

Etat d'avancement de la
généralisation du dossier unique
d'entrée en établissement pour
personnes âgées

Corda – 14 décembre 2009

Rappel des objectifs du dossier unique

- Un outil « papier » commun départemental destiné à simplifier les démarches pour la personne âgée et sa famille et faciliter le traitement de leur demande
- Une utilisation généralisée pour toute demande d'entrée en établissement
- Un dossier de demande d'entrée, et non un dossier d'admission

Enjeux et résultats recherchés

- Créer un système d'information départemental permettant une gestion informatisée des demandes d'entrée
 - Objectif : disposer d'un observatoire de l'offre et de la demande permettant une anticipation des besoins et les enjeux de vieillissement
- Encourager l'instauration et la généralisation des commissions de directeurs d'établissements par territoire ou bassin de soins

1 Généralisation du dossier unique de demande d'entrée

- Le développement du DU : une des 2 actions prioritaires fixées par la Corda du 4/12/2008 au titre du schéma gérontologique
- Une généralisation effective depuis le 1er janvier 2009

Rappel des modalités de lancement de la démarche de généralisation

- Communication en 2 étapes : envoi d'un courrier de sensibilisation suivi d'un courrier lançant l'utilisation généralisée
- Rencontres déconcentrées par territoires avec l'ensemble des directeurs d'établissements
- Communication et mise en ligne du dossier unique sur le site internet « isere.fr »
- Articles dans Isère magazine
- Présentation dans les Corta

Généralisation du dossier unique

Premiers résultats d'évaluation

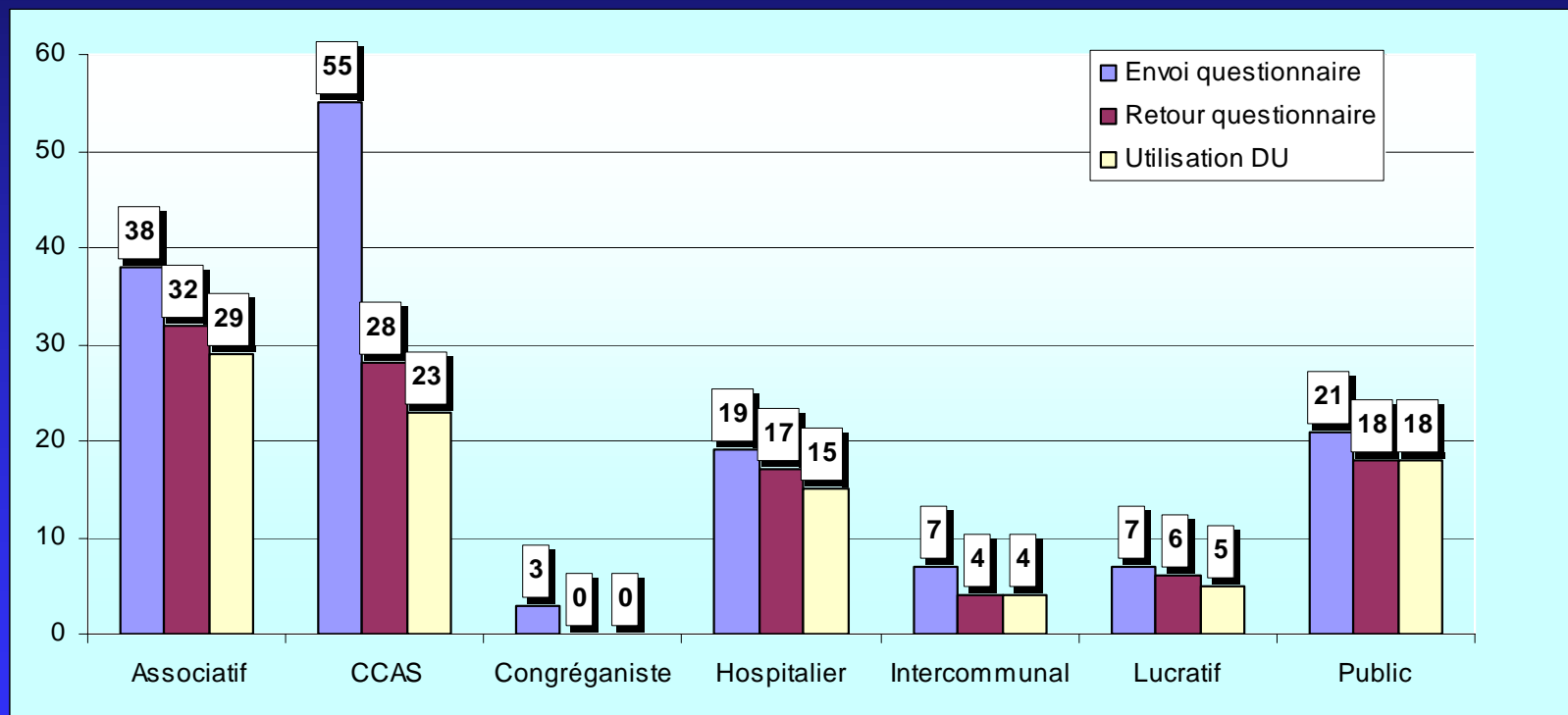
Une évaluation prévue lors de la généralisation du dossier unique

- Ouverture d'une boîte aux lettres électronique destinée aux professionnels sur le site internet « isere.fr » pour recueil des questionnements et des observations éventuelles
- Evaluation à six mois d'utilisation avec envoi d'un questionnaire de satisfaction à l'ensemble des directeurs d'établissements en juin 2009 (relance en octobre 2009)
- Analyse critique du dossier unique prévue dans le marché d'AMO avec apport, si besoin d'amendements

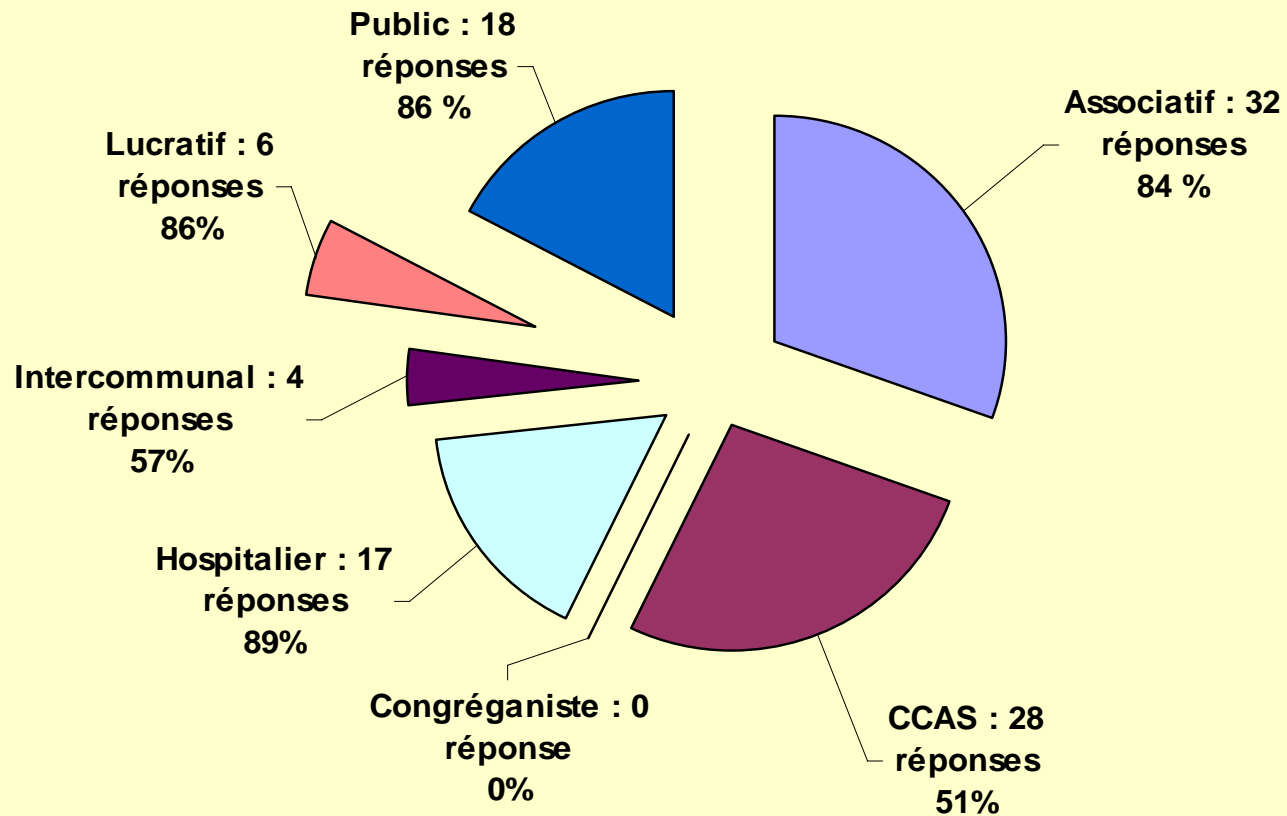
Objectifs du questionnaire de satisfaction

- Mesurer l'appropriation du dossier unique par les professionnels
- Recueillir les appréciations, les difficultés rencontrées
- Mesurer les évolutions souhaitées
- Mesurer l'adhésion des directeurs d'établissements au projet de création de commissions territoriales

105 questionnaires retournés : un taux de réponse de 70 %

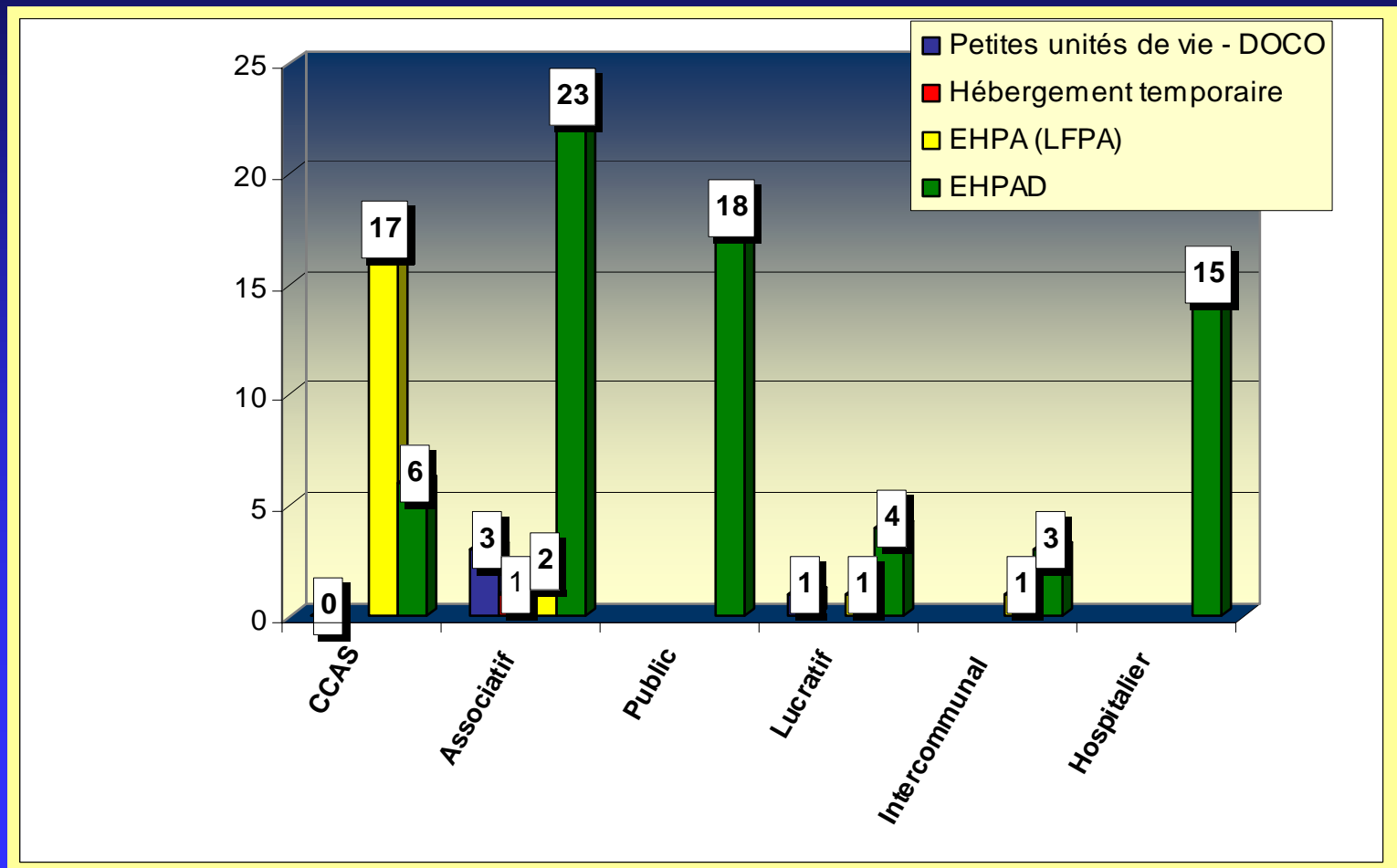


105 questionnaires retournés : un taux de réponse de 70 %



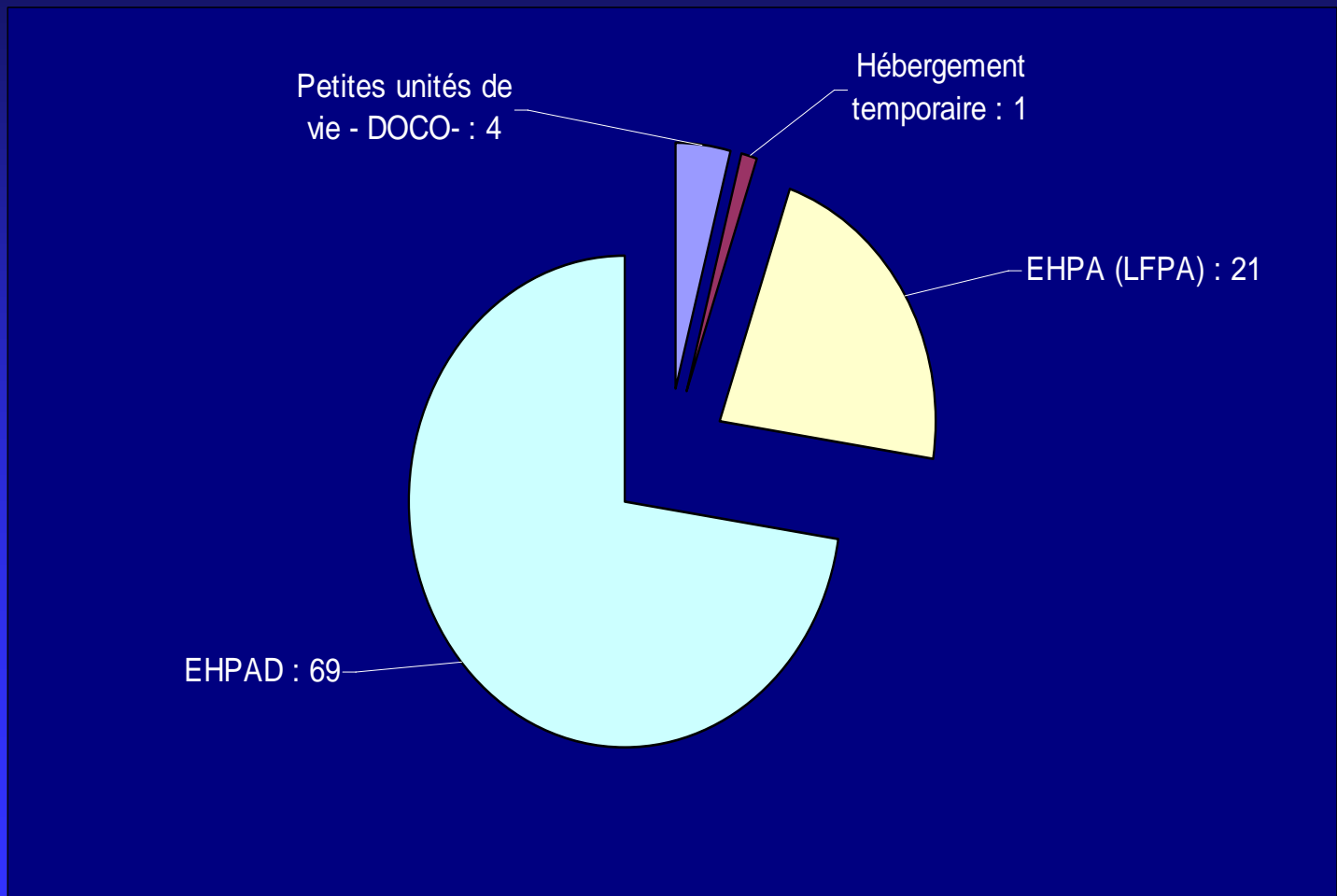
95 établissements utilisent le dossier unique

Analyse par type et par statut d'établissement



95 établissements utilisent le dossier unique

Analyse par type tous statuts confondus

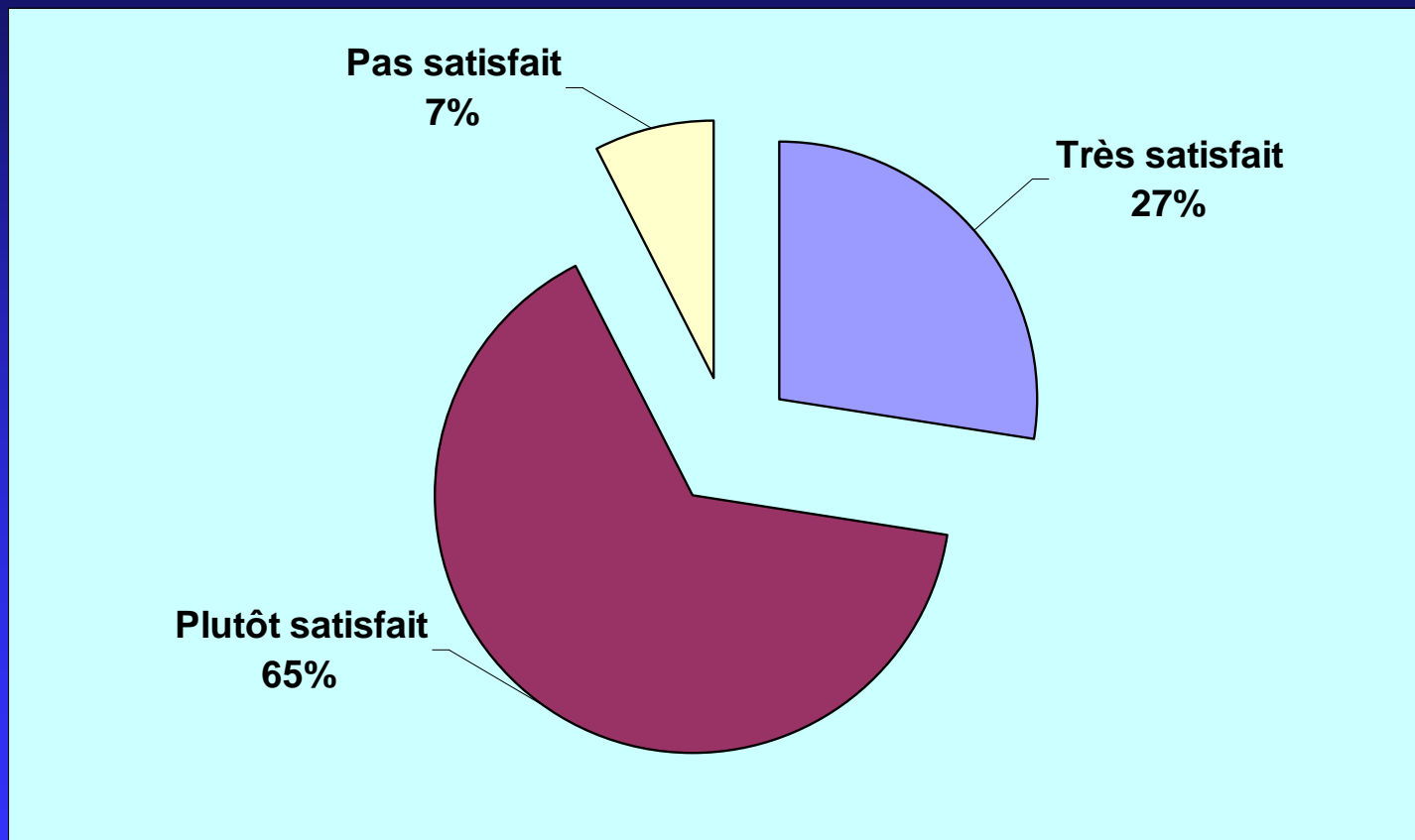


10 établissements déclarent ne pas utiliser le DU

5 EHPAD : - 3 de statut associatif : utilisation de leur propre dossier d'entrée (toutefois acceptation DU avec demande de compléments d'information)
- 2 de statut hospitalier : utilisation du DU seulement en tant que destinataire de demande d'admission à titre principal

5 EHPA (FLPA) : gestion CCAS : taux de rotation des résidents très faible

Un taux de satisfaction élevé



Niveau d'appréciation des établissements utilisateurs

POURQUOI

- Très satisfait :
27 %
 - Plutôt satisfait :
65 %
- Document clair, précis, complet et pratique à utiliser tant pour les familles que pour les établissements
 - Simplification des démarches pour les familles
 - Examen des demandes facilité par l'unicité du document

Niveau d'appréciation des établissements utilisateurs

- Pas satisfait :
7 %

- Pas du tout satisfait :
0 %

DIFFICULTES RENCONTREES

- Informations manquantes
- Procédure de dépôt des dossiers compliquée
- Dossier pas adapté à toutes les structures (structure petite capacité)
- Fiabilité des informations portées sur la fiche autonomie

Les évolutions souhaitées

- Evolution vers un dossier d'admission :
ajout des données financières sur les
ressources, engagement du futur résident à
payer
- Informatisation du dossier

Les commissions de directeurs d'établissements

- Une seule commission existe : la commission de coordination des directeurs d'EHPAD de Grenoble
- Confusion entre les commissions de directeurs et les réunions ou regroupements de directeurs déjà organisés (associations de maisons de retraites publiques, UDCCAS....)
- Un nombre important des directeurs ne se prononcent pas sur les intérêts de ces commissions

Regard des directeurs sur les commissions de directeurs d'établissement (C.D.E)

| Les C.D.E sont des lieux | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord | Ne se prononce pas |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|--------------------|
| d'échanges d'information | 45 % | 24 % | 1 % | 0 % | 30 % |
| d'échanges de la pratique | 33 % | 28 % | 5 % | 3 % | 31 % |
| de traitement des situations d'urgence | 15 % | 20 % | 21 % | 6 % | 38 % |
| permettant une observation de l'offre et de la demande | 23 % | 34 % | 8 % | 0 % | 36 % |
| permettant un traitement des demandes au mieux des intérêts des usagers et des établissements | 18 % | 32 % | 11 % | 3 % | 36 % |

des lieux d'échanges d'information ?

Tout à fait d'accord 45 %

Plutôt d'accord : 24 %

Ne se prononcent pas : 30%

Plutôt pas d'accord : 1 %

Pas du tout d'accord : 0 %

■ Oui , car ils permettent

- d'échanger sur les personnes accueillies et les modes de fonctionnement de chaque structure
- d'échanger sur les problématiques liés au placement et aux entrées des résidents

□ Oui , car ils permettent

- de rompre l'isolement des établissements
- d'avoir des informations sur les admissions, sur les problèmes locaux ou environnementaux

des lieux d'échanges de la pratique ?

Tout à fait d'accord : 33 %

Plutôt d'accord : 28 %

Ne se prononcent pas : 31 %

Plutôt pas d'accord : 5 %

Pas du tout d'accord : 3 %

■ Oui , car ils permettent

- d'échanger sur les savoirs faire et les difficultés rencontrées
- une confrontation enrichissante des expériences
- de se connaître et mieux orienter les personnes en recherche d'hébergement

■ Non, car

- chaque établissement doit avoir son fonctionnement propre,
- d'autres lieux permettent déjà les échanges de pratique

des lieux de traitement des situations d'urgence ?

Tout à fait d'accord : 15 %

Plutôt d'accord : 20 %

Ne se prononcent pas : 38 %

Plutôt pas d'accord : 21 %

Pas du tout d'accord : 6 %

■ Oui , car ils permettent

- d'optimiser les réponses aux urgences
- d'apporter par une concertation une réponse adaptée à la situation d'urgence
- de mutualiser les ressources

■ Non, car

- les situations d'urgence ne sont pas toujours connues des directeurs
- les demandes sont examinées mais pas toujours traitées faute de place
- nécessitent un délai de mise en place non adapté aux réponses d'urgence
- ne permettent pas de régler les sorties d'hospitalisation,

des lieux d'observation de l'offre et de la demande ?

Tout à fait d'accord : 23 %

Plutôt d'accord : 34 %

Ne se prononcent pas : 36 %

Plutôt pas d'accord : 8 %

Pas du tout d'accord : 0 %

■ Oui , car

- permettent d'adapter le projet institutionnel des établissements
- Peuvent d'apprécier la réalité des listes d'attente

■ Non, car

- pas d'estimation en temps réel

des lieux de traitement de la demande au mieux des intérêts des usagers et des établissements ?

Tout à fait d'accord : 19 %

Plutôt pas d'accord : 11 %

Plutôt d'accord : 34 %

Pas du tout d'accord : 3 %

Ne se prononcent pas : 36 %

■ Oui , car ils permettent

- d'identifier une stratégie collective et une recherche d'innovation sociale
- d'orienter les personnes vers l'établissement le mieux adapté
- de faire ressortir les dysfonctionnements récurrents et de les corriger,
- de raccourcir les délais d'attente

■ Non, car

- quel est le devenir du choix du résidant quant au lieu d'accueil ?
- il est difficile de coller aux intérêts des usagers compte tenu de la diversité des modes de gestion et des critères de recrutement
- les usagers sont peu enclins à s'éloigner de leur lieu de vie habituel

Intérêts autres évoqués

- Lieux force de proposition
- Lieux de ressources
- Lieux favorisant une culture commune entre les différents acteurs de terrain
- Lieux abordant la prise en charge en réseau (en particulier avec la psychiatrie)

2 Gestion informatisée du dossier unique de demande d'entrée

Etat d'avancement du projet

- Octobre 2009 : lancement d'une consultation portant sur une assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en œuvre d'un système d'information départemental du dossier unique (par voie d'appel d'offres ouvert)
- Décembre 2009 : sélection des candidats par la commission départementale d'appel d'offres
- Janvier 2010 : Choix du prestataire
- Printemps 2010 : Notification du marché conclu pour une période de 4 ans

Les missions de la prestation d'AMO organisées en 2 thématiques

Thématique 1 : diagnostic, étude, scénarios et rédaction d'un cahier des charges

- Elaboration d'un diagnostic : état des lieux et analyse des attentes
- Etude prospective des démarches engagées hors Isère et état de l'offre du marché
- Etude fonctionnelle approfondie du système d'information (SI)
- Proposition d'au moins 3 scénarios en matière d'organisation d'un SI
- Rédaction du cahier des charges du SI

Thématique 2 : accompagnement à la mise en oeuvre

- Accompagnement juridique
- Formation
- Accompagnement dans les différentes étapes du déploiement et de la mise en service
- Évaluation quantitative et qualitative de la fonctionnalité du SI mis en oeuvre

Calendrier prévisionnel de réalisation des missions

Exécution des 5 missions de
la thématique 1 :
diagnostic, étude,
scénarios et rédaction d'un
cahier des charges

- Calendrier prévisionnel :
Avril à décembre 2010

Exécution des 4 missions de
la thématique 2 :
accompagnement à la
mise en oeuvre

- Calendrier prévisionnel :
2011 – printemps 2014

Organisation du projet

- Portage par une équipe projet (DSA-DSI)
- Constitution d'instances ad hoc :
 - Comité de pilotage
 - Comité technique

Organisation du projet

■ Réactivation et constitution de groupes de travail

61 directeurs d'établissements souhaitent poursuivre le travail de concertation initié lors de l'élaboration du DU

3 thématiques

- Le dossier unique
- La mise en œuvre du SI
- La mise en place d'un observatoire de l'offre et de la demande