide d'aide à la contractualisation et modèle d'abrégé pour l'évaluation externe, nul ne peut nier aujourd'hui les apports et la qualité des travaux de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm). Nous nous sommes donc intéressés ce mois-ci à la dernière production en date : le rapport d'enquête « Bientraitance » 2015<sup>1</sup>.

## Ce rapport « Bientraitance », c'est quoi ?

Depuis 2009, l'Anesm mène l'enquête auprès des Ehpad afin de comprendre et évaluer leurs pratiques en faveur de la qualité de l'accompagnement des personnes âgées et de la bientraitance. Après deux éditions successives en 2009 puis en 2010, l'Agence a remanié son questionnaire et sa méthode pour relancer le dispositif en 2015. Vous faites peut-être partie des 3.229 directeurs ayant pris le temps de répondre aux 14 pages du questionnaire adressé par l'Anesm. Vous avez alors traité tout à la fois de l'admission et l'accueil d'un nouveau résident, des modalités d'élaboration du projet personnalisé, des efforts réalisés pour maintenir les relations sociales et familiales des personnes accueillies mais aussi des actions de prévention menées, de la mise en œuvre de la liberté d'aller et venir et de la participation des résidents... A côté de ces grandes thématiques, le questionnaire vous interrogeait également sur les protocoles existants, la gestion des ressources humaines, l'ouverture de l'établissement et l'organisation de l'équipe.

Mais l'un des aspects particulièrement intéressants de cette enquête, c'est qu'elle est aussi menée auprès des présidents du CVS ! Ce sont ainsi 1.469 représentants des personnes

accueillies qui ont retourné leur questionnaire rempli, cette fois en lien direct avec l'Anesm, sans passer par le directeur, pour leur laisser, selon l'Agence « *une plus grande liberté d'expression* ».

## Une première (mauvaise) impression...

Conformément aux règles de l'art, le rapport d'enquête débute par l'explication de la méthodologie employée et par la présentation du profil des établissements ayant répondu. Il nous est alors précisé que l'échantillon comporte à la fois des Ehpad de statut public (hospitalier ou non), privé lucratif ou non lucratif. Soit. Mais ce que l'on découvre tout au long de la lecture du rapport, c'est que l'ensemble des résultats est par la suite présenté sous le seul spectre (clivant ?) du statut juridique de l'établissement. Par exemple, l'enquête nous apprend que les délais nécessaires à la réalisation du projet personnalisé sont plus courts dans les Ehpad commerciaux (55 jours en moyenne) que dans les Ehpad publics non hospitaliers (76 jours) ou associatifs (75 jours). D'accord... mais en quoi cela est une réelle information ? Considérant que la co-construction d'un projet personnalisé nécessite à la fois la disponibilité et la coordination de l'équipe pluridisciplinaire, l'association du résident et de ses proches, une procédure plus ou moins longue

constituée d'étapes elles aussi plus ou moins nombreuses et complexes, comment faire un lien aussi simpliste avec le statut juridique de l'établissement ?

**De notre côté, nous aurions aimé une analyse plus systématique des résultats par le spectre de la taille de l'établissement et/ou le niveau de dépendance de la population accueillie.** Lier la qualité ou le niveau de formalisation avec l'organisation de l'équipe pourrait avoir du sens... Tout juste sait-on sur cet exemple du projet personnalisé que les petits Ehpad ou ceux dont le GMP est élevé le formalisent plus souvent.

## Mais sur le fond, ce rapport nous apprend un tas de (belles) choses !

Concernant la qualité de l'accueil du résident d'abord, il est agréable de lire que les pratiques dépassent la seule possibilité d'amener du mobilier personnalisé mais qu'elles impliquent aussi l'organisation d'un apéritif de bienvenue, la petite attention d'un bouquet de fleurs dans la chambre ou même, plus rare, la présentation auprès des personnes qui vont le représenter au sein du CVS. On apprend également que 64 % des Ehpad organisent « parfois » des visites au domicile des personnes âgées, pratiques à développer nous le savons dans le cadre de l'inscription de vos établissements dans les

1. Enquête relative au degré de déploiement des pratiques professionnelles concourant à l'amélioration de la qualité de vie (bientraitance) dans les Ehpad - 2015. À télécharger sur [www.anesm.fr](http://www.anesm.fr)

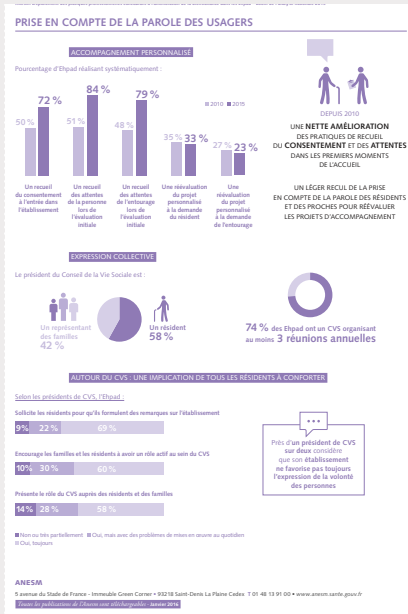


parcours coordonnés. D'autant que l'Agence rappelle à cette occasion que les personnes ayant bien vécu leur entrée en établissement ont 6 fois plus de chance que les autres de se sentir bien lors de leur séjour.

Autres sujets, autres points de satisfaction : 84 % des projets personnalisés sont réellement co-construits avec le résident ou une personne de son entourage et 66 % des personnes accueillies participent à une activité collective. Un tiers d'entre elles participe même à une activité individuelle. Ce chiffre *a priori* faible est toutefois un véritable signe des efforts réalisés en matière de personnalisation de l'accompagnement, y compris dans des organisations où il est parfois difficile de préserver des temps de « 1 pour 1 » !

Satisfecit supplémentaire pour l'association des CVS à la vie de l'établissement. Ces instances fonctionnent aujourd'hui dans 74% des établissements et disent avoir eu l'occasion de participer aux évaluations internes et externes (pour respectivement 72 et 81% d'entre eux) ou avoir vu leurs demandes obtenir une réponse dans 89% des cas. Ainsi, les présidents des CVS ayant participé à l'enquête considèrent de manière unanime que la liberté d'expression est effective.

Enfin, puisque nous ne pouvons être exhaustif, prenons le temps de souligner les très bons résultats obtenus en matière de déploiement d'actions de prévention des risques (dénutrition, escarre, chutes, risque infectieux, douleur...). Les risques liés à l'accompagnement de personnes souffrant de troubles psychiques, de l'humeur et/ou cognitifs sont également pris en compte par les établissements et donnent lieu à des actions spécifiques tels qu'un suivi par un psychologue (dans 84 % des Ehpads ayant renseigné le questionnaire, ce chiffre progressant jusqu'à 89% lorsque l'établissement dispose d'une unité spécialisée) ou un partenariat avec une consultation spécialisée (pour 72% des répondants).



## Un outil de communication dont il faut s'emparer

La lecture complète du rapport d'enquête, avouons-le, pourrait vous accaparer une heure ou deux. Elle apporte de nombreux détails sur les actions menées, les efforts qu'il reste à faire collectivement mais aussi individuellement, dans chaque établissement, pour faire progresser la qualité de l'accompagnement mais aussi l'image du secteur. Le rapport n'oublie pas de préciser que si son premier objectif est de soutenir les professionnels dans une dynamique de déploiement de la bientraitance, la deuxième visée est aussi de permettre à chaque Ehpads de se situer par rapport aux moyennes nationales qui en résultent. En clair, une nouvelle source d'indicateurs à observer !

Mais à l'heure où des enquêtes sont menées par des médias « grand public » sur des panels beaucoup moins significatifs (*Médiapart* a ainsi fondé ses constats sur un échantillon de 3 établissements !), ce rapport de l'Anesm est un bel outil de valorisation de vos pratiques. Vous disposez même d'une synthèse graphique et

accessible comme support idéal à une communication positive.

**N'hésitez pas, imprimez, affichez, distribuez et commentez ces 4 pages de graphiques et commentaires pour démontrer le sérieux de l'accompagnement proposé au sein des Ehpads et tous les progrès réalisés !**

## Pour progresser, les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm

Bien sûr, résumer la bientraitance aux indicateurs choisis par l'Anesm pour mener son enquête pourrait toujours être discuté. Est-ce parce que l'on fait participer un résident à des activités qu'il est bien accompagné ? Est-ce que le chiffre de 80 % de professionnels soutenus durant leur prise de poste suffit à garantir une prise en charge de qualité ? Evidemment que non. Mais **l'Agence a le mérite de mener ce panorama des pratiques et de le lier avec ses travaux préalables de recommandation** (disponibles sur [www.anesm.fr](http://www.anesm.fr)). Elle insiste même en démontrant que ce sont les établissements qui ont repris en équipe les recommandations qui présentent aujourd'hui une plus grande sensibilité à des sujets comme le recueil des attentes ou l'évaluation des potentialités. Autopromotion peut-être mais démonstration cohérente assurément ! Il vous donc continuer la diffusion des recommandations de bonnes pratiques puisque l'enquête rappelle qu'au mieux, 57% des Ehpads disent avoir formé leurs équipes à ces outils, pourtant devenus incontournables.

**Katy Giraud**  
 Consultante  
 Co-fondatrice du cabinet Advisoria  
 katy.giraud@advisoria.fr  
 www.advisoria.fr

