

RAPPORT PUBLIC EVALUATION DE LA QUALITE

EHPAD RESIDENCE DES AUBRIERES

33 Rue Louis Joseph & Guite Boivin 49400 SAUMUR

Date de clôture du rapport

07/07/2025

Évalué par BGP CONSEIL

39 RUE DE LA VILLENEUVE 56100 LORIENT

N° d'accréditation COFRAC : 3-1989

INTRODUCTION	3
Les principes de cotation	3
Présentation de l'ESSMS	4
NIVEAU GLOBAL ATTEINT PAR L'ESSMS	5
Cotation moyenne par chapitre	5
ATTEINTE DES CRITERES IMPERATIFS	6
Critères impératifs maîtrisés (4/4)	6
Critères impératifs non-satisfaits	7
RESULTATS PAR CHAPITRE	8
Chapitre 1 - La personne	8
Axes forts de l'accompagnement	8
Axes de progrès à travailler par l'ESSMS	10
Chapitre 2 - Les professionnels	11
Axes forts de l'accompagnement	11
Axes de progrès à travailler par l'ESSMS	12
Chapitre 3 - La gouvernance	13
Axes forts de l'accompagnement	13
Axes de progrès à travailler par l'ESSMS	15

INTRODUCTION

Chaque établissement ou service social ou médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme figurant sur la liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS publiée sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Le dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Les méthodes d'évaluation déployées lors de la visite d'évaluation se traduisent notamment par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS. A ces entretiens s'ajoutent une revue documentaire ainsi que des observations qui permettent aux évaluateurs d'affiner leur compréhension du fonctionnement de la structure.

Au terme de la réalisation de la visite, une cotation est obtenue pour chaque élément d'évaluation du référentiel investigué. Des axes forts et des axes de progrès sont identifiés afin de permettre à l'ESSMS de nourrir sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Le plan d'action qui en découle est transmis à l'autorité de tarification et de contrôle, il doit être suivi annuellement dans le rapport d'activité de l'ESSMS.

Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les évaluateurs indépendants cotent chaque élément d'évaluation selon les modalités suivantes :

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
★	Le niveau attendu est optimisé
NC	L'ESSMS est non concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'évaluateur (chapitre 1)

La cotation d'un critère est obtenue à partir du calcul de la moyenne des cotations des différents éléments d'évaluation du critère considéré. Cette méthode de calcul s'applique aux différents niveaux du référentiel (chapitres, thématiques, objectifs).

Présentation de l'ESSMS

Organisme gestionnaire : ASSOCIATION LES MAISONS DE L'ABBAYE

Nom ESSMS : EHPAD RESIDENCE DES AUBRIERES

Statut juridique : Privé à but non lucratif

N° Finess : 490002888

Secteurs d'intervention : Médico-Social

Nombre de places / de personnes accompagnées :

Publics accompagnés : Personne âgée

Dates de visite : 13/05/2025 - 14/05/2025

Date de clôture du rapport : 07/07/2025

L'évaluation des ESSMS a pour objet d'évaluer la qualité des prestations délivrées aux personnes accueillies, sur la base du référentiel national de la HAS. Elle consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant, dit "organisme évaluateur", lors d'une visite au sein de la structure.

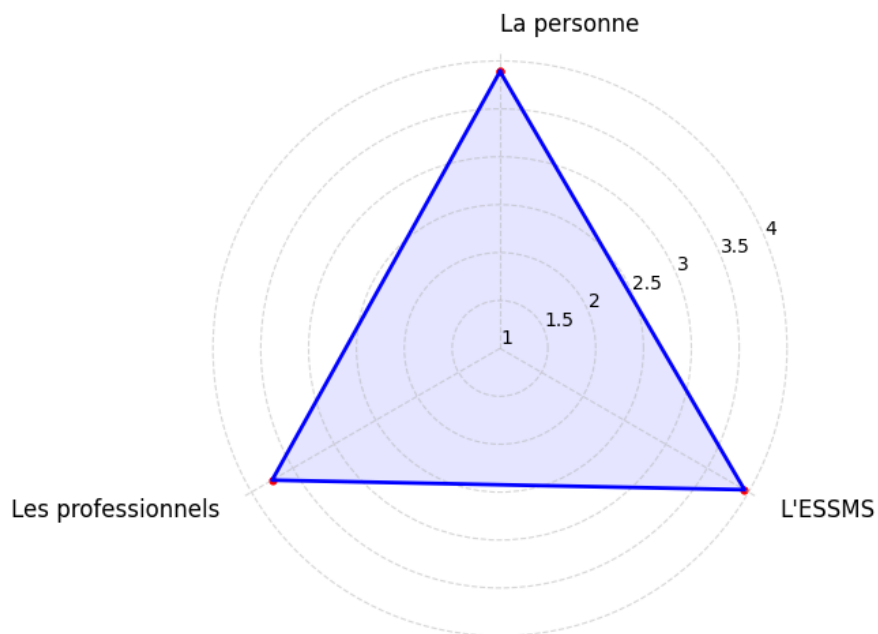
L'organisme évaluateur est autorisé à réaliser des évaluations dans le cadre fixé par le décret du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS.

Nom de l'organisme évaluateur : BGP CONSEIL

N° d'accréditation COFRAC : 3-1989

NIVEAU GLOBAL ATTEINT PAR L'ESSMS

Cotation moyenne par chapitre



ATTEINTE DES CRITERES IMPERATIFS

Les 18 critères impératifs sont ceux pour lesquels une maîtrise totale est exigée de la part des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS).

La non-satisfaction de ces critères (cotation inférieure à 4/4) implique l'obligation de la mise en place d'un plan d'action d'amélioration dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation et de l'adresser à leur autorité de tarification et de contrôle.

Critères impératifs maîtrisés (4/4)

CRITERE	NOM	COTATION
2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4.0
2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4.0
2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4.0
2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4.0
2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4.0
2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4.0
3.6.2	Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.	4.0
3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4.0
3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4.0
3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4.0
3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4.0
3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4.0
3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4.0
3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	4.0

3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4.0
3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	4.0
3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4.0

Critères impératifs non-satisfaits

CRITERE	NOM	COTATION
2.2.1	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	3.0

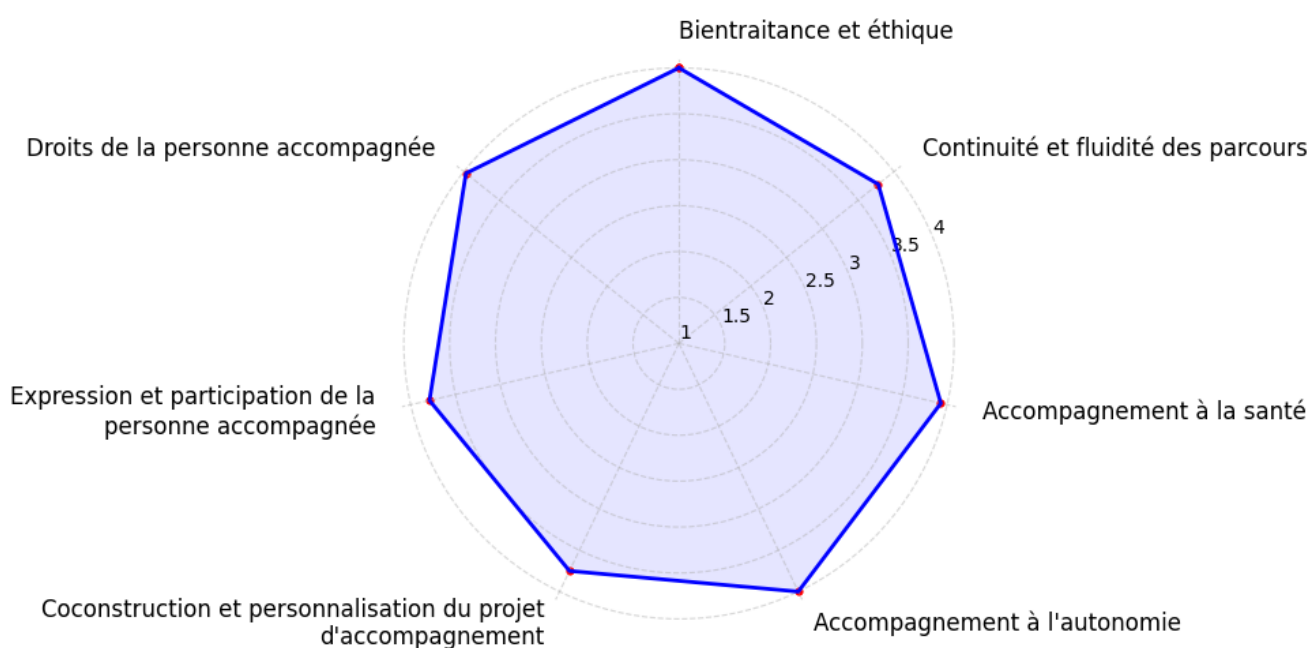
RESULTATS PAR CHAPITRE

Les scores affichés correspondent aux cotations moyennes obtenues.

Chapitre 1 - La personne

La personne est rencontrée selon le principe de **la méthode de « l'accompagné traceur »** centrée sur son accompagnement. L'entretien avec la personne est suivi d'un entretien avec un/des professionnels qui l'accompagne au quotidien.

Nombre d'accompagnés traceurs rencontrés : 3



Axes forts de l'accompagnement

(Reprise des objectifs ayant un score supérieur ou égal à 3)

		COTATION
Thématique	Bientraitance et éthique	4.0
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4.0
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3.97

Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3.91
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4.0
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4.0
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3.79
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3.39
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4.0
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3.89
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3.67
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4.0
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3.49
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4.0
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4.0
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4.0
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4.0
Thématique	Accompagnement à la santé	3.93
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3.92
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3.93

Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3.93
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3.78
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3.78

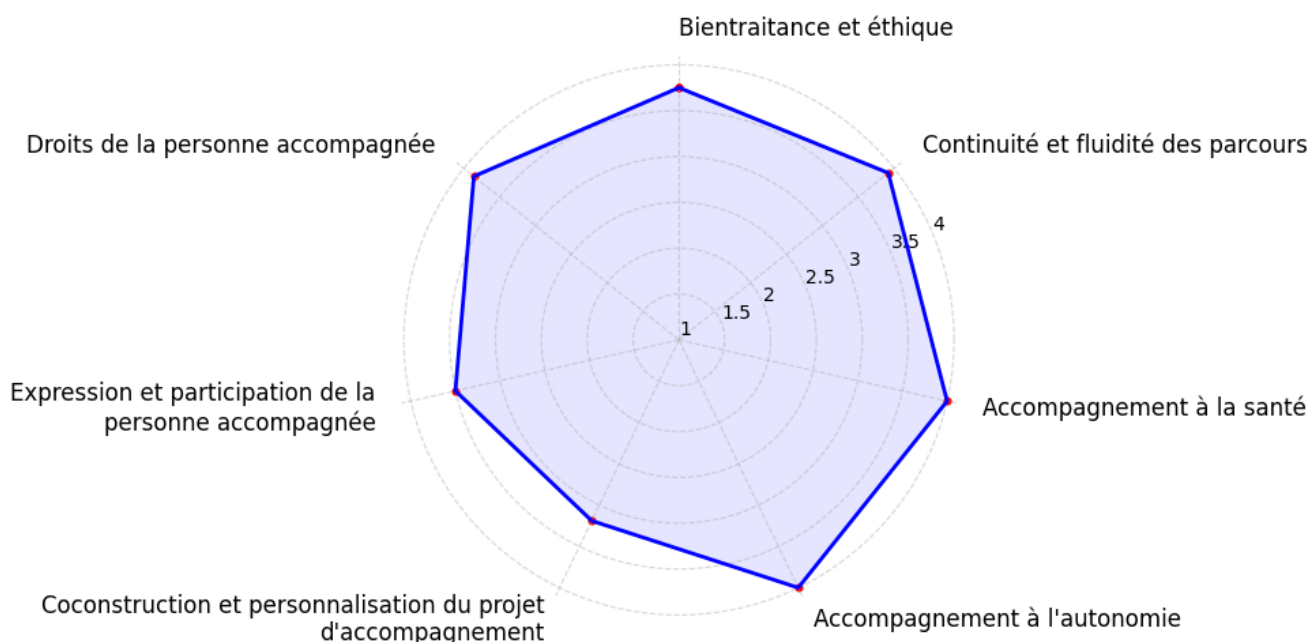
Axes de progrès à travailler par l'ESSMS

(Reprise des objectifs ayant un score inférieur à 3)

Aucun axe de progrès n'a été identifié

Chapitre 2 - Les professionnels

Les professionnels sont rencontrés selon le principe de la **méthode du « traceur ciblé »** centrée sur l'évaluation de la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain et de sa maîtrise.



Axes forts de l'accompagnement

(Reprise des objectifs ayant un score supérieur ou égal à 3)

		COTATION
Thématique	Bientraitance et éthique	3.75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3.75
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3.86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3.86
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3.5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	3.5

Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.19
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3.19
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4.0
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4.0
Thématique	Accompagnement à la santé	4.0
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4.0
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4.0
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3.92
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3.75
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4.0
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4.0

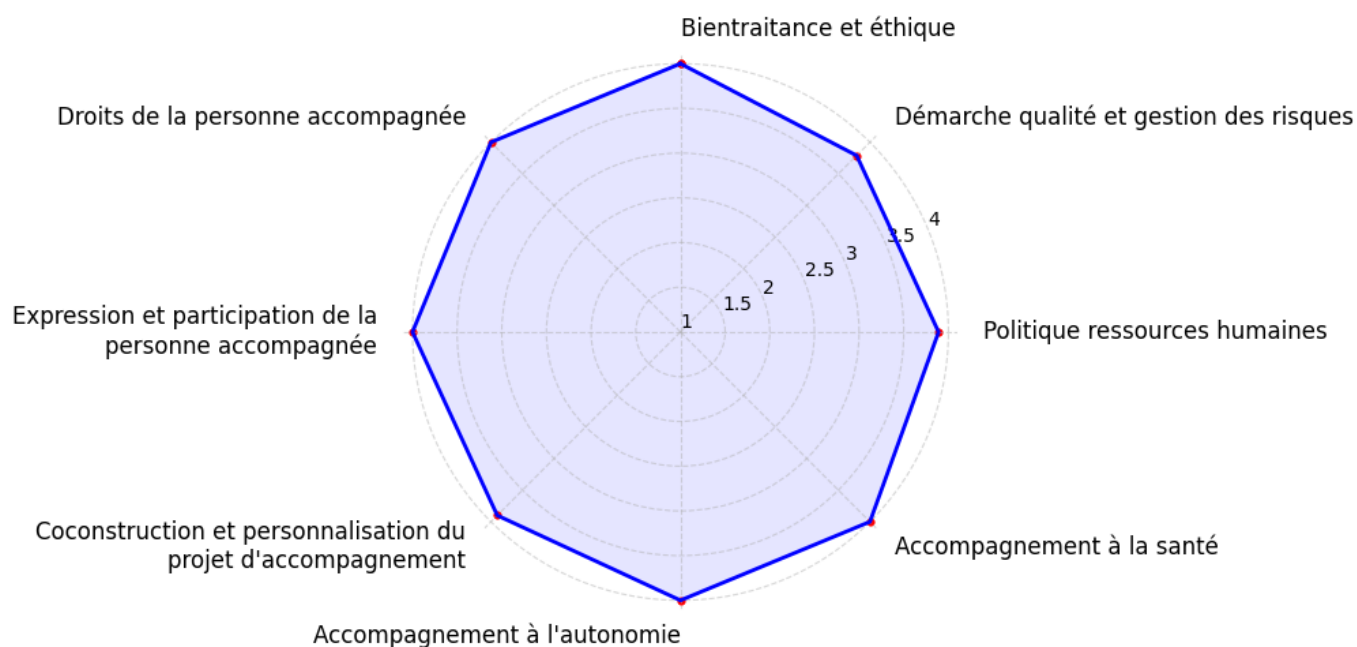
Axes de progrès à travailler par l'ESSMS

(Reprise des objectifs ayant un score inférieur à 3)

Aucun axe de progrès n'a été identifié

Chapitre 3 - La gouvernance

Les membres de la direction de l'ESSMS sont rencontrés selon le principe de **la méthode de « l'audit système »** centrée sur l'organisation de la structure, pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs fixés de chaque thématique.



Axes forts de l'accompagnement

(Reprise des objectifs ayant un score supérieur ou égal à 3)

		COTATION
Thématique	Bientraitance et éthique	4.0
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	4.0
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4.0
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4.0
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4.0

Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4.0
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.9
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3.9
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	★
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	★
Thématique	Accompagnement à la santé	4.0
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	4.0
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	4.0
Thématique	Politique ressources humaines	3.89
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3.78
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4.0
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3.79
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3.88
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4.0
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4.0
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4.0
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4.0

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS

(Reprise des objectifs ayant un score inférieur à 3)

		COTATION
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3.79
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2.88

BGP Conseil
Centre d’Affaires La Découverte
Bâtiment 2 – Le Stiff
39, rue de la Villeneuve
56 100 LORIENT

EHPAD Résidence des Aubrières
Ex résidence l’Abbaye
33 Rue Louis-Joseph et Guite Boivin
49400 Saumur

Copie : Haute Autorité de Santé
contact.evaluation-sms@has-sante.fr

A Lorient, le 29/12/2025

Objet : évaluation de surveillance – accréditation COFRAC n° 3-1989

Monsieur,

Le cabinet BGP Conseil a bénéficié de l’évaluation de surveillance S2 dans le cadre de l’accréditation COFRAC n°3-1989. (Portée disponible sur www.cofrac.fr)

Compte tenu des résultats de l’évaluation de surveillance S2, le COFRAC a maintenu l’accréditation de notre organisme pour l’évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux relevant de tous les secteurs d’intervention.

Le rapport d’évaluation de l’audit de surveillance n° 3720A4 v00 comporte un écart relatif à l’application de la norme NF EN ISO/CEI 17020: 2012 et dont nous devons vous informer.

En effet, l’audit de surveillance a permis de constater que « *tous les acronymes ne sont pas explicités* » Cet écart concerne tous les établissements et services évalués depuis le dernier audit de surveillance.

Les risques induits par cet écart sont une « *difficulté de compréhension du rapport par tous (grand public) et une insatisfaction de l’ESSMS* »

Afin de corriger l’écart, le cabinet a mis en œuvre les actions correctives suivantes :

- Envoi d’un courrier de notification à tous les ESSMS évalués les informant d’un risque de difficulté de compréhension à la lecture du rapport du fait de l’utilisation des acronymes, avec une annexe des acronymes utilisés dans le rapport.
Vous trouverez cette annexe en pièce jointe que vous pouvez diffuser avec votre rapport d’évaluation.
- Diffusion d’une note de vigilance à destination des évaluateurs et des coordonnateurs de mission relative à l’utilisation des acronymes - réalisé le 4.11.2025

- Formalisation d'une note de vigilance à destination des coordonnateurs et évaluateurs sur les éléments de preuve et la rédaction des commentaires et transmission sur l'espace évaluateurs (notification par mail de chaque évaluateur) - réalisé le 4.11.2025
- Intégration de la note de vigilance dans le livret d'information de l'intervenant et signature de la note de vigilance par les référents SMS et coordonnateurs de mission – réalisé le 7.11.2025
- Intégration, dans le programme de formation 2025, d'un temps de sensibilisation et de rappel des bonnes pratiques en matière de rédaction des commentaires – réalisé le 15.12.2025
- Ajout d'une mention dans la fiche d'harmonisation (outil interne au cabinet en phase de relecture du pré rapport) concernant la vigilance lors de la relecture des rapports par les coordonnateurs de mission – réalisé le 7.11.2025

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous prions de croire, madame, monsieur, en l'expression de notre parfaite considération.

Camille LAMY



Sigle Définition

AES	Accident d'Exposition au Sang
AGGIR	Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources
ALGOPLUS	Échelle d'évaluation de la douleur en gériatrie
ANS	Agence du Numérique en Santé
APA	Activités Physiques Adaptées
ARS	Agence Régionale de Santé
ASH	Agent des Services Hospitaliers
AS	Aide-Soignant(e)
BOMA	Certificat de contribution forêt (fournisseur)
Braden	Échelle de risque d'escarre
CD	Conseil Départemental
CH	Centre Hospitalier
CLAN	Comité de Liaison Alimentation-Nutrition
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
Cofrac	Comité Français d'Accréditation
CODIR	Comité de Direction
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CPTS	Communauté Professionnelle Territoriale de Santé
CREX	Comité de Retour d'Expérience
CRT	Centre de Ressources Territorial
CVS	Conseil de Vie Sociale
DAC	Dispositif d'Appui à la Coordination
DARI	Document d'Analyse du Risque Infectieux
DAMRI	Document d'Amélioration de la Maîtrise du Risque Infectieux
DASRI	Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux
DLU	Dossier de Liaison d'Urgence
EMSP	Équipe Mobile de Soins Palliatifs
EN	Évaluation Nutritionnelle
EOH	Équipe Opérationnelle d'Hygiène
EIG	Événement Indésirable Grave
EGS	Évaluation Gériatrique Standardisée
ESSMS	Établissement ou Service Social ou Médico-Social
GEIQ	Groupeement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification
GEPP	Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
Get Up And Go	Test de lever-marcher (risque de chute)
GMP	Gir Moyen Pondéré
GRADeS	Groupeement Régional d'Appui au Développement de la e-Santé
HAD	Hospitalisation À Domicile
HAS	Haute Autorité de Santé
IDEC	Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État Coordinateur(trice)
IDE	Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État
IME	Institut Médico-Éducatif

IMC	Indice de Masse Corporelle
ISHIKAWA	Diagramme causes-effets (outil qualité)
MMSE	Mini-Mental State Examination (évaluation de la mémoire et des capacités cognitives)
MMS	Mini-Mental State (évaluation de la mémoire et des capacités cognitives)
NPI-ES	NeuroPsychiatric Inventory – Échelle Simplifiée (évaluation des capacités cognitives)
OPCO	Organisme paritaire collecteur (organismes chargés d'assurer le financement de la formation professionnelle)
PAP	Projet d'Accompagnement Personnalisé
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PATHOS	Échelle d'évaluation de la charge en soins
PE	Projet d'Établissement
PMP	Pathos Moyen Pondéré
QVT/QVCT	Qualité de Vie au Travail / Qualité de Vie et Conditions de Travail
RBPP	Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
REX	Retour d'Expérience
RTH	Relais Territorial en Hygiène
RUD	Echelle d'évaluation du risque suicidaire
SIRET	Système d'Identification du Répertoire des Établissements
Tinetti	Échelle d'équilibre et marche
UPAD	Unité Protégée pour personnes âgées désorientées