

Voici le référentiel "Angélique" terminé

Les onglets bleu correspondent au référentiel "Angélique"

Le référentiel est coupé en 4 :

- 1 Attentes et satisfaction des résidents et familles
- 2 Réponses apportées aux résidents en terme d'autonomie, d'accompagnement et de soins
- 3 L'établissement et son environnement
- 4 Démarche Qualité

Vous avez juste à renseigner les colonnes :

Cotation : A, B, C, D, OUI, NON, SO

Points forts : mettre un X majuscule

Points faibles : mettre un X majuscule

Commentaires : insérer vos commentaires. Dans la colonne commentaire si vous avez besoin d'aller à
voici la manip : appuyer sur la touche ALT et ENTREE

Les calculs se font automatiquement

Si vous avez besoin d'un référentiel Angélique Papier, imprimer les onglets bleu.

Si vous avez besoin contacter moi au bureau : 03 20 64 23 36

Merci

Aurélie

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
* En l'absence de cotation "A, B, C, ou D", coter "oui" ou "non" à chaque question, sauf si elle est sans objet et coter alors "SO"								janv.-14
** En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois, ...)								
1.1.1 Accueil et admission	1	Demande de renseignements	La réponse à une demande externe de renseignements, y compris téléphoniques, concernant l'établissement est-elle organisée ? A Oui, formalisée avec un suivi de mise en œuvre effective B Oui, formalisée avec un suivi partiel de mise en œuvre effective C Oui, non formalisée et absence de suivi D Non, absence de procédure	Procédure (dont horaires, personne responsable, délais de réponse, "réponses type", remise de documents, ...) Enregistrement et suivi	A	X		Une secrétaire est présente dans l'établissement du vendredi au lundi de 8h30 à 12h30 et 14h00 à 17h00. Lorsqu'une demande de renseignements est formulée, la secrétaire remplit une fiche contact, et envoie les documents nécessaires
1.1.2 Accueil et admission	2	Demande de renseignements	Une réponse peut-elle être obtenue : • La journée • La nuit • Le week-end	Personne responsable, délais de réponse	OUI NON NON	X	X X	
1.1.3 Accueil et admission	3	Personnes âgées Familles	Existe-t-il : • Un Livret d'Accueil (LA) ? • Un Règlement de Fonctionnement (RF) ? • Un Contrat de Séjour (CS) ?	LA RF CS	OUI OUI OUI	X X X		
1.1.4 Accueil et admission	4	Pré-admission	Ces documents sont-ils remis au résident avant l'entrée en institution, ou le cas échéant à son représentant légal : • Livret d'Accueil (LA) ? • Règlement de Fonctionnement (RF) ? • Contrat de Séjour (CS) ?	RF et CS signés et datés (dans le dossier individuel du résident) LA	OUI OUI OUI	X X X		
1.1.5			Ces documents précisent-ils : • Les tarifs en vigueur au sein de l'établissement?	RF	OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
Accueil et admission	5	Pré-admission	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes prestations offertes par l'établissement (présence d'une assistante sociale, d'un gérant de tutelle, personnel d'accompagnement et de soins, salariés...)? 	CS LA	OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.1.6 Accueil et admission	6	Cadre de vie Projet de vie	L'institution propose-t-elle un cadre de vie agréable au plan : • Visuel,	Enquêtes de satisfaction Propreté Visite	B	X		Derniere enquete de satisfaction : 83,83% des résidents et 85,31% des familles sont satisfaits de l'entretien des locaux
			• Olfactif,		B	X		
			• Auditif,		B	X		
			• Température des locaux. COTATION A, B, C ou D		B	X		
1.1.7 Accueil et admission	7	Entrée Sortie	Existe-t-il un "registre" des entrées et sorties ?	Registre	A	X		Données informatisées sur TITAN
			Est-il actualisé à chaque entrée ou sortie ?		A	X		
1.1.8 Accueil et admission	8	Pré-admission	Existe-t-il avant l'entrée : • Une rencontre avec la personne et sa famille ?	RBP	A	X		Une visite de l'établissement est réalisée avec le futur résident lorsque c'est possible, sinon c'est avec la famille, L'avis médical du médecin co est donnée lors de la commission d'admission, L'évaluation des fonctions cognitives est réalisée par la psychologue, présente à chaque admission,
			• Une visite de l'établissement par le futur résident ?		A	X		
			• Un avis médical externe à l'établissement (médecin traitant, médecin du service d'origine, ... ?		A	X		
			• Un avis médical du médecin coordonnateur ?		A	X		
			• Une évaluation globale individuelle comportant notamment une évaluation des fonctions cognitives ? COTATION A, B, C ou D		A	X		
1.1.9 Accueil et admission	9	Admission	Existe-t-il une procédure systématique d'admission du résident ?	Dossier individuel du résident Avis médical Procédure RBP	OUI	X		
			Est-elle écrite ?		OUI	X		
			Cette procédure prévoit-elle l'information, la recherche et le recueil du consentement de la personne quant à son entrée en institution ?		OUI	X		
1.1.10 Accueil et admission	10	Accueil	Le(s) référent(s) institutionnel(s) des résidents et des familles sont-ils clairement identifiés dès l'admission (problèmes médicaux, administratifs, ...) ?	Dossier résident RF LA	OUI	X		Dossiers informatisés sur TITAN et dossier papier dans le bureau des secrétaires

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.1.11 Accueil et admission	11	Réfèrent familial	Un référent au sein de la famille est-il désigné par le résident, chaque fois que possible ?	Dossier individuel du résident	OUI	X		Dossier individuel du résident
			Les coordonnées du référent sont-elles tenues à jour ?		OUI	X		
1.2.1 Droits et libertés	12	Éthique Déontologie	Les principes de "la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante" sont-ils : • Connus ?	Documents (Règlement de Fonctionnement, Contrat de Séjour, comptes-rendus de formation/info.) Affichage visible	OUI	X		La charte des droits et libertés est affichée à l'entrée de l'établissement Un projet en cours : réunion de sensibilisation sur la charte avec l'ensemble du personnel et la psychologue
			• Appliqués ? A Oui, systématiquement B Oui, en grande partie C Oui, pour quelques points seulement D Pas du tout		C		X	
1.2.2 Droits et libertés	13	Culte	L'établissement organise-t-il les moyens permettant aux résidents de pratiquer le culte de leur choix ?	Existence de documents Affichage visible Remise des documents	NON		X	Pour la religion catholique seulement : tous les mercredis une messe est organisée au sein de l'établissement,
1.2.3 Droits et libertés	14	Protection des personnes	Une analyse de la protection juridique (sauvegarde, curatelle, tutelle) des résidents est-elle régulièrement effectuée ?	Compte-rendu Courriers de demande de protection Dossier individuel du résident	OUI	X		Un cadre administratif est chargée de la cellule économie sociale et familiale (Voir fiche de poste)
1.2.4 Droits et libertés	15	Protection des biens	La protection des biens (objets de valeurs, bijoux, ...) des résidents au sein de l'établissement est-elle organisée par une procédure formalisée : • Durant le séjour ?	Procédure Enregistrements Contrôle des accès à l'établissement Compte-rendu d'information	OUI	X		
			• Lors du décès ?		OUI	X		
1.2.5 Droits et libertés	16	Réclamations Satisfactions	Existe-t-il un système d'enregistrement permanent et de suivi des satisfactions, réclamations et plaintes des résidents ?	Compte-rendu de réunions, de suivi Boîte à remarques, registre	OUI	X		Fiches d'évènements indésirables,boite aux lettres en salle de restauration sur avis repas, CVS, commission des menus

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.2.6 Droits et libertés	17	Conseil de la vie sociale et familiale	Le conseil de la vie sociale et familiale se réunit:	Comptes-rendus des réunions Ordre du jour Élections au CVSF Composition du CVSF	OUI	X		1 fois/Trimestre,le président du CVS est un membre de famille et pas un résident comme le prévoit la réglementation, Un seul CVS pour l'ALAPA
			<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'une fois par semestre ? • Au moins une fois par semestre ? 					
1.2.7 Droits et libertés	18	Information	Des réunions d'information, autre que celles du Conseil de la vie sociale et familiale, entre les usagers (résidents et/ou familles) et le personnel sont-elles périodiquement organisées ? A Une fois par trimestre ou plus B Au moins une fois par an mais moins d'une fois par trimestre C Moins d'une fois par an D Jamais	Convocations, compte-rendu de réunions Ordre du jour	D		X	Autre forme de participation auprès des familles et des résidents à mettre en œuvre : groupes de paroles avec les résidents, des pause café avec les familles
1.2.8 Droits et libertés	19	Assurances	En cas d'absence d'assurance responsabilité civile souscrite par l'établissement pour les résidents, le Directeur :	Contrat Procès-verbal d'entretien Dossier individuel du résident RF	OUI	X		L'établissement a souscrit une assurance responsabilité civile pour les résidents (voir contrat)
			<ul style="list-style-type: none"> • Informe-t-il chaque résident ou son représentant légal de l'intérêt de souscrire un tel contrat à titre individuel ? • Lui propose-t-il de l'aider à en souscrire un lorsqu'il n'en est pas titulaire ? 					
1.2.9 Droits et libertés	20	Respect de la personne	Les résidents bénéficient-ils d'un espace privatif dans lequel ils peuvent :	Contrat de Séjour Règlement de Fonctionnement Livret d'Accueil RBP	OUI	X		
			<ul style="list-style-type: none"> • Apporter du mobilier ? • Apporter des objets et effets personnels ? • Préserver leur intimité ? • Recevoir leur famille ou de l'entourage ? • Disposer de la clé de ce logement ? 					

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.2.10 Droits et libertés	21	Respect de la personne	Existe-t-il un dispositif permettant de recueillir l'avis des résidents quant à leur sentiment de sécurité :	Recueils d'information Enquêtes	OUI	X		Enquête de satisfaction 2013 : 85,48% des résidents se sentent en sécurité dans leur chambre et dans l'établissement,
			<ul style="list-style-type: none"> Au sein de l'établissement ? Dans leur espace privatif ? 		OUI	X		
1.2.11 Droits et libertés	22	Moyens de communication	Chaque chambre est-elle équipée d'un dispositif permettant de brancher une télévision ?	Visite	OUI	X		
1.2.12 Droits et libertés	23	Moyens de communication	Les résidents peuvent-ils disposer d'un téléphone ? A Oui avec ligne directe 24h/24 B Oui mais passage par le standard possible 24h/24 C Oui mais la journée seulement D Non	Locaux Contrat de Séjour Règlement de Fonctionnement	A	X		
1.2.13 Droits et libertés	24	Respect de la personne	Hors ceux confinés au lit pour des raisons de santé, tous les résidents portent-ils une tenue de ville le jour ?	Visite	OUI	X		
1.2.14 Droits et libertés	25	Respect de la personne	Hors leur chambre/logement, des lieux permettent-ils aux résidents de recevoir dans l'intimité leurs familles (salon, lieux de restauration, etc.) ?	Règlement de Fonctionnement Livret d'Accueil Formation du personnel	OUI	X		
1.2.15 Droits et libertés	26	Respect de la personne	Les résidents ont-ils accès librement à tout moment de la journée :	Règlement de Fonctionnement Livret d'Accueil Projet Institutionnel Visite	OUI	X		
			<ul style="list-style-type: none"> A leur chambre/logement ? Aux lieux collectifs ? 		OUI	X		
1.2.16 Droits et libertés	27	Respect de la personne	Le personnel frappe-t-il ou sonne-t-il à la porte de la chambre/logement avant d'entrer ?	Règlement de Fonctionnement Projet Institutionnel Livret d'Accueil Visite Formation du personnel	C		X	Des réunions de sensibilisations devront être organisées prochainement conformément à la charte des droits et libertés
			Attend-il la réponse pour entrer ? COTATION A, B, C ou D		C		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.2.17 Droits et libertés	28	Respect de la personne	Les toilettes et les soins apportés aux résidents sont-ils effectués avec la porte fermée? COTATION A, B, C ou D	Règlement de Fonctionnement Projet Institutionnel Livret d'Accueil Visite Formation du personnel	B	X		
1.2.18 Droits et libertés	29	Respect de la personne	Les expressions de familiarité (tutoiement, appellation par un autre nom que le nom de famille, ...) ne sont-elles utilisées qu'à la demande des résidents ? COTATION A, B, C ou D	Règlement de Fonctionnement Projet Institutionnel Livret d'Accueil Visite Formation du personnel	B	X		
1.2.19 Droits et libertés	30	Information	Les résidents et leur famille sont-ils informés du fonctionnement de l'établissement : • Organigramme diffusé.	Organigramme Diffusion des CR du Conseil de la vie sociale et familiale Visite Affichage	NON		X	
			• Diffusion et affichage du calendrier des animations, du compte-rendu du Conseil de la vie sociale et familiale (détaillés ou points synthétiques).		OUI	X		
			• Badge du personnel ou autre moyen d'identification.		OUI	X		
1.2.20 Droits et libertés	31	Respect de la personne Secret professionnel	Les professionnels exerçant au sein de l'institution ont-ils été sensibilisés à la confidentialité des informations contenues dans les dossiers individuels des résidents (affections, antécédents personnels et familiaux, revenus, ...) ? COTATION A, B, C ou D	Dossier individuel du résident, RF, PI Formation CR de réunions d'information sur le secret professionnel	B	X		
1.2.21 Droits et libertés	32	Information Soins	Les résidents sont-ils informés des soins qui leur sont proposés ou délivrés, dans le respect de leur état de santé et des règles de déontologie ?	Dossier individuel du résident RBP Formation du personnel	NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.3.1 Restauration	33	Repas Attentes et souhaits	Existe-t-il un dispositif permettant de recueillir les attentes et besoins des résidents ou de leurs familles : • Bilan d'entrée comprenant les habitudes alimentaires antérieures, les goûts et dégoûts, les contraintes liées à une pratique religieuse ?	Dossier individuel du résident RBP CR du conseil d'établissement et diffusion Horaires des repas CR Commission des menus, diffusion des menus Prise en compte des résultats d'enquêtes	A	X		Un livret de vie est rempli à l'entrée du résident dans l'établissement avec celui-ci, la famille, la cadre de santé, la psychologue et le personnel présent (voir livret de vie) Aide nécessaire à la prise des aliments figurent sur le plan de soins de chaque résident
			• Enquêtes périodiques de satisfaction et attentes ?		A	X		
			• Recueil des satisfactions et réclamations ?		A	X		
			• Répartition des horaires des repas dans la journée ?		A	X		
			• Composition des repas et choix des menus ?		A	X		
			• Temps consacré à chaque repas ?		C		X	
			• Aide apportée à la prise des aliments et des boissons ?		B	X		
COTATION A, B, C ou D								
1.3.2 Restauration	34	Repas Attentes et souhaits	Existe-t-il une prise en compte de ce recueil d'informations ? COTATION A, B, C ou D	Menus Affichage résultats	C		X	Le personnel de cuisine n'a pas systématiquement les informations nécessaires sur les habitudes alimentaires des résidents
1.3.3 Restauration	35	Repas Attentes et souhaits	Existe-t-il une réponse alternative satisfaisante lorsque l'un des plats ne convient pas au résident ?	Menus Affichage	NON		X	Projet: un menu de substitution pour chaque jour de la semaine
1.3.4 Restauration	36	Repas	Tous les résidents non confinés au lit disposent-ils d'une place dans une salle de restaurant ou salle à manger ?	Plans de table	OUI	X		
1.3.5 Restauration	37	Repas Attentes et souhaits	Le choix de la place et des voisins de table prend-il en compte les souhaits des résidents ? COTATION A, B, C ou D	Mode de recueil d'information	D		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.3.6 Restauration	38	Repas Attentes et souhaits	Quel est le délai maximal entre la fin du dîner et le début du petit-déjeuner ? A 12h ou moins B entre 12 et 13h (inclus) C entre 13 et 14h (inclus) D plus de 14h	Horaires des repas Enquêtes de satisfaction et actions correctives RBP	C		X	Collation par les veilleuses de nuit en projet
1.3.7 Restauration	39	Repas	Les résidents qui le souhaitent ont-ils une "collation" (tisane, ...) après le repas du soir ?	RBP	OUI	X		
1.3.8 Restauration	40	Repas Boissons	Existe-t-il un suivi des aliments effectivement absorbés par les résidents à risque de dénutrition ?	Dossier individuel du résident RBP	OUI	X		
			Existe-t-il un suivi des boissons effectivement absorbés chez les personnes à risque de déshydratation ?		OUI	X		
1.3.9 Restauration	41	Repas	Existe-t-il une procédure permettant de déterminer les personnes à servir en chambre (sur demande du résident et motif, état de santé défaillant ...) ainsi que leur suivi ?	Dossier individuel du résident RBP	NON		X	
1.3.10 Restauration	42	Poids	L'état de nutrition fait-il l'objet d'un suivi : • Avec pesée systématique à l'admission ?	Dossier individuel du résident	OUI	X		Tous les résidents sont peés à l'entrée puis tous les mois
			• Avec pesées régulières ? A Une fois par trimestre ou plus B Moins d'une fois par trimestre C De façon occasionnelle ou uniquement en cas de problème de santé D Jamais		A	X		
1.3.11 Restauration	43	Nutrition	La composition des menus fait-elle l'objet d'un avis médical ou d'un autre professionnel compétent en nutrition ? COTATION A, B, C ou D	Attestation de formation du référent RBP	A	X		Une diététicienne est présente tous les jeudis Elle travaille en collaboration étroite avec la cadre de santé et le chef cuisinier La composition des menus est à l'ordre du jour de toutes les commissions des menus

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.3.12 Restauration	44	Nutrition	Les régimes font-ils l'objet d'une prescription et d'un suivi médical ?	Dossier individuel du résident	OUI	X		
			Les repas mixés font-ils l'objet d'un suivi médical ?		NON		X	
1.3.13 Restauration	45	Hygiène alimentaire	Le dernier procès-verbal des services vétérinaires a-t-il fait l'objet de réserves ?	PV services vétérinaires	OUI		X	
			Si oui : • Ont-elles été levées ?		OUI	X		
			• Font-elles l'objet d'un échéancier ?		NON	X		
1.4.1 Vie sociale	46	Animation	Existe-t-il un ou des référent(s) chargé de coordonner l'animation ?	Fiches de poste	OUI	X		1 animatrice sur chaque site + du personnel sur un code horaire spécifique pour l'animation
1.4.2 Vie sociale	47	Animation	Existe-t-il un projet d'animation : • Ecrit ?	Documents Projet institutionnel Formation Enquête de satisfaction	OUI	X		
			• Dont les principes sont inclus dans le projet institutionnel ?		OUI	X		
			• Présenté aux instances consultatives ?		NON		X	
			• Validé par ces instances ?		NON		X	
			• Diffusé et proposé aux résidents et aux familles ?		NON		X	
			• Evalué ?		NON		X	
			L'ensemble du personnel y concourt-il ?		OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**		
1.4.3 Vie sociale	48	Animation Citoyenneté Vie sociale Stimulation	Des activités sont-elles proposées pour lutter contre la perte des relations sociales :	Programmation et contenu des activités Qualification des personnels affectés Formation du personnel				Du lundi au vendredi à partir de 11h, est organisé sur chaque site un coin presse pendant lequel l'animatrice ou autre personnel développe les actualités : moment d'échanges et de partage autour d'un café,		
			1. A l'intérieur de l'établissement tel que :						A	X
			• Participation selon leurs souhaits à des activités de la vie quotidienne telles que ménage, courrier, jardinage,							
			• Ateliers de créativité, ateliers divers,						A	X
			• Groupe de parole,						B	X
			• Fêtes, anniversaires, ...						A	X
			• Suivi de l'actualité avec les journaux, éventuellement internes ?						A	X
			COTATION A, B, C ou D							
2. A l'extérieur de l'établissement tel que :	A	X								
• Promenades,										
• Marché, courses,	A	X								
• Cinéma, théâtre, culte,	A	X								
avec un accompagnement : famille, bénévoles, membres du personnel ?	B	X								
COTATION A, B, C ou D										

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
			3. Participation à la vie civile (élections, journaux locaux, ...) ? COTATION A, B, C ou D		C		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.4.4 Vie sociale	49	Animation Rythme	Les activités sont-elles : • Non imposées, et proposées de façon incitative,	Programmation et contenu des activités	OUI	X		
			• Proposées à date fixe,		OUI	X		
			• Proposées à la carte,		OUI	X		
			• Modulables ?		OUI	X		
1.4.5 Vie sociale	50	Rencontres inter et intra générations	Existe-t-il des échanges (visites, réunions, animations, ...) inter générations ?	Programmation et contenu des activités	OUI	X		
1.4.6 Vie sociale	51	Activités Familles Amis	Les familles et amis des résidents participent-ils à la vie de l'institution à travers ses activités diverses (sorties, ateliers, vacances, ...) ? COTATION A, B, C ou D	Projet Institutionnel Livret d'Accueil Règlement de Fonctionnement Comptes-rendus, participations aux activités	B	X		Lorsque leur emploi du temps le permet
1.4.7 Vie sociale	52	Bénévoles	La présence de bénévoles est-elle organisée et suivie, en relation avec le projet institutionnel ?	Projet Institutionnel Livret d'Accueil Règlement de Fonctionnement CVSF Conventions Comptes-rendus, participations aux activités Charte des bénévoles	OUI	X		Association "JAMALV" composée de bénévoles qui accompagnent les résidents en fin de vie Convention signée
			Existe-t-il une convention écrite entre l'établissement et les bénévoles ?		OUI	X		
			Existe-t-il un ou des référents des bénévoles au sein de l'établissement ?		OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
1.4.8 Vie sociale	53	Prestations	Les résidents ont-ils accès à des prestations telles que coiffure, esthétique, ... ?	Locaux, affichage, rendez-vous	OUI	X		Des coiffeuses à domicile se déplacent dans l'établissement à la demande Un salon de coiffure est disponible pour ces prestations

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
* En l'absence de cotation "A, B, C, ou D", coter "oui" ou "non" à chaque question, sauf si elle est sans objet et coter alors "SO"								janv.-14
** En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois, ...)								
2.1.1 Maintien de l'autonomie	54	Accessibilité	Les personnes handicapées, y compris celles en fauteuil roulant, peuvent-elles se déplacer à l'intérieur de l'institution : • Circulations horizontales : couloirs, sanitaires, locaux collectifs ?	Descriptif ou plans des locaux (plans inclinés, ...) Visite	OUI	X		
			• Circulations verticales : ascenseurs, ... ?		OUI	X		
2.1.2 Maintien de l'autonomie	55	Accessibilité	Lorsque toutes les chambres/logements ne disposent pas de cabinet de toilette intégré et accessible en fauteuil roulant, tous les étages concernés ont-ils au moins une salle de bains collective accessible aux personnes handicapées ?	Descriptif ou plans des locaux Visite	OUI	X		Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette. 57 chambres ne possèdent pas de douche. Pour parer à ce manque 4 salles de douche adaptées aux normes handicapées (2 à chaque étage) + 1 salle de bain avec baignoire à remous à l'étage,
2.1.3 Maintien de l'autonomie	56	Accessibilité	Les résidents en fauteuil roulant peuvent-ils se déplacer aux abords de l'institution : • Dans le jardin (si existe) ?	Descriptif ou plans des locaux (plans inclinés...) Visite	OUI	X		Les trottoirs ne sont pas adaptés aux déplacements en fauteuil roulant
			• Hors de l'établissement ?		NON		X	
2.1.4 Maintien de l'autonomie	57	Circulation	Les espaces de circulations internes (horizontaux et verticaux) et externes disposent-ils d'un éclairage naturel et/ou artificiel adapté (commutateur aisément accessible, à déclenchement automatique, éclairage permanent...)? COTATION A, B, C ou D	Descriptif ou plans des locaux Visite	B	X		Eclairage à déclenchement automatique dans certains secteurs sinon commutateurs accessibles
2.1.5 Maintien de l'autonomie	58	Prévention des chutes Circulations	Existe-t-il des systèmes d'aide à la prévention des chutes dans les espaces de circulation : A Barres d'appui systématiques avec sièges fixes régulièrement disposés B Barres d'appui systématiques ou sièges fixes régulièrement disposés C Barres d'appui à certains emplacements uniquement ou quelques sièges seulement D Aucun aménagement	Descriptif et plans des locaux Visite	B	X		Des barres d'appui partout mais pas de sièges régulièrement disposés

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.1.6 Maintenance de l'autonomie	59	Prévention des chutes	La nature des sols et leur entretien prennent-ils en compte la prévention des chutes ? COTATION A, B, C ou D	Descriptif (sols anti-dérapant,...) Visite	C		X	Les sols des couloirs de circulation sont glissant, les agents du bio nettoyage placent un panneau "sol glissant" lorsqu'elle lavent les espaces communs
2.1.7 Maintenance de l'autonomie	60	Signalétique	Existe-t-il une signalétique des espaces (taille des caractères, pictogrammes, couleurs différenciées, éclairages, ...) : • Adaptée aux résidents ?	Descriptif Visite	A	X		
			• Y compris aux mal voyants (braille, ...) ? COTATION A, B, C ou D		D		X	
2.1.8 Maintenance de l'autonomie	61	Maintenance de l'autonomie	Tous les résidents bénéficient-ils de soins de pieds chaque fois que nécessaire ?	Dossier individuel du résident Formation des intervenants, RBP	OUI	X		Pendant la douche, le bain et passage de la pédicure dès que nécessaire
2.1.9 Maintenance de l'autonomie	62	Prévention Maintenance de l'autonomie Projet de vie	Existe-t-il des plans d'actions d'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne, tels que la toilette, les déplacements, le port de prothèses (dentiers, lunettes, appareils auditifs, ...) basés sur des évaluations individuelles ? A Oui, formalisés avec réévaluation périodique B Oui, formalisés, sans réévaluation périodique C Oui, non formalisés et absence d'évaluation périodique D Absence de protocole	Plans d'action Dossier individuel du résident (fiche d'objectif individuel) Protocoles Bilans de suivi	A	X		Plan de soins informatisés sur "TITAN"
2.1.10 Maintenance de l'autonomie	63	Projet de vie	Existe-t-il un projet de vie individualisé pour chaque résident, prenant notamment en compte ses souhaits ?	Dossier individuel du résident	NON		X	Seulement 6 résidents/129 ont un projet de vie individualisé,
2.1.11 Maintenance de l'autonomie	64	Projet de vie Mobilisation Animation	Existe-t-il des activités à visée thérapeutique (ateliers mémoire, gymnastique favorisant la mobilisation, ...) ?	Programme des activités Dossier individuel du résident	OUI	X		Calendriers hebdo des animations sur chaque structure, Projet animation réalisé, en cours de modification sur la forme
			Existe-t-il des activités spécifiques pour les personnes présentant une détérioration intellectuelle ? COTATION A, B, C ou D		A		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.1.12 Maintenance de l'autonomie	65	Projet de vie	Existe-t-il une procédure préalable prenant en compte l'avis de la personne âgée en ce qui concerne : • Les sorties temporaires ?	Dossier et modalités de transmission Délais de transmission	OUI	X		Ces données sont recueillies dans le dossier du résident
			• Les hospitalisations ?		OUI	X		
			• Les changements d'institution ou le retour à domicile ?		OUI	X		
2.2.1 Organisation des soins	66	Médecin coordonnateur	Existe-t-il un médecin coordonnateur ? A Oui, compétent en gériatrie par diplômes et expérience B Oui, titulaire d'un diplôme ou expérimenté en gériatrie C Oui, mais sans diplôme, ni expérience attestant d'une compétence en gériatrie D Non	Organigramme CV, Diplôme, Attestation de formation continue	B	X		2 médecins coordonnateurs sont présents dans l'établissement, 1 est diplômé,
2.2.2 Organisation des soins	67	Médecin coordonnateur	Le médecin coordonnateur participe-t-il : • A l'élaboration du projet institutionnel ?	Compte-rendu de réunions	NON		X	
			• A des réunions de direction ?		OUI	X		
2.2.3 Organisation des soins	68	Permanence des soins Urgences Médecin coordonnateur	Existe-t-il une permanence des soins médicaux, interne ou externe, incluant les urgences ?	Procédure d'appel Tableau de garde Affichage des numéros d'urgence	OUI	X		Convention avec le Ch Falaise, Les numéros d'urgence sont visibles dans chaque infirmerie
			Est-elle formalisée ?		OUI	X		
2.2.4 Organisation des soins	69	Permanence des soins Médecin coordonnateur	L'organisation des soins permet-elle un recours rapide, chaque fois que nécessaire : • A l'oto-rhino-laryngologiste ?	Délais de rendez-vous Procédure d'appel, d'urgence	OUI	X		Rapide en fonction des disponibilités des spécialistes
			• A l'ophtalmologiste ?		OUI	X		
			• Au chirurgien dentiste ?		OUI	X		
2.2.5 Organisation des soins	70	Infirmier référent	Existe-t-il un infirmier ou un cadre infirmier référent (tel que défini dans le cahier des charges) ?	Organigramme Définition de fonctions	OUI	X		Cadre de santé (diplômée)

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.2.6 Organisation des soins	71	Formation Médecin coordonnateur Prévention	Le médecin coordonnateur contribue-t-il à l'information gérontologique des différents intervenants libéraux (médecins et paramédicaux) et salariés, notamment en ce qui concerne : • Les risques iatrogènes médicamenteux ?	Actions d'information Invitations Compte-rendu	NON		X	
			• La prévention des incapacités ou de leur aggravation ?		NON		X	
			• La prévention des infections ?		NON		X	
			• Les règles d'hygiène générale et celles liées aux soins ?		NON		X	
			• Les troubles du comportement ?		NON		X	
			• La prévention des chutes ?		NON		X	
			• La nutrition ?		NON		X	
2.2.7 Organisation des soins	72	Médecin coordonnateur	Le médecin coordonnateur élabore-t-il un rapport d'activités médicales annuel ?	Contenu du rapport	NON		X	
			Ce rapport d'activités contient des données sur: • Les affections ?		NON		X	
			• La dépendance ?		NON		X	
			• L'évaluation des pratiques ?		NON		X	
			• L'organisation des soins ?		NON		X	
			Est-il utilisé pour détecter les points faibles et améliorer l'organisation des pratiques ?		NON		X	
2.2.8 Organisation des soins	73	Projet de soins	Existe-t-il un projet de soins ?	Projet de soins	NON		X	Le projet de soin est en cours d'élaboration par le médecin coordonnateur et la cadre de santé
			Il est écrit et élaboré : • Par le médecin coordonnateur ?		OUI			
			• Par l'infirmier référent ?		NON			
			• Avec l'ensemble de l'équipe soignante ?		NON			
			• Avec les intervenants libéraux ?		NON			

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.2.9 Organisation des soins	74	Projet de soins Projet de vie	Le projet de soins : • Précise-t-il les protocoles de prise en charge des résidents selon leurs grandes spécificités (mobilité, incontinence, états démentiels, diabète, douleur...) ?	Projet de soins Dossier individuel du résident	SO			Sans objet puisque le projet de soins n'est pas encore finalisé
			• Est-il basé sur des bilans individuels périodiques des résidents ?		SO			
			• Précise-t-il l'organisation des soins et aides apportés aux résidents ?		SO			
			Prend-il en compte les règles d'hygiène générale et celles liées aux soins ?		SO			
			Prend-il en compte la prévention des risques iatrogènes médicamenteux ?		SO			
2.2.10 Organisation des soins	75	Transmissions	Existe-t-il une procédure formalisée et systématique de transmissions à chaque changement d'équipe ?	Cahier de transmission, dossier individuel du résident Temps de recoupement du travail des "équipes"	OUI	X		Transmissions orales et informatisées sur "Titan", à chaque changement d'équipe, pluridisciplinaires dans une salle dédiée aux transmissions respectant la confidentialité des informations,
2.2.11 Organisation des soins	76	Locaux de soins	Les locaux permettent-ils une organisation des soins adaptée à l'état des résidents ? COTATION A, B, C ou D	Descriptif des locaux ou plans Visite	B	X		Ils le permettent, malgré nos 57 chambres un peu plus exigües sur le site Mesnie
2.2.12 Organisation des soins	77	Médicaments	Les médicaments sont-ils rendus inaccessibles aux résidents et professionnels non concernés ?	Descriptif Visite	OUI	X		Digicode sur les portes des pharmacies
2.2.13 Organisation des soins	78	Dossier individuel du résident	Au sein de l'institution, tous les résidents ont-ils un (ou des) dossier(s) individuel(s) relatif aux: • Eléments médicaux ?	Dossier individuel du résident	OUI	X		1 dossier papier + dossier informatique
			• Eléments concernant les soins paramédicaux ?		OUI	X		
			• Eléments concernant les aides à la vie quotidienne ?		OUI	X		
			• Objectifs de soins ?		NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.2.14 Organisation des soins	79	Dossier individuel du résident	Si oui, ce(s) dossier(s) individuel(s) contient-il notamment : • Une identification du médecin traitant de la personne ?	Dossier individuel du résident	OUI	X		L'évaluation globale va se généraliser à tous les résidents entrants Les résidents présents n'ont pas de bilan global
			• Les antécédents médicaux importants ?		OUI	X		
			• Les allergies et contre-indications médicamenteuses ?		OUI	X		
			• Une évaluation globale de la personne ?		NON		X	
			• Les affections dont elle est atteinte?		OUI	X		
			• L'état de dépendance ?		OUI	X		
			• Les traitements mis en œuvre, leur suivi et évaluation ?		OUI	X		
			• Les protocoles de soins et d'aides mis en œuvre, leur suivi et évaluation ?		OUI	X		
• Des synthèses périodiques ?	NON		X					
2.2.15 Organisation des soins	80	Dossier individuel du résident	Un dossier type existe-t-il ?	Dossier individuel du résident	OUI	X		Dossier informatisé "Titan"
			Si oui, a-t-il été élaboré avec : • Le médecin coordonnateur ?		NON		X	
			• L'infirmier référent ?		NON		X	
			• L'équipe soignante ?		NON		X	
			• Les intervenants libéraux?		NON		X	
2.2.16 Organisation des soins	81	Prescription	Les prescriptions des médecins sont-elles écrites, lisibles et signées ?	Dossier individuel du résident	NON		X	Certaines ordonnances prescrites ponctuellement ne sont pas forcément lisibles par tous. Les renouvellements d'ordonnance sont informatisés donc lisibles
2.2.17 Organisation des soins	82	Médicaments	Existe-t-il une liste type actualisée des médicaments prescrits au sein de l'institution ?	Liste actualisée	OUI	X		Une liste des médicaments figure dans un classeur dans les 2 infirmeries Cette liste est mise à jour par le pharmacien référent
			A-t-elle été élaborée avec le médecin coordonnateur ?		OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.2.18 Organisation des soins	83	Traitement	Pour chaque résident, existe-t-il une procédure permettant de vérifier le suivi des traitements prescrits :	Dossier individuel du résident Protocoles	OUI	X		Traçabilité de l'administrattion du traitement sur chaque plan de soins des résidents dépendants ou non cohérents
			• Prise effective ?		NON		X	
			• Efficacité ?		NON		X	
2.3.1 Aides et soins spécifiques	84	Dénutrition Sonde Médecin coordonnateur Infirmier référent	Existe-t-il un calendrier alimentaire pour les personnes à risque de dénutrition ?	Protocole, RBP, Tableau de suivi individuel, Dossier du résident, Prescription Calendrier alimentaire	OUI	X		Un travail a été réalisé sur le thème de la nutrition en équipe pluridisciplinaire, reste à élaborer le protocole; A ce jour nous n'avons pas de résidents porteurs de gastrostomie
			En cas de survenue d'une dénutrition, celle-ci fait-elle l'objet d'une prise en charge adaptée s'appuyant sur un protocole ?		NON		X	
			Les sondes gastriques font-elles l'objet d'un suivi médical ?		NON		X	
2.3.2 Aides et soins spécifiques	85	Hydratation Médecin coordonnateur Infirmier référent	L'hydratation des résidents fait-elle l'objet d'une surveillance régulière :	Protocole, RBP Tableau de suivi individuel, Dossier individuel du résident Visite	OUI	X		Toutes les chambres sont pourvues d'un pichet et d'un verre régulièrement approvisionnés par les soignants ou les résidents eux mêmes. Des fontaines à eau sont accessibles à chaque étage
			• Avec boissons à portée de main des résidents? • Avec suivi systématique et individualisé des apports hydriques des résidents à risque ?		OUI	X		
2.3.3 Aides et soins spécifiques	86	Incontinence Bilan	Les personnes ayant posé l'indication d'un système absorbant (médecin, personnel paramédical, autre) sont-elles clairement identifiées pour chaque résident incontinet concerné ?	Protocole, RBP, Prescriptions Tableau de suivi Formation des personnel (contenu, suivi ...) Dossier individuel du résident	OUI	X		Point débattu lors de transmissions pluridisciplinaires
			Existe-t-il un bilan étiologique pour chaque personne présentant un problème d'incontinence (catalogue mictionnel, bilan urodynamique, ...) ?		NON		X	
2.3.4 Aides et soins spécifiques	87	Chutes Médecin coordonnateur Infirmier référent	Les chutes font-elles l'objet :	Protocole, RBP Enregistrement des chutes : cahier spécifique, fiche de chutes, dossier individuel du résident, ... Tableau de suivi	NON		X	
			• D'une politique de prévention formalisée ?		OUI	X		
			• D'un signalement écrit systématique ?		NON		X	
			• D'une analyse des causes ?		NON		X	
			• D'un protocole (médicamenteux et non médicamenteux) de prise en charge clairement défini ?		NON		X	
Ce protocole inclut-il un suivi des personnes ayant eu des fractures secondaires à une chute?	NON		X					

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.3.5 Aides et soins spécifiques	88	Détérioration intellectuelle	Les personnes atteintes de détérioration intellectuelle ont-elles bénéficié d'un bilan diagnostic (bilan cognitif, recherche de cause curable, ...)?	Dossier individuel du résident (bilan individuel), RBP	NON		X	Pas toutes
2.3.6 Aides et soins spécifiques	89	Détérioration intellectuelle	Existe-t-il, au sein de l'établissement, des prestations de type psychiatrique et/ou psychologique : • Avec des moyens internes ?	Dossier individuel du résident, RBP Convention Organigramme	OUI	X		Présence d'une psychologue à temps plein
			• Avec des intervenants extérieurs ?		NON		X	
2.3.7 Aides et soins spécifiques	90	Détérioration intellectuelle	Les personnes atteintes de détérioration intellectuelle bénéficient-elles d'un projet de vie spécifique visant au maintien de leur autonomie psychique et physique ?	Projet institutionnel, Projet de soins Dossier individuel du résident, RBP	OUI	X		Projet de prise en charge spécifique "MAPAD" pas encore réalisé
			Ce projet individuel prend-il en compte la possibilité de déambuler ?		OUI	X		
2.3.8 Aides et soins spécifiques	91	Détérioration intellectuelle	L'accompagnement et les soins aux personnes atteintes de détérioration intellectuelle sont-ils prodigués au sein d'espaces spécifiques : • La journée, y compris de façon temporaire ?	Dossier individuel du résident RBP	OUI	X		
			• 24 heures sur 24 ?		OUI	X		
2.3.9 Aides et soins spécifiques	92	Détérioration intellectuelle Formation	L'accompagnement et les soins aux personnes atteintes de détérioration intellectuelle sont-ils prodigués par du personnel compétent ayant reçu une formation spécifique? A L'ensemble du personnel a reçu une formation spécifique B Une partie du personnel a reçu une formation spécifique C Un seul membre du personnel a reçu une formation spécifique D Pas de formation spécifique	Projet institutionnel Projet de soins Dossier individuel du résident Actions de formation des personnel (contenu, suivi...) RBP	B	X		Formation "Accompagnement des équipes dans la prise en charge des troubles du comportement" par une formatrice référente "HUMANITUDE" à compter de novembre 2013 jusqu'en 2014
2.3.10 Aides et soins spécifiques	93	Troubles psychiatriques	Existe-t-il une prise en compte adaptée des problèmes psychiatriques, autres que ceux liés à des détériorations intellectuelles, rencontrés par les résidents (psychoses, états dépressifs, ...)?	Protocoles, RBP Dossiers individuels Convention	NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.3.11 Aides et soins spécifiques	94	Douleur Formation	La douleur fait-elle l'objet : • D'une évaluation systématique (utilisation d'une échelle visuelle analogique, ...) ?	Protocole, RBP Dossier individuel du résident	NON		X	Audit en cours de réalisation par un médecin du réseau régionale douleur Basse Normandie + formation du personnel à l'outil "MOBIQUAL
			• D'une prise en charge spécifique des résidents (traitement systématique, suivi, ...) ?	Échelle visuelle Tableau de suivi Actions de formation (contenu, suivi ...)	NON		X	
			• D'actions de formation du personnel ?		NON		X	
2.3.12 Aides et soins spécifiques	95	Escarres	Les escarres font-ils l'objet d'un suivi institutionnel ?	Tableau de suivi Protocole Dossier individuel du résident RBP	OUI	X		En cours d'actualisation
			Existe-t-il un protocole écrit et actualisé : • De prévention des escarres ?		NON		X	
			• De leur traitement ?		NON		X	
			Existe-t-il un suivi et une évaluation de leur application ?		NON		X	
2.3.13 Aides et soins spécifiques	96	Contention physique	Existe-t-il des cas de recours à la contention physique au sein de l'institution ?	Protocole, RBP Prescription Tableau de suivi Dossier individuel du résident RF, PI CE	OUI		X	
			En cas d'existence de contention physique : • Existe-t-il une discussion au sein de l'équipe de soins visant à une recherche systématique d'alternative à cette contention pour chaque personne concernée ?		NON		X	
			• Existe-t-il une prescription médicale motivée, précisant la durée et le mode, dans tous les cas de recours à la contention, avec un suivi et une réévaluation périodique ?		NON		X	
			Pour chaque recours à la contention physique, existe-t-il une information préalable et un accord du résident ?		NON		X	
			En cas d'impossibilité, l'information et l'accord de la famille sont-ils obtenus dès que possible ?		NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.3.14 Aides et soins spécifiques	97	Fin de vie Médecin coordonnateur Infirmier référent	La fin de vie fait-elle l'objet : • D'une prise en charge spécifique des résidents (soins d'accompagnement adaptés incluant la famille, respect des convictions religieuses, etc.) ?	Procédure, RBP Dossier individuel du résident Actions de formation des personnels (contenu, suivi...) Tableau de bord	NON		X	
			• D'une convention avec une équipe mobile, une unité de soins palliatifs ?		OUI	X		
			• D'actions de formation du personnel ?		NON		X	
2.3.15 Aides et soins spécifiques	98	Décès	L'établissement prend-il en compte les souhaits du résident et de sa famille relatifs au décès ?	Dossier du résident	OUI	X		
2.4.1 Hôtellerie	99	Chambre ou logement	Existe-t-il un plan de rénovation formalisé : A Avec 100% de chambres/logements individuels, éventuellement communicantes ? B Moins de 10% de chambres/logements à deux personnes, les autres étant des chambres individuelles ? C Seulement suppression des chambres/logements de plus de deux personnes ? D Aucun	Plan(s), Financements	A	X		
2.4.2 Hôtellerie	100	Hygiène alimentaire	La méthode de maîtrise des risques type "HACCP" a-t-elle été mise en œuvre sur la chaîne alimentaire au sein de l'institution (analyse des risques, amélioration des pratiques, formation du personnel, analyses bactériologiques, utilisation pertinente des résultats, ...) ?	Attestation de formation Enregistrement Participation de l'infirmier référent	OUI	X		certain personnel n'ont pas encore reçu de formations concernant la méthode HACCP, Formation inscrite sur le PAF en 2015
2.4.3 Hôtellerie	101	Linge	Existe-t-il une procédure de change du linge à plat (lit, linge de toilette) ?	Procédure Tri, circuit, traitement Visite	NON		X	Il n'existe pas de procédure concernant le change du linge plat puisque toutes les semaines le jour du bain ou de la douche les draps sont entièrement changés
			Existe-t-il une procédure concernant les circuits et le stockage du linge propre et du linge sale ?		OUI	X		
			Le linge souillé ou contaminé est-il soumis à une procédure particulière ?		OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.4.4 Hôtellerie	102	Linge personnel des résidents	L'établissement prend-il en charge le linge personnel des résidents ?	Ramassage, délai de rendu, état du linge, perte Enquête de satisfaction	OUI	X		Enquête de satisfaction réalisée en novembre 2013
			Si oui, l'organisation mise en place donne-t-elle lieu à un recueil de l'attente et de la satisfaction des résidents et de leurs familles (ramassage, délai du rendu, ...) ?		OUI	X		
2.4.5 Hôtellerie	103	Sols et surfaces	Existe-t-il une procédure concernant l'hygiène des sols et des surfaces : • Chambres ?	Procédures écrites État de propreté Visite	OUI	X		
			• Espaces communs ?		OUI	X		
			Cette procédure : • Prévoit-elle des délais entre chaque nettoyage ?		OUI	X		
			• Permet-elle le nettoyage en cas d'incident, en dehors des heures de ménage ?		NON		X	
2.4.6 Hôtellerie	104	Déchets	Existe-t-il une procédure concernant le stockage et l'élimination des déchets : • Restauration ?	Tri, circuit, stockage, traitement Procédures écrites Visite	OUI	X		
			• Activités de soins ?		NON		X	
			• Autres (préciser) ?		SO			
2.5.1 Personnel	105	Définition des missions	Les missions à assurer (administration, hôtellerie, restauration, aides et soins, ...) font-elle l'objet d'une organisation au sein de l'établissement, précisant le rôle de chacun des agents ? COTATION A, B, C ou D	Fiches de postes Organigramme	A	X		Fiches de poste + organigramme
2.5.2 Personnel	106	Suivi du personnel	Les stagiaires (écoles, ...) et salariés en contrat aidé (CES, CEC, ...) sont-ils accueillis, encadrés et suivis spécifiquement au cours de leur travail ? COTATION A, B, C ou D	Référent institutionnel, procédure d'accueil, information, formation	C		X	La procédure d'accueil à élaborer

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.5.3 Personnel	107	Formation continue	Existe-t-il des actions de formation continue du personnel, individuelle ou concernant l'ensemble de l'équipe, y compris ciblées et ponctuelles ?	Plan de formation pluriannuel : thèmes, durées moyenne par agent Attestation de formation	OUI	X		
			Sont-elles adaptées : • A la nature des postes ?		OUI	X		
			• Aux besoins spécifiques et généraux des personnels ?		OUI	X		
			Existe-t-il des plans de formation concernant des formations qualifiantes de longue durée ?		OUI	X		
2.5.4 Personnel	108	Formation	Les agents ont-ils été formés aux gestes de survie ? COTATION A, B, C ou D	Formations	D		X	Pas tous
2.5.5 Personnel	109	Formation Hygiène	Les personnels de service ont-ils reçu une formation concernant l'hygiène des sols et du linge ?	Plan de formation Rapport d'activité	NON		X	Information sur le bio nettoyage en général. Pas de formation sur le linge, 2 fois/an formation au lavage des mains mais pas sur l'hygiène générale des soins Formation du personnel de lingerie à la méthode RABC prévue sur le PAF en 2015
			Les personnels d'aides et de soins ont-ils bénéficié d'une formation continue concernant le lavage des mains et l'hygiène générale des soins ? COTATION A, B, C ou D		C		X	
2.5.6 Personnel	110	Évaluation Personnel	L'évaluation des pratiques professionnelles est-elle réalisée : • Au sein de l'équipe ?	Comptes-rendus Rapports d'évaluation des pratiques professionnelles	NON		X	
			• A l'occasion de réunion d'équipe ?		NON		X	
			• A l'occasion des entretiens individuels annuels ?		NON		X	
			• Lors d'évaluations externes ?		NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
2.5.7 Personnel	111	Soutien du personnel	Des actions de soutien psychologique au personnel sont-elles organisées : • En utilisant les moyens internes ?	Fiches de poste Actions de formation	NON		X	projets d'organiser des groupes de paroles sur des thématiques posant problème à l'équipe,
			• Avec un intervenant extérieur ?		NON		X	
			Sur des thématiques telles que : • Troubles psychiques ? • Fin de vie, ... ?		NON		X	
2.5.8 Personnel	112	Avis des professionnels	Existe-t-il des moyens permettant de recueillir et de tenir compte de l'avis des professionnels sur l'amélioration de la vie quotidienne des résidents ? COTATION A, B, C ou D	Documents, comptes-rendus Projet de vie	B	X		La psychologue est en charge d'élaborer les projets d'accompagnement personnalisés avec la collaboration étroite de l'équipe pluridisciplinaire. Les temps de transmissions au quotidien sont des moments privilégiés pour échanger. Des réunions sont organisées par la psychologue afin de partager les informations pour construire les projets,
2.5.9 Personnel	113	Information	Des visites d'établissements ou de services, des échanges de personnel ou des formations conjointes avec d'autres institutions ou services gérontologiques sont-elles organisées ? COTATION A, B, C ou D	Comptes-rendus	D		X	Projets de formations conjointes avec le CH Falaise ex: gestes d'urgence, plaies, cicatrisation....

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
* En l'absence de cotation "A, B, C, ou D", coter "oui" ou "non" à chaque question, sauf si elle est sans objet et coter alors "SO"								janv.-14
** En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois, ...)								
3.1.1 Ouverture sur l'extérieur	114	Convention Coordination Établissement de santé	L'institution a-t-elle passé une convention avec au moins un établissement de santé, public ou privé, prévoyant les modalités : • D'accueil et de prise en charge en service de médecine ou de chirurgie ?	Convention (ou projet)	OUI	X		Une convention a été signée avec le centre hospitalier de Falaise. Cette convention est en cours d'actualisation
			• Du retour dans l'institution d'origine ?		NON		X	
3.1.2 Ouverture sur l'extérieur	115	Convention Coordination Bilan individuel	Existe-t-il une convention avec un service ou une consultation gériatrique permettant de bénéficier chaque fois que nécessaire d'une évaluation individuelle et/ou d'un suivi gériatrique?	Convention (ou projet)	NON		X	Lorsqu'un suivi ou une évaluation est nécessaire, le résident est envoyé en consultation dans un centre hospitalier de la région
3.1.3 Ouverture sur l'extérieur	116	Convention Coordination Psychiatrie	Existe-t-il un recours au secteur psychiatrique ? A Régulier avec une organisation formalisée B Régulier mais sans organisation formalisée C Occasionnel D Jamais	Convention (ou projet) Rapport de secteur	C		X	Convention en cours de négociation avec le CHS
3.1.4 Ouverture sur l'extérieur	117	Convention Coordination	Existe-t-il une collaboration avec un ou des établissements de santé pour des problèmes spécifiques : • Prise en charge de la douleur ?	Convention(s) ou projets	OUI	X		Pour la prise en charge de la douleur et les soins palliatifs , nous avons une convention avec l'HAD du centre hospitalier de Falaise+ une convention avec l'association JALMALV. Pour les consultations mémoire et troubles du comportement, les résidents sont envoyés dans les centres hospitaliers régionaux. Concernant la nutrition, nous avons une nutritionniste qui intervient dans l'établissement 1 fois/semaine,
			• Soins palliatifs ?		OUI	X		
			• Consultation mémoire ?		NON		X	
			• Troubles du comportement ?		NON		X	
• Nutrition... ?	NON		X					
3.1.5 Ouverture sur l'extérieur	118	Coordination	Existe-t-il une collaboration avec des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux (mise en commun des moyens, associations, club du troisième âge, etc.) ?	Convention (ou projets)	NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
3.1.6 Ouverture sur l'extérieur	119	Coordination	L'établissement fait-il partie d'un système de soins coordonnés ou d'un réseau ?	Document Convention	NON		X	
3.1.7 Ouverture sur l'extérieur	120	Accueil temporaire Services de soins infirmiers à domicile	L'établissement propose-t-il des formules complémentaires à son hébergement permanent pour des personnes âgées vivant à domicile aux alentours : • Accueil de jour ?	Projet institutionnel	NON		X	
			• Hébergement temporaire ?		NON		X	
			• Hébergement de week-end ou de semaine ?		NON		X	
			• Service de soins infirmiers à domicile ?		NON		X	
3.1.8 Ouverture sur l'extérieur	121	Réglementation	L'évolution de la réglementation fait-elle l'objet d'un suivi organisé ?	Sources documentaires, personne ressource Diffusion	OUI	X		Adhérent "FEHAP"
3.2.1 Sécurité et maintenance	122	Sécurité accessibilité	L'établissement a-t-il un avis favorable de la commission consultative de sécurité et d'accessibilité ?	Documents Remarques Délais	OUI	X		Les levées sont actuellement réalisées ou en cours de réalisation
			En cas d'avis défavorable, les remarques éventuelles du dernier procès verbal de cette commission ont-elles été prises en compte par l'établissement, et dans quels délais ?		OUI	X		
3.2.2 Sécurité et maintenance	123	Sécurité incendie	Le personnel est-il informé des consignes en matière de sécurité incendie ?	Affichage des consignes CR des exercices Responsables de l'organisation ...	OUI	X		Les consignes en matière de sécurité pour les personnels sont affichées à des endroits stratégiques de l'établissement (salle de transmission, vestiaires...) 2 formations/an sont organisées au sein de l'établissement en matière de sécurité incendie
			A-t-il reçu une formation en matière de sécurité incendie ?		OUI	X		
			Des exercices sont-ils effectués régulièrement ?		OUI	X		
3.2.3 Sécurité et maintenance	124	Hygiène Sécurité	Existe-t-il des protocoles : • D'hygiène (lavage des mains, circuits propres et sales, ...) ?	Protocoles, RBP	OUI	X		
			• Sur les conduites à tenir en cas d'accident d'exposition au sang ?		OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
3.2.4 Sécurité et maintenance	125	Hygiène Sécurité	Les produits d'entretien, de désinfection et les produits dangereux (insecticides, raticides, ...) sont-ils systématiquement rendus inaccessibles aux résidents et personnels non concernés ?	Protocoles Descriptif des locaux Visite	OUI	X		
3.2.5 Sécurité et maintenance	126	Signalétique Sécurité	Les locaux techniques présentant un danger pour les résidents : • Sont-ils signalés ?	Documents Visite	OUI	X		Digicodes installés
			• Leur sont-ils rendus inaccessibles ?		OUI	X		
3.2.6 Sécurité et maintenance	127	Réparations	Existe-t-il une organisation fonctionnelle permettant d'assurer le suivi des réparations et petits travaux quotidiens ?	Cahier de suivi	OUI	X		
3.2.7 Sécurité et maintenance	128	Prévention Chutes Accidents	Existe-t-il un plan d'action destiné à la prévention des accidents (attention portée aux obstacles divers, formation et réflexion collective des intervenants, ...) ?	Documents CR du CHSCT Arbre des causes	NON		X	
3.2.8 Sécurité et maintenance	129	Appels des résidents	Existe-t-il des systèmes d'appel pour les résidents : • Dans les chambres/logements,	Procédure Délai de réponse Visite	OUI	X		
			• Dans les cabinets de toilettes,		NON		X	
			• Dans les lieux communs,		NON		X	
			• Portés par les résidents eux-mêmes ?		OUI	X		
			Existe-t-il une organisation permettant de s'assurer que le système de réponse aux appels des résidents (sonnettes, ...) garantit une réponse rapide ?		OUI	X		
3.3.1 Projet institutionnel	130	Projet de vie Projet de soins	Existe-t-il un projet institutionnel ?	Projet institutionnel	OUI	X		
			Ce projet comprend-il les caractéristiques générales des projets de vie et de soins ?		OUI	X		
			Est-il formalisé ?		OUI	X		
			Existe-t-il un suivi de mise en œuvre ?		NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
3.3.2 Projet institutionnel	131	Projet de vie	Le projet de vie individuel de chaque résident est-il élaboré avec la personne concernée ?	Projet institutionnel	OUI	X		
3.3.3 Projet institutionnel	132	Projet institutionnel Projet de vie	Le projet institutionnel prend-t-il en compte les souhaits et besoins des résidents et de leurs familles ?	Projet institutionnel Enquête de satisfaction	OUI	X		
3.3.4 Projet institutionnel	133	Projet institutionnel Projet de vie	Le projet institutionnel a-t-il été soumis : • Au conseil d'établissement ?	Compte-rendu(s)	OUI	X		
			• Aux autres instances délibératives ou consultatives (CA, CME, CHSCT, CTE, comité d'entreprise, ...) ?		NON	X		
3.3.5 Projet institutionnel	134	Projet institutionnel	Existe-t-il un dispositif permettant d'adapter le projet institutionnel à l'évolution de l'état des résidents ?	Actualisation du PI Délais	NON		X	
3.3.6 Projet institutionnel	135	Projet de vie Souhaits des personnes	Les éléments signalés par les résultats des enquêtes de satisfaction auprès des résidents et des familles, ainsi que l'analyse des réclamations et plaintes sont-ils utilisés pour améliorer les prestations fournies ?	Recueil, analyse Actions correctives Impact sur les pratiques Personne référente	OUI	X		Des actions correctives sont mises en place pour répondre aux mieux aux demandes et améliorer les prestations fournies mais ce n'est pas formalisé
3.3.7 Projet institutionnel	136	Projet de vie	L'organisation des espaces et le fonctionnement de l'établissement sont-ils conformes au projet de vie ? COTATION A, B, C ou D	Descriptif Projet de vie Visite	B	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
* En l'absence de cotation "A, B, C, ou D", coter "oui" ou "non" à chaque question, sauf si elle est sans objet et coter alors "SO"								janv.-14
** En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois, ...)								
4.1 Démarche qualité	137	Démarche Méthode Auto-évaluation	Les réponses à ce questionnaire ont-elles été discutées en équipe ?	CR de réunions	OUI	X		Le référentiel ANGELIQUE a été présenté et validé en Comité de Suivi de l'Evaluation Interne (CSEI). Une fois validé, des réunions sont organisées afin de présenter ce référentiel à l'ensemble du personnel des différents services (voir état d'émargement) Le questionnaire a été rempli avec les chefs de services. Des réunions ont été organisées avec des salariés de différents services selon le thème,
			Si oui, avec une participation :		NON		X	
			• Des résidents ou de leurs représentants ?					
			• Des intervenants médicaux ?		OUI	X		
			• Des intervenants paramédicaux ?		OUI	X		
			• Des personnels d'aide et d'accompagnement?		OUI	X		
			• Du personnel de restauration et d'hôtellerie ?		OUI	X		
• Du personnel administratif ?	OUI	X						
4.2 Démarche qualité	138	Gestion de la qualité	La direction a-t-elle défini une politique et planifié des objectifs pour l'amélioration de la qualité ?	Plan pluriannuel d'amélioration de la qualité Projets qualité	NON		X	Une politique qualité a été rédigée par la direction mais pas de planification des objectifs L'amélioration continue de la qualité se fait par le biais des réunions du CVS et par les enquêtes de satisfaction. Seuls les chefs de services sont associés au CVS lorsque le sujet les concerne directement
			Existe-t-il une démarche structurée permettant une amélioration continue de la qualité, associant les résidents et les professionnels concernés ?		NON		X	
4.3 Démarche qualité	139	Démarche Méthodes Champ	Des enquêtes de satisfaction sont-elles menées auprès des résidents et des familles ?	Projet institutionnel, projet de vie, projet de soins Résultat des enquêtes Cahier des charges CR de réunions, de suivi	OUI	X		Les résultats de la dernière enquête de satisfaction ont été présentés au CVS le 09/12/13 L'établissement sous traite le linge plat (draps, draps housse et taies) Un contrat a été signé indiquant les demandes spécifiques et une évaluation est organisée dès qu'il y a un dysfonctionnement
			Existe-t-il une démarche d'évaluation périodique des pratiques ?		NON		X	
			Les prestations effectuées en sous-traitance (restauration, ménage, lingerie, ...) font-elles l'objet d'une évaluation périodique sur la base d'un cahier des charges formalisé ?		OUI	X		

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
4.4 Démarche qualité	140	Personnel Formation	Le personnel a-t-il été sensibilisé et formé aux méthodes de l'amélioration de la qualité ? COTATION A, B, C ou D	CR de réunions Attestation de formation	C		X	Le référentiel leur a été présenté, une information leur a été donnée concernant la méthodologie, mais pas de formations

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
4.5 Démarche qualité	141	Personnel Formation	Existe-t-il un référent formé aux principes et méthodes de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?	Attestation de formation	OUI	X		
4.6 Démarche qualité	142	Gestion Qualité	Existe-t-il des groupes de travail thématiques consacrés à l'amélioration de la qualité, associant les représentants des résidents et les professionnels concernés ?	CR de réunions	NON		X	Des groupes de travail, à travers de s réunions, ont lieu avec le personnel mais pas avec les repésentants des résidents, excepté pour la commission des menus
			Le médecin coordonnateur et, lorsqu'il existe, l'infirmier référent, participent-ils à ces réunions?		OUI	X		
			L'organisation et les pratiques engageant la qualité au sein de l'institution, sont-elles : • Identifiées ?		NON		X	
			• Formalisées pour être améliorées ?		NON		X	
			• Evaluées ?		NON		X	
Les incidents et accidents donnent-ils lieu à une analyse permettant de prévenir leur réapparition?	NON		X					
4.7 Démarche qualité	143	Gestion Qualité	Les propositions d'amélioration de la qualité font-elles l'objet d'une validation explicite par la direction ?	Documents Diffusion, affichage	NON		X	
			Après validation par la direction, des documents adaptés sont-ils élaborés pour le personnel concerné ?		NON		X	
			La diffusion des documents destinés au personnel fait-elle l'objet d'un accompagnement organisé ?		NON		X	

Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
4.8 Démarche qualité	144	Suivi	Existe-t-il un dispositif permettant de vérifier : • Que les procédures sont connues de tous ?	Tableaux de bord et de suivi Evaluation, plan d'action prévisionnel Fiches projet	OUI	X		Lorsqu'une procédure est affichée pour lecture, un état d'émergence est joint afin de s'assurer que l'ensemble du personnel a bien pris connaissance de la procédure
			• Qu'elles sont effectivement appliquées ?		NON		X	
			Existe-t-il un suivi périodique des indicateurs qualité ?		NON		X	
4.9 Démarche qualité	145	Notification Anomalies	Existe-t-il un système permanent de notification et de suivi des anomalies : • Dans le champ de la vie quotidienne ?	Fiches de dysfonctionnement Enregistrement des plaintes, réponses apportées et délais	OUI	X		Des fiches d'évènements indésirables sont mises à disposition du personnel, des résidents et des familles dans les infirmeries et dans les salles de transmissions. Celles-ci concernent tous les secteurs d'activités
			• Dans le champ du soin ?		OUI	X		
4.10 Démarche qualité	146	Démarche qualité	L'avancement de la démarche d'amélioration de la qualité fait-il l'objet d'un suivi régulier ?	Processus Tableau de suivi CR de réunions	NON		X	
4.11 Démarche qualité	147	Communication Transparence	Les actions d'amélioration de la qualité font-elles l'objet d'une communication interne et/ou externe ?	Documents Diffusion Affichage	NON		X	

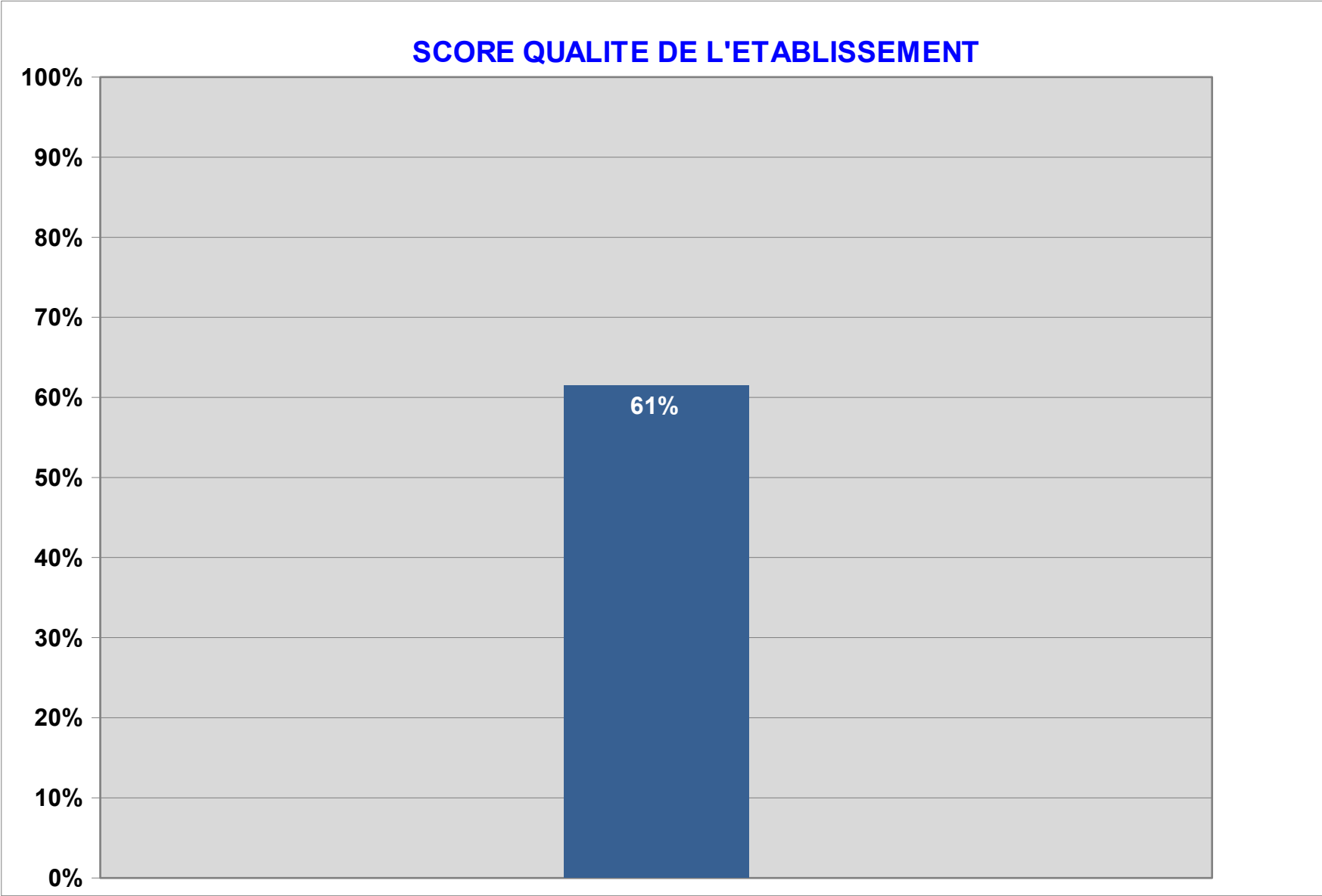
Thèmes	Questions	Mots-clés	Questions	Indicateurs et/ou sources d'information	Cotation*	Point fort	Point faible	Commentaires**
--------	-----------	-----------	-----------	---	-----------	------------	--------------	----------------

4.8 Démarche qualité	144	NON	0	0	0	1	0	0	0	0,00%
		NON	0	0	0	1	0	0	0	0,00%
4.9 Démarche qualité	145	OUI	1	0	0	0	0	0	0	100,00%
		OUI	1	0	0	0	0	0	0	100,00%
4.10 Démarche qualité	146	NON	0	0	0	1	0	0	0	0,00%
4.11 Démarche qualité	147	NON	0	0	0	1	0	0	0	0,00%
SQ Démarche qualité		0	13	0	0	16	1	0	0	43,33%
SQ L'établissement et son environnement		0	25	0	1	17	1	0	0	59,09%
SQ Réponses apportées aux résidents en termes d'autonomie, d'accompagnement et de soins		0	60	5	6	63	3	3	6	50,71%
SQ Attentes et satisfaction des résidents et familles		0	57	23	11	13	7	2	1	80,53%
SCORE QUALITE ETABLISSEMENT		0	155	28	18	109	12	5	7	61,47%

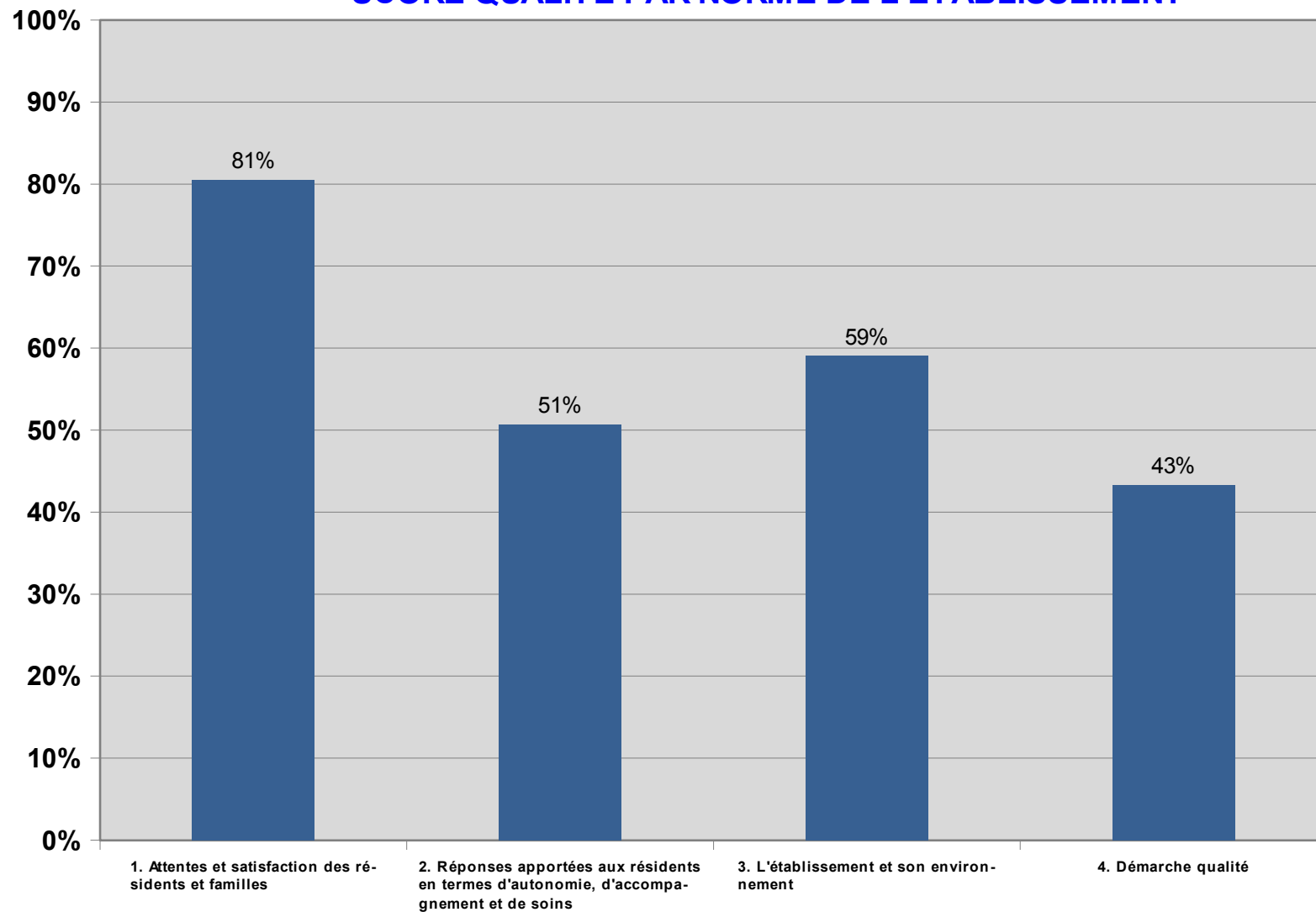
AUTO-EVALUATION DE LA QUALITE EN EHPAD

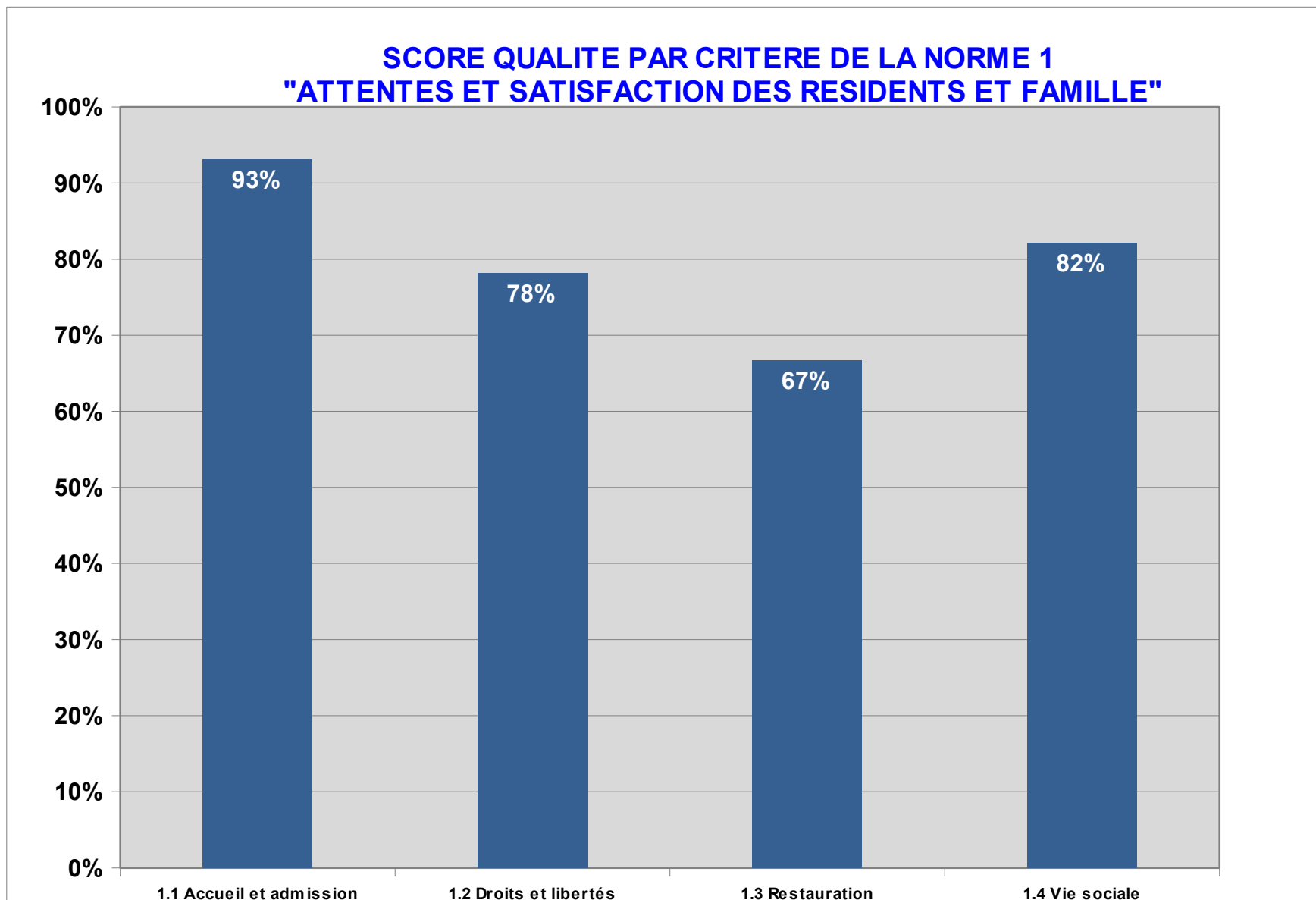
1. Attentes et satisfaction des résidents et familles	Nombre de critères	2014
1.1 Accueil et admission	11	93,10%
1.2 Droits et libertés	21	78,13%
1.3 Restauration	13	66,67%
1.4 Vie sociale	8	82,14%
Total	53	Score Qualité de la norme 1 : 80,53%
2. Réponses apportées aux résidents en termes d'autonomie, d'accompagnement et de soins	Nombre de critères	Score Qualité
2.1 Maintien de l'autonomie	12	77,78%
2.2 Organisation des soins	18	48,15%
2.3 Aides et soins spécifiques	15	40,54%
2.4 Hôtellerie	6	76,92%
2.5 Personnel	9	33,33%
Total	60	Score Qualité de la norme 2 : 50,71%
3. L'établissement et son environnement	Nombre de critères	Score Qualité
3.1 Ouverture sur l'extérieur	8	25,00%
3.2 Sécurité et maintenance	8	82,35%
3.3 Projet institutionnel	7	73%
Total	23	Score Qualité de la norme 3 : 59,09%
4. Démarche qualité	Nombre de critères	Score Qualité
Total	11	Score Qualité de la norme 4 : 43,33%

	Nombre de critères	Score Qualité de l'établissement
Score qualité de l'établissement	147	61,47%



SCORE QUALITE PAR NORME DE L'ETABLISSEMENT





**SCORE QUALITE PAR CRITERE DE LA NORME 2
"REPONSES APORTEES AUX RESIDENTS EN TERME D'AUTONOMIE, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS"**

