

ÉTHIQUE : UNE LOGIQUE DE PROFESSIONNALISATION



En 2008, avec la mise en place d'une procédure de gestion des plaintes, l'élaboration d'un outil informatique de consolidation des plaintes et le déploiement de la formation Humanitude, Korian a parcouru une grande partie du chemin pour traiter le problème de l'éthique, parvenant à diffuser des pratiques homogènes sur l'ensemble de ses établissements.

En phase avec le processus d'accréditation qui a commencé dans le sanitaire et qui s'étend maintenant au médico-social

à travers l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), le Groupe Korian s'inscrit dans une logique de professionnalisation permanente pour le développement d'une culture de la bientraitance.

Le comité d'éthique et des risques

Le comité d'éthique et des risques se réunit deux fois par an, sous la présidence d'une personnalité indépendante, issue du monde du «*Risk Management*» (prévention). Pour 2008, il avait posé des objectifs à court terme, dont la mise en place d'un dispositif de suivi et de synthèse des réclamations, l'analyse de la liste des établissements à risque et l'évaluation des investissements nécessaires, ou encore la mise en place d'une procédure de gestion de crise. C'est dans ce cadre qu'un exercice de gestion d'un incendie a été organisé le 15 octobre 2008 dans une résidence de Bordeaux, entraînant des modifications notables de la procédure de crise. Il a ainsi permis de préciser les rôles de chaque intervenant au sein de la cellule de crise nationale et à l'échelon régional, de préciser les modalités de transmission de l'information et de prise de décision, et de formuler les axes de formation nécessaires pour la bonne application de la procédure. Le comité d'éthique et des risques a par ailleurs émis la volonté que certaines actions engagées en 2008 soient poursuivies et approfondies en 2009. Il s'agit tout aussi bien du suivi des réclamations que de la politique qualité ou encore du contrôle interne. Le comité a enfin souhaité que l'analyse des risques soit désormais conduite à

l'échelle internationale, sur l'ensemble du périmètre du Groupe.

UNE CHARTE EN DIX POINTS

La logique de professionnalisation de Korian s'est traduite en 2008 par l'élaboration d'une charte EHPAD :

charte d'objectifs, que tous les établissements doivent se mettre en mesure d'appliquer, elle constitue la déclinaison du projet d'entreprise par rapport à nos résidents et à leurs proches. Parmi ses dix axes, il faut souligner la primauté du dialogue entre le résident, ses proches et l'institution dans la définition de son projet de vie et préalablement à toute décision le concernant ; le respect de la personne du résident avec son histoire, ses aspirations et ses préférences ; l'instauration d'une prise en charge de la douleur ; et le recours au comité d'éthique de Korian chaque fois que nécessaire, pour développer une culture de la bientraitance dans tous les établissements de Korian.

La formation à La Bientraitance

Outil clé de la lutte contre la maltraitance, la formation Humanitude

est déployée par Korian depuis 2007. Formation concrète, dispensée au lit du résident, Humanitude enseigne à entrer en relation avec des personnes désorientées. Elle nécessite plusieurs journées de formation et s'accompagne de la nomination de référents pour assurer le suivi et l'évaluation en continu. Fin 2008, Humanitude avait été lancée dans 73 établissements et menée à terme dans 59. 63 référents avaient été nommés et une évaluation conduite dans 32 établissements. Ces chiffres sont en ligne avec le plan initial qui se proposait de déployer Humanitude dans les 120 EHPAD de Korian en quatre ans. Au-delà de la formation Humanitude, Korian a mis en place d'autres formations

spécifiques, notamment pour permettre à ses salariés en établissement d'aborder au mieux les moments les plus difficiles de l'accompagnement des patients et résidents. Une formation dédiée à l'« accompagnement de fin de vie » a ainsi été dispensée sur plusieurs établissements. Elle permet d'aborder des sujets complexes tels que la prise en charge de la douleur et l'importance de la parole.

La gestion des plaintes et réclamations

En 2008, une procédure renouvelée a été formalisée et généralisée dans le Groupe

afin d'assurer la bonne gestion des plaintes et réclamations reçues. Les plaintes orales « ordinaires » sont traitées directement au niveau de l'établissement ; les plaintes écrites ainsi que les plaintes orales graves remontent à la direction régionale, qui les traite ou décide de les faire remonter au siège où elles sont traitées dans les différents services concernés : Éthique, qualité, politique médicale, juridique, etc. En l'attente d'un outil de traitement statistique des plaintes, qui remplacera les fiches de signalement par un format électronique unique à la disposition des établissements, il est déjà possible d'identifier les principales thématiques : les chutes et leurs conséquences, la procédure de distribution des médicaments, les retards de réponse aux appels sonnettes, les procédures d'information des familles en cas d'urgence (hospitalisation, décès), les retards ou les erreurs de diagnostic ou de traitement et, enfin, toutes les formes de maltraitance comportementale ou verbale.