



# Omeris dépoussière la qualité en Ehpad

Si la loi 2002-2 a tiré vers le haut la qualité dans les Ehpad, la traçabilité des actions reste le talon d'Achille. En important la méthode du résident-traceur dans le médico-social, Omeris donne un coup de jeune aux méthodes qualité.

La novlangue administrative a parfois tendance à s'inviter dans le quotidien des Ehpad, au point que certaines expressions deviennent incontournables. La « démarche d'amélioration continue de la qualité » en est une bonne illustration. Depuis la loi 2002-2, qui a instauré l'obligation de réaliser une évaluation interne et externe, la question de la qualité n'est plus taboue. Ce qui fait défaut aujourd'hui, c'est la traçabilité. Fort de ce constat, le réseau Omeris a mis en place la méthode du « résident traceur », une démarche qui permet de retracer le parcours d'un résident en identifiant les défauts de coordination et les zones d'amélioration, puis de faire une évaluation à six et douze mois.

## Une méthode inspirée du sanitaire

« Nous avons répondu à une demande de nos directeurs de disposer d'un état des lieux de la prise en charge des résidents dans leurs établissements. », explique Christine Morel, directrice médicale et vie sociale. Le projet « résident traceur » se situe dans le prolongement de la démarche qualité initiée en 2011 et qui s'est traduite par la construction de différents outils (cartographie des processus des Ehpad, référentiel qualité intégrant les recommandations au niveau national, gestion documentaire, etc.). « Omeris est actuellement en train de définir des standards de qualité en lien avec ses quatre marqueurs (soins, vie sociale,

restauration et hôtellerie). C'est dans le cadre de leur déploiement que nous avons souhaité inscrire cette démarche unique en son genre. », ajoute-t-elle.

Unique en son genre, le projet l'est certainement car il est directement inspiré du secteur sanitaire. Il fait référence à la méthode du « patient traceur » qui permet d'analyser de façon rétrospective la qualité et la sécurité de prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement. Pour ce faire, on identifie un profil de « patient traceur » en fonction de critères préalablement définis. En gros, on choisit parmi la pile de dossiers un patient représentatif des ruptures de parcours qui peuvent exister au sein de l'hôpital et on le passe au crible en refaisant l'histoire avec les principaux intervenants. Des réunions sont organisées avec l'ensemble des professionnels qu'a rencontrés le « patient traceur » sur son chemin. Un entretien a également lieu avec le patient et son entourage. A la suite de ces travaux, des actions d'amélioration sont décidées.

## Un suivi à 6 et 12 mois

Au sein d'Omeris, un audit « résident traceur » a été réalisé pendant deux jours en janvier 2016 dans un établissement test. Lors de la réunion de lancement, deux profils de résidents traceurs ont été identifiés : un résident en unité « classique » et un résident en unité de vie protégée. Des temps d'échanges pluridisciplinaires et des

entretiens individuels ont été organisés, puis plusieurs temps d'observation ont été planifiés au moment des transmissions ou des repas. A la fin de l'audit, une synthèse « à chaud » a été réalisée devant le comité de pilotage, puis une synthèse « à froid » avec les infirmières et la cadre de santé par visioconférence.

Et après ? L'après est évidemment le nerf de la guerre. Car il ne faudrait pas que cet audit fasse office d'évaluation interne bis. Les actions validées par le comité de pilotage de l'Ehpad sont donc intégrées au plan d'amélioration continu partagé avec le siège. Une visite de suivi est ensuite programmée dans un délai de six mois, puis une autre douze mois plus tard.

« Il existe plusieurs freins à la réalisation de cette démarche, analyse Elise Clairret, responsable qualité et coordination de la gestion des risques. Celle-ci nécessite un temps d'immersion assez important dans les établissements (deux jours pour trois auditeurs), ainsi qu'une mobilisation lourde des équipes, avec des temps d'échange d'au moins 1h30 en collectif. » Pourtant, le projet résident-traceur semble avoir été bien accueilli par les équipes. Le calendrier a été respecté et une trentaine d'actions prioritaires d'amélioration ont été décidées. La démarche sera prochainement étendue à l'ensemble des établissements du réseau Omeris, avec déjà deux audits planifiés d'ici la fin d'année.