

EVALUATION EXTERNE

Réunion de restitution

RESIDENCE AUTONOMIE

« LA DUNETTE »

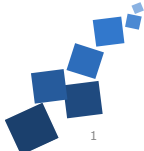
41 RUE MARECHAL JOFFRE

68330 HUNINGUE


Evaluatrice : Marie-Christine BENMECHERNE

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr



1

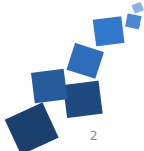


Ordre du jour

- I Quelques rappels
- II Les principaux constats de l'évaluation externe
- III Conclusions

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr



2

I. QUELQUES RAPPELS

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

3

I.1 - Les objectifs de l'évaluation externe

**1. Porter une
appréciation globale**

**3. Examiner certaines
thématiques et
registres spécifiques**



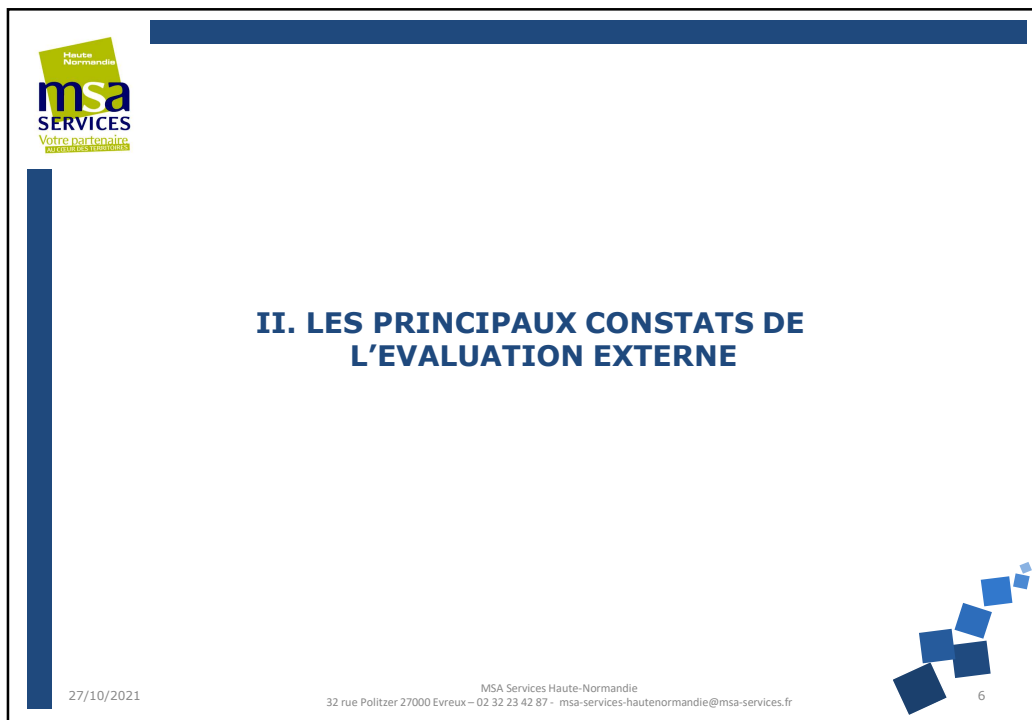
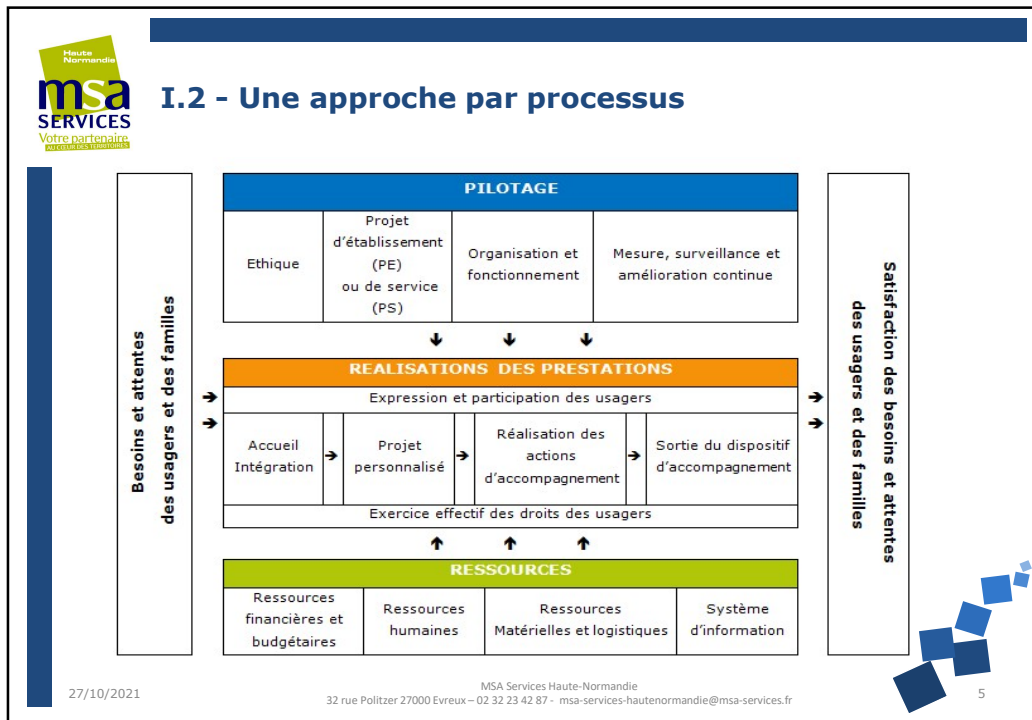
**4. Elaborer des
propositions et/ou
préconisations**


**2. Examiner les suites
réservées aux résultats de
l'Évaluation Interne**

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

4







27/10/2021

II.1 – Le processus pilotage

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr



7



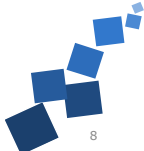
Projet associatif/Ethique, valeurs et missions

➤ *Points forts*

- La Ville de Huingue s'est engagée pour le bien être des résidents de la MARPA.
- Le slogan « Chez soi, Ensemble, en toute Sérénité » le résume.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr



8

Projet d'établissement ou de service

➤ Points forts

- Le projet d'établissement a été écrit pour l'ouverture de la MARPA.
- La direction s'est appuyée sur la RBBP en lien avec l'écriture du projet.

➤ Pistes d'amélioration

- Distinguer le plan d'amélioration de la qualité du projet d'établissement : se centrer exclusivement sur les objectifs issus des missions spécifiques de la MARPA.

« Le projet d'établissement organise la réalisation des prestations nécessaires à l'atteinte des effets attendus pour l'utilisateur (finalité), tandis que le plan d'amélioration continue définit les améliorations nécessaires dans la façon de mettre en œuvre ces prestations (moyens). »

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

9

Ouverture à et sur l'environnement


➤ Points forts

- Les aspects légaux de l'ouverture et du partenariat sont appréhendés.
- Des partenaires sont identifiés pour garantir la continuité des accompagnements et favoriser le lien social.
- Des conventions sont mises en place.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

10



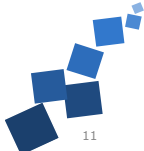
Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

➤ *Points forts*


- Elles sont citées dans le projet d'établissement.
- Elles sont appropriées par les professionnels.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr



11



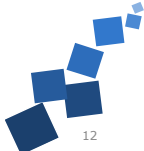
Mise en œuvre du projet d'établissement ou de service

➤ *Points forts*

- L'organisation et les moyens sont cohérents avec les objectifs du projet.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr



12

Organisation et fonctionnement

Définition des responsabilités-tâches

➤ Points forts

- La directrice a un Document Unique de Délégations (DUD).
- Les professionnels ont une fiche de poste.
- Des protocoles favorisent l'autonomie des agents d'accompagnement.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

13

Organisation et fonctionnement

Concertation des professionnels

➤ Points forts

- Des réunions d'équipe ont lieu une fois par mois.
- Un comité qualité se réunit 4 fois par an.
- Le comité exécutif se réunit chaque semaine.
- Chaque professionnel est responsable d'une référence technique.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

14

Organisation et fonctionnement

Communication externe/interne

➤ Points forts


- La MARPA communique sur son offre dans de nombreux journaux et sur le territoire.
- Des réunions favorisent l'harmonisation des pratiques avec les professionnels et les partenaires.

Amélioration continue de la qualité

Dynamique générale

➤ Points forts

- Le management s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité.
- Un comité qualité se réunit 4 fois par an.


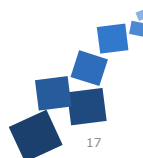


Amélioration continue de la qualité Plan de Gestion des risques

➤ *Points forts*

- De nombreuses procédures participent à la prévention des risques.
- La Ville de Huingue gère la sécurité des bâtiments.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 17

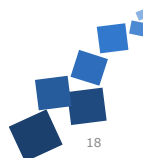



Amélioration continue de la qualité Risques liés aux bâtiments

➤ *Points forts*

- La Ville de Huingue gère la sécurité des bâtiments

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 18





Amélioration continue de la qualité
Risques liés aux personnels

➤ **Points forts**

- Un DUERP a été réactualisé.
- La médecine du travail a fait une étude sur l'adaptation aux postes.
- Une psychologue peut recevoir les professionnels à la Ville

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 19


Amélioration continue de la qualité
Autres risques liés aux personnes


➤ **Points forts**


- La sécurité des résidents dont celle sur les ouvrants est rigoureuse.

➤ **Pistes d'amélioration**

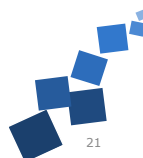
- Les fenêtres des appartements s'ouvrent. Toutefois, les « moucharabiehs » présents sur celles-ci entravent les résidents à en faire usage (secouer les draps / un chiffon...). Il s'agit d'un choix de l'architecte.
- L'architecte aurait dû apprécier le besoin de sécurité du résident afin que sa liberté d'agir (secouer les draps / un chiffon...) soit respectée.


27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 20



Amélioration continue de la qualité
Appréciation globale


Points forts

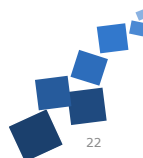
- Les dispositifs réglementaires liés à la sécurité sont maîtrisés.
- La MARPA s'inscrit dans la prévention d'évènements indésirables et de la maltraitance.


27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

21



Amélioration continue de la qualité
Fiches d'évènements indésirables (FEI)


Points forts

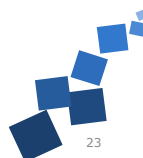
- La MARPA est à l'écoute des plaintes et réclamations.
- La directrice est présente au repas de midi pour être à l'écoute des résidents.
- Un cahier de transmission est mis en place.
- La fiche d'évènement indésirable est utilisée selon la procédure de la HAS.


27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

22



Amélioration continue de la qualité
Dynamique générale


Points forts

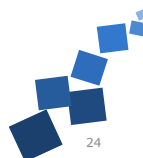
- Les dispositifs réglementaires liés à la sécurité sont maîtrisés.
- La MARPA s'inscrit dans la prévention d'évènements indésirables et de la maltraitance.


27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

23


Amélioration continue de la qualité
Perception des parties intéressées


Points forts

- Les enquêtes de satisfactions sont effectives et exploitées.
- Des actions correctives sont mises en place.
- La satisfaction est unanime.
- Les résidents se sentent protégés.
- Tous les acteurs reconnaissent la qualité de la coordination et le bien être des résidents.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

24


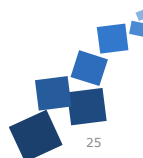


Amélioration continue de la qualité
Recueil de la perception des usagers et des familles lors de l'observation terrain.

➤ *Points forts*

- La satisfaction est unanime.
- Les résidents se sentent protégés.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 25

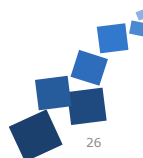



Amélioration continue de la qualité
Recueil de la perception des partenaires.

➤ *Points forts*

- Tous les acteurs reconnaissent la qualité de la coordination et le bien être des résidents.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 26






27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

27

II.2 – Le processus ressources



27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

28

Ressources financières et budgétaires

Suivi budgétaire

Points forts

- Le directeur financier de la Ville de Huingue assure le suivi budgétaire.
- Un rapport d'orientation budgétaire est rédigé.
- L'équilibre budgétaire est atteint.

Ressources financières et budgétaires

Achats, facturations et argent de poche


Points forts


- Les achats sont réalisés selon la procédure de la fonction publique.
- Une régie d'avance est mise en place pour les petites dépenses.
- Elle est établie mensuellement.
- Les charges sont détaillées.
- Un arrêté municipal fixe au 1er janvier les augmentations.

Ressources humaines

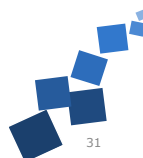
Points forts


- L'emploi local est favorisé.
- Le recrutement retient les compétences et expériences auprès des personnes âgées.
- L'application de la Charte du temps favorise une meilleure qualité de vie au travail.
- La Ville de Huingue recrute les professionnels.
- Un livret d'accueil du salarié lui donne les informations utiles sur son statut.
- La direction et la référente technique fonctionnelle accompagnent le nouveau salarié dans sa prise de fonction.



Ressources humaines


Points forts

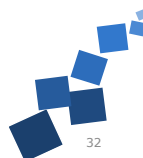
- Le recueil des formations s'effectue en entretien annuel d'évaluation.
- Le plan de formation permet 4 à 8 formations annuelles visant la professionnalisation, le développement personnel et l'acquisition de compétences.
- Un entretien annuel est mis en place.
- La notation a un impact sur l'augmentation de la rémunération « prime annuelle ».
- L'annualisation du temps de travail et la réactivité des professionnels permettent de gérer les absences courtes.
- Les absences longues sont remplacées par des CDD.
- La gestion des crises est rigoureuse (ex : COVID 19).


27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

31


Ressources humaines


Points forts

- Les règles de Licenciement obéissent à la fonction publique territoriale.
- La MARPA promeut le bénévolat.
- Une charte du bénévole définit son cadre d'action.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

32


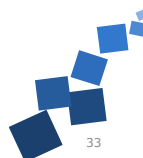


Ressources logistique Maintenance technique

➤ *Points forts*

- La maintenance est gérée par la Ville de Huingue.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 33

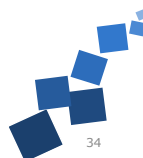



Ressources logistique Hygiène et entretien

➤ *Points forts*

- Les locaux sont entretenus par les agents d'accompagnement.
- Des agents communaux interviennent pour l'entretien du bâtiment et les espaces verts.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 34






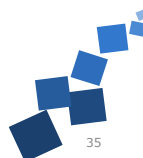
msa
SERVICES
Votre partenaire
professionnel

Ressources logistiques Restauration

➤ *Points forts*

- Les plats sont préparés en interne en suivant les normes HACCP.
- La qualité gustative est recherchée.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 35



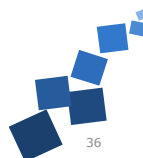
msa
SERVICES
Votre partenaire
professionnel


Ressources logistiques Transports

➤ *Points forts*

- La Ville de Huingue peut mettre à disposition un véhicule 9 places.
- Le site est desservi par les transports en commun.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 36




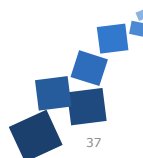


Système d'information Accueil physique et téléphonique

➤ *Points forts*

- L'accueil téléphonique est effectif de 7h à 21h.
- Les professionnels sont joignables 24h/24.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 37

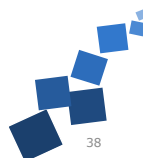



Système d'information Données des usagers

➤ *Points forts*

- La confidentialité est respectée.
- Le RGPD est mise en place.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 38




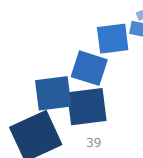


Système d'information Permanence des données

➤ *Points forts*

- Le serveur est sauvegardé.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 39

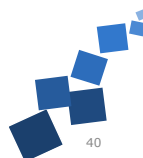



Système d'information Permanence des acteurs

➤ *Points forts*

- Une présence humaine est effective 24h/ 24.
- La téléassistance est mise en place sur la MARPA.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 40






27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

41

II.3 – Le processus réalisation



27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

42

Accueil et intégration

Evaluation initiale / Pré admission

Accueil / Admission

➤ *Points forts*

- Un protocole de gestions des admissions est mis en place.
- La MARPA exploite le GIR.
- L'accueil est organisé.

Accompagnement personnalisé

Projet personnalisé : Mise en place et actualisation

Points forts

- Le projet d'accompagnement est rédigé dans les six mois qui suivent l'admission.
- Les souhaits ou attentes du résident sont pris en compte.
- Un référent est mis en place.
- Le projet décrit les effets visés et les actions à entreprendre pour les atteindre.
- Le projet d'accompagnement est évalué et réactualisé annuellement.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

43

Accompagnement personnalisé

Animation


Points forts

- Les activités d'accompagnement peuvent être incitées dans le respect du projet personnalisé.
- Les activités développent le lien social, l'autonomie et l'estime de soi.
- L'accompagnement est personnalisé dans le temps de vie collective.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

44



msa
SERVICES
Votre partenaire
personnel et spécialisé


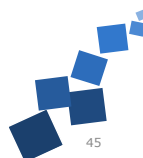
Accompagnement personnalisé

Accompagnement dans le domaine de la santé

➤ *Points forts*

- La MARPA n'est pas un établissement de soin.
- Le partenariat avec les services de soins permet la mise en place d'interventions coordonnées.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 45



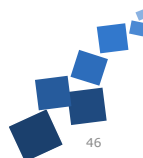
msa
SERVICES
Votre partenaire
personnel et spécialisé

Fin de l'accompagnement

➤ *Points forts*

- Le partenariat avec les services de soins permet la mise en place d'interventions coordonnées car la MARPA n'est pas un établissement de soin.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 46



Vie collective, individualité des usagers et exercice effectif des droits des usagers 1/2

➤ Points forts

- Tous les outils de loi du 2 janvier 2002 sont mis en place et utilisés.
- L'ensemble des outils sont globalement conformes. Le Conseil Départemental du Haut-Rhin n'a pas nommé de personnes qualifiées.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautnormandie@msa-services.fr

47

Vie collective, individualité des usagers et exercice effectif des droits des usagers 2/2

➤ Pistes d'amélioration

- Les fenêtres des appartements s'ouvrent. Toutefois, les « moucharabiehs » présents sur celles-ci entravent les résidents à en faire usage (secouer les draps / un chiffon...). Il s'agit d'un choix de l'architecte. L'architecte aurait dû apprécier le besoin de sécurité du résident afin que sa liberté d'agir (secouer les draps / un chiffon...) soit respectée.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautnormandie@msa-services.fr

48

Vie collective, individualité des usagers et exercice effectif des droits des usagers (Loi du 2 janvier 2002)


➤ Points forts

- Le CVS se réunit 4 fois par an.
- Le président du CVS participe au comité qualité.
- Un règlement de fonctionnement est rédigé.
- Les résidents ont le pouvoir d'influer sur le fonctionnement de l'établissement.

Participation, expression des usagers, exercice de la représentation démocratique

➤ Points forts

- La participation individuelle est promue à travers le projet d'accompagnement.
- Une enquête de satisfaction est mise en place et exploitée.
- Une boîte à idées est mise en place.


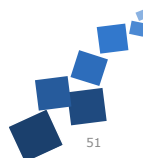


Place des familles et des aidants

➤ *Points forts*

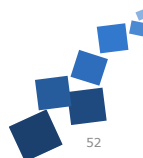
- La place des familles est reconnue dans tout le processus de l'accompagnement.
- Elle est associée avec l'accord du résident.

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 51



III. CONCLUSIONS

27/10/2021 MSA Services Haute-Normandie 32 rue Politzer 27000 Evreux - 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr 52



III.1 – Appréciation globale de l'évaluatrice externe

- La Ville de Huingue a réussi à ouvrir une MARPA qui réponde par son fonctionnement à son engagement au bénéfice des personnes âgées.
- Elle a su s'entourer du partenariat de la MSA d'Alsace qui la soutien pour le respect de la Charte MARPA en mutualisant des ressources documentaires et en lui apportant un accompagnement.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

53

III.1 – Appréciation globale de l'évaluatrice externe

- La qualité de « La Dunette » est pilotée :
 - Le comité qualité suit la mise en œuvre du plan d'amélioration continue suite à l'évaluation interne,
 - Le projet d'établissement a été évalué et actualiser pour répondre au mieux au besoin des résidents après 2 ans de fonctionnement,
 - L'accompagnement prend en compte les souhaits et attentes des résidents et le personnalise dans le temps collectif à travers une offre d'activité variée. De nombreux partenaires l'enrichissent et concourent au parcours de vie coordonnée des résidents.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

54

III.1 – Appréciation globale de l'évaluatrice externe

- Les participations individuelle et collective sont encouragées : les résidents présents lors de cette évaluation ont manifesté leur grande satisfaction quant à l'engagement des professionnels, les moyens mis en œuvre pour les accueillir, l'organisation des activités et la prise en compte de leurs demandes. Le seul reproche est lié à la mise en place de « moucharabiehs » devant les fenêtres suite à un choix de l'architecte dans les appartements. Cela interroge l'équilibre entre besoin de sécurité et liberté d'agir.
- Les dispositifs réglementaires liés à la sécurité des personnes et des biens sont maîtrisés.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

55

III.1 – Appréciation globale de l'évaluatrice externe

- Le management participatif mis en place, le respect des missions de l'établissement, l'ouverture de l'établissement et l'implication de tous les acteurs permettent que « La Dunette » soit un lieu où le résident est « Chez soi, Ensemble, en toute Sérénité ».
- L'évaluation externe s'est déroulée dans d'excellentes conditions.
- La procédure et l'organisation prévue lors de la réunion de cadrage ont été respectées.
- Tous les éléments de preuve ont été fournis.
- L'ensemble des acteurs s'est investi pour la réalisation de cette évaluation externe.

27/10/2021

MSA Services Haute-Normandie
32 rue Politzer 27000 Evreux – 02 32 23 42 87 - msa-services-hautenormandie@msa-services.fr

56