

# *Audit de pratiques en EHPAD*

- *Comment le mettre en place ?*
- *Avec quels outils ?*

*Sébastien Doutreligne*

*SFGG – programme MobiQual (92)*

**5<sup>e</sup> Journée  
de Management  
& Coordination  
en EHPAD**

[www.agree-asso.fr](http://www.agree-asso.fr)

**PRÉ-PROGRAMME**  
*Management  
et Qualité*

**Jeudi 31 Mars 2016**  
Cité Internationale des  
Congrès de Nantes (44)

Sous la présidence du  
Professeur Gilles BERRUT et du  
Docteur Florence DELAMARRE-DAMIER

**AGREE**  
Association Gerontologique de Recherche  
et d'Enseignement en EHPAD

**SFGG**  
Société Française de Geriatrie et de Gériatrie

**FFAMCO** EHPAD  
Fédération Française des Associations de Médecins Gériatres en EHPAD

**MGOOR**  
Maison de la Geriatrie et de l'Ordonnance

# Vous avez dit audit ?

## En quoi cela consiste-t-il ?

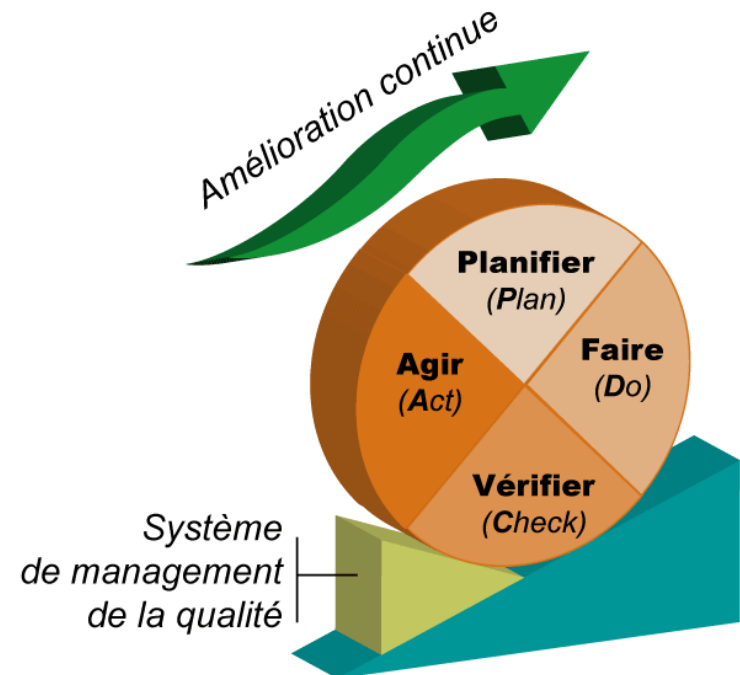


### ✓ Méthode d'évaluation des pratiques professionnelles mesurant les écarts entre :

- la pratique réelle observée
- la pratique attendue ou recommandée (Anesm, HAS)

### ✓ Deux dimensions inter-reliées :

- la pratique individuelle
- la dimension organisationnelle



# Vous avez dit audit ?

## En quoi cela consiste-t-il ?



- ✓ **L'évaluation est réalisée à partir d'indicateurs**  
= critères choisis suivant le thème de l'audit

*Elle permet de dégager des constats issus de plusieurs sources d'information :*

- *documents ressources*
- *entretiens avec :*
  - *les professionnels concernés*
  - *les résidents et leurs proches*
- *observations directes des pratiques*

# Audit de pratiques

## Intérêt de sa réalisation



- ✓ Proposer à la direction et à l'équipe d'encadrement un **regard extérieur** sur le fonctionnement de l'établissement
- ✓ Dégager des **constats utiles à la mise en place d'actions d'amélioration**
- ✓ Donner les moyens à l'équipe d'encadrement de :
  - conduire une action de **formation interne**
  - préciser et partager les **objectifs de la formation**

# Audit de pratiques

## Préalables à sa réalisation



- ✓ Implication de l'équipe d'encadrement
- ✓ Repérage de manques, de dysfonctionnements, d'une insatisfaction de l'équipe, ...
- ✓ Reconnaissance de marges de progrès possibles
- ✓ Temps nécessaire à la préparation de l'action
- ✓ Objectifs fixés à valider par la direction de l'établissement

# Audit de pratiques

## Outils



- ✓ **Analyse de documents ressources**
- ✓ **Entretiens avec les professionnels, les résidents et leurs proches**
  - organisation des entretiens
  - recueil d'informations par des questionnaires
  - Méthodes directive, ouverte, semi-directive*
  - Méthodes issus de la sociologie des organisations*
- ✓ **Observations**
  - périodes d'observations au sein de l'établissement
  - organisation des observations
    - période définie à l'avance, voire immersion totale pendant quelques jours (ethnologues)
- ✓ **Indicateurs incontournables (MobiQual/Anesm/HAS)**

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



- ✓ Un directeur d'EHPAD souhaite qu'une **formation sur la nutrition** soit réalisée **auprès de l'ensemble des personnels** à partir d'un **audit portant sur les pratiques et l'organisation**
- ✓ Il fait appel à un **consultant formateur** connaissant le programme MobiQual et ayant été formé à l'utilisation du portail web

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### ✓ L'action se déroule en quatre temps :

- 1 – Partage des objectifs avec la direction et présentation des outils utilisables
- 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques
- 3 – Résultats de l'audit : constats et recommandations  
Formation des personnels d'encadrement
- 4 – Formation des personnels de l'établissement



# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 1 – Partage des objectifs avec la direction, présentation des outils

- ✓ Présentation de la thématique Nutrition  
à l'équipe d'encadrement, habitués aux mallettes !
  - directeur
  - médecin coordonnateur
  - cadre de santé
  - gouvernante
  
- ✓ Accès au portail

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques

- ✓ Entretiens avec les personnels
- ✓ Observations des pratiques et de l'organisation
- ✓ Analyse de documents produits par l'établissement

#### Objectifs :

- établir des constats permettant d'orienter la formation
- évaluer les pratiques / aux bonnes pratiques exigibles
- réaliser des propositions d'améliorations

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques

- ✓ Entretiens avec les personnels
- ✓ Observations des pratiques et de l'organisation
- ✓ Analyse de documents produits par l'établissement

#### Objectifs :

- établir des constats permettant d'orienter la formation
- évaluer les pratiques / aux bonnes pratiques exigibles
- réaliser des propositions d'améliorations

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



## 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques

✓ Indicateurs d'évaluation retenus :

- indicateurs issus de l'outil MobiQual Nutrition Etablissements
  - prévention
  - repérage/dépistage
  - diagnostic
  - prise en charge
  - situations particulières (MA / fausse route / fin de vie / refus alim.)
  - régimes restrictifs
  - environnement

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



## 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques

✓ Indicateurs d'évaluation retenus :

- indicateurs issus du référentiel d'activités Nutrition de l'ARS Ile-de-France, élaboré dans le cadre du dispositif régional de certification des compétence gérontologiques :
- respecter des habitudes et préférences
- proposer complément / collation / boissons
- chaîne du froid/chaud
- accompagner et faciliter la prise du repas
- veiller aux problèmes de déglutition et risques de FR
- prodiguer des soins d'hygiène
- dresser une table conviviale

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques

- ✓ 36 entretiens réalisés *dont 24 d'une durée comprise entre 3/4h et 1h30*
  - avec tous les corps professionnels
  - avec les résidents et leurs familles
- ✓ 180 pages de note
- ✓ 13 périodes d'observation
- ✓ 50 heures passées dans l'établissement – 4 jours sur site
- ✓ Remise d'un rapport (50 p.) à la direction

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



## 2 – Réalisation d'un audit organisationnel et de pratiques

- ✓ Plan du rapport :
  - constats réalisés
  - analyse des questionnaires
  - pratiques observées eu égard aux bonnes pratiques
  - pistes de réflexions pour l'avenir
  - manques et erreurs
  - proposition de contenu pour la formation à dispenser
  - annexes

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 3 – Formation des personnels d'encadrement

✓ Formation à l'utilisation du portail

✓ Passage en revue des contenus des malettes Nutrition...

- Nutrition Etablissements
- Nutrition Domicile

*... pour que chaque cadre de l'établissement sache ce que contiennent les malettes dématérialisées*

*... dans l'objectif de bâtir un module de formation à destination de l'ensemble des personnels*



# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 3 – Formation des personnels d'encadrement

#### ✓ **Module de formation réalisée :**

- en tenant compte des constats réalisés lors de l'audit
- à partir du diaporama formateur Nutrition
- avec l'adjonction de vidéos (outils Nutrition E/D)

#### ✓ **Dossier remis aux stagiaires, constitué :**

- des diaporamas élaborés pour l'occasion
- de fiches pratiques de l'outil Nutrition Etablissements

# En pratique

## Audit de pratiques Nutrition



### 4 – Formation des personnels de l'établissement

#### ✓ Formation réalisée par :

- le consultant formateur
- le médecin coordonnateur
- la cadre de santé

#### ✓ Evaluation :

- **à chaud** – évaluation de la qualité de la formation
- **à froid** – statistiques de consultation du portail  
et actions effectivement mises en œuvre

# Take Home Messages

## Audit de pratiques et/ou organisationnel



- ✓ Un moyen de faire le point sur les pratiques et l'organisation
- ✓ Un moyen d'évaluer les pratiques / aux bonnes pratiques
- ✓ Un regard extérieur neutre source de propositions
- ✓ Un préalable à une formation de qualité, impliquant les personnels d'encadrement