

# OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION DE LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

Source : Outil d'auto-évaluation ANGELIQUE - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité - version 1 - juin 2000

Date de l'autoévaluation :		Personne coordonnant l'auto-évaluation :					
Thèmes	Mots-clefs	Questions	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort	Point faible	Objec- tif
		Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter			*	*	**

## I - Attentes et satisfaction des résidents et familles

<b>1 - Accueil et admission</b>	Demande de renseignements	<p>La réponse à une demande externe de renseignements, y compris téléphoniques, concernant l'établissement est-elle organisée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - oui, formalisée avec un suivi de mise en oeuvre effective.</li> <li>• B - oui, formalisée avec un suivi partiel de mise en oeuvre effective.</li> <li>• C - oui, non formalisée et absence de suivi.</li> <li>• D - non, absence de procédure.</li> </ul>	Procédure (dont horaires, personne responsable, délais de réponse, « réponses type », remise de documents, ...)				Q1
	Demande de renseignements	Une réponse peut-elle être obtenue : - la journée - le week-end	Personne responsable, délais de réponse				Q2
	Personnes âgées Familles	Existe-t-il : - un livret d'accueil (LA) ? - un règlement intérieur (RI) ? - un contrat de séjour (CS) ?	LA - RI - CS				Q3
	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 intérieur (RI) ? - contrat de séjour (CS) ?	RI et CS signés et datés (dans dossier individuel du résident) LA				Q4
	Pré-admission	Ces documents précisent-ils : - les tarifs en vigueur au sein de l'établissement ? - les différentes prestations offertes par l'établissement (présence d'une assistante sociale, gérant de tutelle, personnel d'accompagnement et de soins, salariés...) ?	Règlement intérieur Contrat de séjour Livret d'accueil				Q5
	Cadre de vie Projet de vie	L'institution propose-t-elle un cadre de vie agréable au plan :  - visuel, - olfactif, - auditif, - température des locaux.  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Enquêtes de satisfaction  Propreté Visite				Q6
	Entrée Sortie	Existe-t-il un registre des entrées et des sorties ? Est-il actualisé à chaque entrée ou sortie ?	Registre				Q7

\* cocher    \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

<http://membres.lycos.fr/papidoc/36autoevalehpa.html>

Éditique : Mias L., Zambon M.

Thèmes	Mots-clefs	<b>Questions</b> Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	<b>Indicateur et/ou source d'info.</b>	<b>Cota- tion</b>	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Pré admission	Existe-t-il avant l'entrée : - une rencontre avec la personne et sa famille ? - une visite de l'établissement par le futur résident ? - un avis médical ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• externe à l'établissement (médecin traitant, médecin du service d'origine...) ?</li> <li>• du médecin coordonnateur ?</li> </ul> - une évaluation globale individuelle comportant notamment une évaluation des fonctions cognitives ?  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	RBP (recommandations de bonnes pratiques)				Q8
	Admission	Existe-t-il une procédure systématique d'admission du résident ?  Est-elle écrite ? Cette procédure prévoit-elle l'information, la recherche et le recueil du consentement de la personne quant à son entrée en institution ?	Dossier individuel du résident  Avis médical Procédure RBP				Q9
	Accueil	Le(s) référent(s) institutionnel(s) des résidents et des familles sont-ils clairement identifiés dès l'admission (problèmes médicaux, administratifs...) ?	Dossier résident. RI. LA				Q10
	Référent familial	Un référent au sein de la famille est-il désigné par le résident chaque fois que possible ? Les coordonnées du référent sont-elles tenues à jour ?	Dossier résident.				Q11
<b>2 - Droits et libertés</b>	Éthique Déontologie	Les principes de « la charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante » sont-ils - connus ? - appliqués ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - oui, systématiquement.</li> <li>• B - oui, en grande partie.</li> <li>• C - oui, pour quelques points seulement.</li> <li>• D - pas du tout.</li> </ul>	Documents (règlement intérieur, contrat de séjour, compte-rendus de formation/info) de formation / info) Affichage visible.				Q12
	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				Q13
	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				Q14

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Protection des biens	La protection des biens (objets de valeur, bijoux, ...) des résidents au sein de l'établissement est-elle organisée par une procédure formalisée :  - durant le séjour ?  - lors du décès ?	Procédure. Enregistrements. Contrôle des accès à l'établissement. Compte-rendu d'information.				Q15
	Réclamations Satisfaction	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				Q16
	Conseil d'établissement	Le conseil d'établissement se réunit : - plus d'une fois par semestre ? - au moins une fois par semestre ?	Compte-rendus de réunions. Ordre du jour . Élections du CE. Composition du CE				Q17
	Information	Des réunions d'information, autres que celles du conseil d'établissement, 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-rendus des réunions Ordre du jour.				Q18
	Assurances	En cas d'absence d'assurance responsabilité civile souscrite par l'établissement pour les résidents, le directeur :  - 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 ?	Contrat Procès-verbal d'entretien  Dossier individuel du résident RI				Q19
	Respect de la personne	Les résidents bénéficient-ils d'un espace privatif dans lequel ils peuvent  - 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 ?	Contrat de séjour Règlement intérieur  Livret d'accueil RBP				Q20
	Respect de la personne	Existe-t-il un dispositif permettant de recueillir l'avis des résidents quant à leur sentiment de sécurité  - au sein de l'établissement ? - dans leur espace privatif ?	Recueils d'informations Enquêtes				Q21

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Moyens de communication	Chaque chambre est-elle équipée d'un dispositif permettant de brancher un poste de télévision ?	Visite				Q22
	Moyens de communication	Les résidents peuvent-ils disposer d'un téléphone? • A - oui avec ligne directe 24 h / 24 • B - oui, mais passage par le standard possible 24 h / 24 • C - oui, mais la journée seulement • D - non	Locaux CS, RI				Q23
	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				Q24
	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 intérieur Livret d'accueil Formation du personnel				Q25
	Respect de la personne	Les résidents ont-ils accès librement à tout moment de la journée - à leur chambre /logement ? - aux lieux collectifs ?	RI, LA, PI, Visite				Q26
	Respect de la personne	Le personnel frappe-t-il ou sonne-t-il à la porte de la chambre/logement avant d'entrer ? Attend-il la réponse pour entrer ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	RI, PI, LA, Visite  Formation du personnel				Q27
	Respect de la personne	Les toilettes et les soins apportés aux résidents, sont-ils effectués avec la porte fermée ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	RI, PI, LA, Visite  Formation personnel				Q28
	Respect de la personne	Les expressions de familiarité (tutoiement, appellation par un autre nom que le nom de famille...) ne sont-elles utilisées qu'avec l'accord des résidents ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	RI, PI, LA, Visite Formation du personnel				Q29
	Information	Les résidents et leur famille sont-ils informés du fonctionnement de l'établissement : - organigramme diffusé, - diffusion et affichage du calendrier des animations, du compte-rendu du conseil d'établissement (détaillés ou points synthétiques) - badge du personnel ou autres moyens d'identification	Organigramme. Diffusion des CR,  du CE Visite Affichage				Q30
	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...) ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Dossier individuel du résident, RI, PI Formation CR de réunions  d'information sur le secret professionnel				Q31

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	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				Q32
<b>3 - Restauration</b>	Repas. Attentes et souhaits.	Existe-t-il - un dispositif permettant de recueillir les attentes et souhaits des résidents et de leurs familles : - bilan d'entrée comprenant les habitudes alimentaires antérieures, les goûts et dégoûts, les contraintes liées à une pratique religieuse ? - enquêtes périodiques de satisfaction et attentes ? - recueil des satisfactions et réclamations ? - répartition des horaires de repas dans la journée ? - composition des repas et choix des menus ? - temps consacré à chaque repas ? - aide apportée à la prise des aliments et des boissons ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	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.				Q33
	Repas Attentes et souhaits	Existe-t-il une prise en compte de ce recueil d'informations ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Menus Affichage résultats				Q34
	Repas Attentes et souhaits	Existe-t-il une réponse alternative satisfaisante lorsque l'un des plats ne convient pas au résident ?	Menus Affichage				Q35
	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				Q36
	Repas Attentes et souhaits	Le choix de la place et des voisins de table prend-il en compte les souhaits des résidents ? <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Mode de recueil d'information				Q37
	Repas. Attentes et souhaits.	Quel est le délai maximal entre la fin du dîner et le début du petit déjeuner ? • A - 12 h ou moins. • B - entre 12 et 13 h (inclus). • C - entre 13 et 14 h (inclus). • D - plus de 14 h.	Horaires des repas. Enquêtes de satisfaction et actions correctives. RBP				Q38
	Repas	Les résidents qui le souhaitent ont-ils une « collation » (tisane...) après le repas du soir ?	RBP				Q39
	Repas Boissons	Existe-t-il un suivi des aliments effectivement absorbés par les résidents à risque de dénutrition ? Existe-t-il un suivi des boissons effectivement absorbés par les résidents à risque de déshydratation ?	Dossier individuel du résident RBP				Q40

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	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				Q41
	Poids	L'état de nutrition fait-il l'objet d'un suivi - avec pesée systématique à l'admission ? - 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.	Dossier individuel du résident				Q42
	Nutrition	La composition des menus fait-elle l'objet d'un avis médical ou d'un autre professionnel compétent en nutrition ?  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Attestation de formation du référent. RBP				Q43
	Nutrition	Les régimes font-ils l'objet d'une prescription et d'un suivi médical ?  Les repas mixés font-ils l'objet d'un suivi médical ?	Dossier individuel du résident				Q44
	Hygiène alimentaire.	Le dernier procès-verbal des services vétérinaires a-t-il fait l'objet de réserves ?  Si oui : - ont-elles été levées ? - font-elles l'objet d'un échéancier ?	PV services vétérinaires				Q45
<b>4 - Vie</b>	Animation	Existe-t-il un ou des référent(s) chargés de coordonner l'animation ?	Fiches de poste				Q46
<b>Sociale</b>	Animation	Existe-t-il un projet d'animation - écrit ? - dont les principes sont inclus dans le projet institutionnel  - présenté aux instances consultatives ? - validé par ces instances ? - diffusé et proposé aux résidents et aux familles ? - évalué ? L'ensemble du personnel y concourt-il ?	Documents  Projet institutionnel Formation Enquête de satisfaction				Q47

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	<b>Questions</b> Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	<b>Indicateur et/ou source d'info.</b>	<b>Cota- tion</b>	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Animation Citoyenneté  Vie sociale Stimulation	Des activités sont-elles proposées pour lutter contre la perte des relations sociales :  1 - à l'intérieur de l'établissement tel que : - participation selon leurs souhaits à des activités de la vie quotidienne telles que ménage, courrier, jardinage  - ateliers de créativité, ateliers divers - groupes de parole - fêtes, anniversaires - suivi de l'actualité avec les journaux, éventuellement internes ?  <b>Cotation A, B, C ou D</b>  2- à l'extérieur de l'établissement tel que - promenades - marché, courses - cinéma, théâtre, culte avec un accompagnement : famille, bénévoles, membres du personnel ?  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>  3 - participation à la vie civile (élections, journaux locaux, ...) ?  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Programmation et contenu des activités  Qualification des personnels affectés. Formation du personnel.				Q48
	Animation Rythme	Les activités sont-elles : - non imposées et proposées de façon incitative, - proposées à date fixe, - proposées à la carte, - modulables ?	Programmation et contenu des activités				Q49
	Rencontres inter et intra générations	Existe-t-il des échanges (visites, réunions, animations, ...) inter générations ?	Programmation et contenu des activités				Q50
	Activités Famille Amis	Les familles et amis des résidents participent-ils à la vie de l'institution à travers ses activités diverses (sorties, ateliers, vacances, etc.) ?  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Projet institutionnel, LA, RI, CR, participations aux activités.				Q51
	Bénévoles	La présence de bénévoles est-elle organisée et suivie, en relation avec le projet institutionnel ? Existe-t-il une convention écrite entre l'établissement et les bénévoles ? Existe-t-il un ou des référent des bénévoles au sein de l'établissement ?	PI, LA, RI, CE, Conventions, CR, participations aux activités. Charte des bénévoles.				Q52
	Prestations	Les résidents ont-ils accès à des prestations telles que coiffure, esthétique ?	Locaux, affichage, rendez-vous				Q53

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
--------	------------	--	---------------------------------------	---------------	--------------------	----------------------	---------------------

## II - Réponses apportées aux résidents en termes d'autonomie, d'accompagnement et de soins

1 - Maintien de l'auto nomie	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 ?  - circulations verticales : ascenseurs... ?	Descriptif ou plans des locaux (plans inclinés)  Visite				Q54
	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				Q55
	Accessibilité	Les résidents en fauteuil roulant peuvent-ils se déplacer aux abords de l'institution :  - dans le jardin (si existe) ? - hors de l'établissement ?	Descriptif ou plans des locaux (plans inclinés...) Visite				Q56
	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...) ?  <b>Cotation A, B, C, ou D</b>	Descriptif ou plans des locaux. Visite				Q57
	Prévention des chutes	Existe-t-il des systèmes d'aide à la prévention des chutes dans les espaces de circulation :  Circulations • 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 sièges seulement. • D - aucun aménagement.	Descriptif ou plan des locaux.  Visite				Q58
	Prévention des chutes	La nature des sols et leur entretien prennent-ils en compte la prévention des chutes ?  <b>Cotation A, B, C ou D</b>	Descriptif (sols antidérapants, ...) Visite Visite				Q59
	Signalétique	Existe-t-il une signalétique des espaces (taille des caractères, pictogrammes, couleurs différenciées, éclairages, ...) :  - adaptée aux résidents ? - y compris aux malvoyants (braille, ...) ?  <b>Cotation A, B, C ou D</b>	Descriptif. Visite				Q60
	Maintien de l'autonomie	Tous les résidents bénéficient-ils de soins des pieds chaque fois que nécessaire ?	Dossier individuel du résident. Formation des intervenants. RBP				Q61

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)



Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Prévention. Maintien 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.				Q62
	Projet de vie	Existe-t-il un projet de vie individualisé pour chaque résident, prenant notamment en compte ses souhaits ?	Dossier individuel du résident				Q63
	Projet de vie Mobilisation Animation	Existe-t-il des activités à visée thérapeutique (ateliers mémoire, gymnastique favorisant la mobilisation, ... ) ? Existe-t-il des activités spécifiques pour les personnes présentant une détérioration intellectuelle ?  <b>Cotation A, B, C ou D</b>	Programme des activités Dossier individuel du résident				Q64
	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 ? - les hospitalisations ? - les changements d'institution ou le retour à domicile ?	Dossier et modalités de transmission  Délais de transmission				Q65
<b>2 - Organi- sation des soins</b>	Médecin coordonnateur	Existe t-il un médecin coordonnateur ? • A - oui, et compétent en gérontologie par diplômes ET expérience. • B - oui, titulaire d'un diplôme, OU expérimenté en gérontologie. • C - oui, mais sans diplôme, ni expérience attestant d'une compétence en gérontologie. • D - non.	Organigramme. CV, diplôme, attestation de formation continue				Q66
	Médecin coordonnateur	Le médecin coordonnateur participe-t-il : - à l'élaboration du projet institutionnel ? - à des réunions de direction ?	Compte-rendu de réunions.				Q67
	Permanence des soins. Urgences Médecin coordonnateur	Existe t-il une permanence des soins médicaux, interne ou externe, incluant les urgences ? Est-elle formalisée ?	Procédure d'appel Tableau de garde Affichage des numéros d'urgence				Q68
	Permanence des soins Médecin coordonnateur	L'organisation des soins permet-elle un recours rapide, chaque fois que nécessaire : - à l'oto-rhino-laryngologiste ? - à l'ophtalmologiste ? - au chirurgien dentiste ?	Délais de rendez-vous  Procédure d'appel d'urgence				Q69

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	<b>Questions</b> Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	<b>Indicateur et/ou source d'info.</b>	<b>Cota- tion</b>	Point fort *	Point faible *	<b>Objec- tif</b> * *
	Infirmier référent	Existe t-il un infirmier ou un cadre infirmier référent (tel que défini dans le cahier des charges) ?	Organigramme. Définition de fonctions				Q70
	Formation Médecin coordonnateur Prévention	Le médecin coordonnateur contribue-t-il à la formation gérontologique des différents intervenants libéraux (médecins et paramédicaux) et salariés notamment en ce qui concerne : - les risques iatrogènes médicamenteux ? - la prévention des incapacités ou de leur aggravation ? - la prévention des infections ? - les règles d'hygiène générale et celles liées aux soins ? - les troubles du comportement ? - la prévention des chutes ? - la nutrition ?	Actions d'information. Invitations. Compte-rendu				Q71
	Médecin coordonnateur	Le médecin coordonnateur élabore-t-il un rapport d'activités médicales annuel ?  Ce rapport d'activités contient des données sur : - les affections ? - la dépendance ? - l'évaluation des pratiques ? - l'organisation des soins ? Est-il utilisé pour détecter les points faibles et améliorer l'organisation des pratiques ?	Contenu du rapport				Q72
	Projet de soins	Existe t-il un projet de soins ? Il est écrit et élaboré : - par le médecin coordonnateur ? - par l'infirmier référent ? - avec l'ensemble de l'équipe soignante ? - avec les intervenants libéraux ?	Projet de soins				Q73
	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....) ?  - est-il basé sur des bilans individuels périodiques des résidents ?  - précise-t-il l'organisation des soins et aides apportées aux résidents ?  Prend-il en compte les règles d'hygiène générale et celles liées aux soins ?  Prend-il en compte la prévention des risques iatrogènes médicamenteux ?	Projet de soins Dossier individuel du résident				Q74

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	<b>Questions</b> Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	<b>Indicateur et/ou source d'info.</b>	<b>Cota- tion</b>	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Transmissions	Existe t-il une procédure formalisée et systématique à chaque changement d'équipe ?	Cahier de transmission, dossier individuel du résident. Temps de recoupement du travail des "équipes"				Q75
	Locaux de soins	Les locaux permettent-ils une organisation soins adaptée à l'état des résidents ? <b>Cotation A, B, C ou D</b>	Descriptif des locaux ou plans Visite				Q76
	Médicaments	Les médicaments sont-ils rendus inaccessibles aux résidents et professionnels non concernés ?	Descriptif Visite				Q77
	Dossier individuel du résident	Au sein de l'institution, tous les résidents ont-ils un (ou des) dossier(s) individuel(s) relatif aux : - éléments médicaux ? - éléments concernant les soins paramédicaux ? - éléments concernant les aides à la vie quotidienne ? - objectifs de soins ?	Dossier individuel du résident				Q78
	Dossier individuel du résident	Si oui, ce(s) dossier(s) individuel(s) contient-il notamment : - une identification du médecin traitant de la personne ? - les antécédents médicaux importants ? - les allergies et contre-indications médicamenteuses ? - une évaluation globale de la personne ? - les affections dont elle est atteinte ? - l'état de dépendance ? - les traitements mis en oeuvre, leur suivi et évaluation ? - les protocoles de soins et d'aides mis en oeuvre, leur suivi et évaluation ? - des synthèses périodiques ?	Dossier individuel du résident				Q79
	Dossier individuel du résident	Un dossier type existe-t-il ? Si oui, a-t-il été élaboré avec : - le médecin coordonnateur ? - l'infirmier référent ? - l'équipe soignante ? - les intervenants libéraux ?	Dossier individuel du résident				Q80
	Prescription	Les prescriptions des médecins sont-elles écrites, lisibles et signées ?	Dossier individuel du résident				Q81
	Médicaments	Existe t-il une liste type actualisée des médicaments prescrits au sein de l'institution ? A-t-elle été élaborée avec le médecin coordonnateur ?	Liste actualisée				Q82

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Traitement	Pour chaque résident, existe-t-il une procédure permettant de vérifier le suivi des traitements prescrits : - prise effective ? - efficacité ? - effets secondaires ?	Dossier individuel du résident  Protocoles				Q83
3 - Aides et soins spécifi- ques	Dénutrition Sonde	Existe t-il un calendrier alimentaire pour les personnes à risque de dénutrition ?	Protocole, RBP, tableau de suivi				Q84
	Médecin coordonnateur Infirmier réfèrent	En cas de survenue d'une dénutrition, celle-ci fait-elle l'objet d'une prise en charge adaptée s'appuyant sur un protocole ?  Les sondes gastriques font-elles l'objet d'un suivi médical ?	individuel, dossier du résident, prescription  Calendrier alimentaire				
	Hydratation. Médecin coor- donnateur. Infirmier réfèrent	L'hydratation des résidents fait-elle l'objet d'une surveillance régulière ?  - avec boissons à portée de main des résidents ? - avec suivi systématique et individualisé des apports hydriques des résidents à risque ?	Protocole, RBP Tableau de suivi  individuel Dossier individuel du résident, visite				Q85
	Incontinence Bilan	Les personnes ayant posé l'indication d'un système absorbant (médecin, personnel para-médical, autre) sont elles clairement identifiées pour chaque résident incontinent concerné ?  Existe-t-il un bilan étiologique pour chaque personne présentant un problème d'incontinence (catalogue mictionnel, bilan uro-dynamique,...) ?	Protocole, RBP, prescriptions Tableau de suivi Formation des personnels (contenu,  suivi) Dossier individuel du résident				Q86
	Chutes Médecin coordonnateur Infirmier réfèrent	Les chutes font-elles l'objet - d'une politique de prévention formalisée ? - d'un signalement écrit systématique ? - d'une analyse des causes ? - d'un protocole (médicamenteux et non médicamenteux) et prise en charge clairement défini ?  Ce protocole inclut-il un suivi des personnes ayant eu des fractures secondaires à une chute ?	Protocole, RBP, Enregistrement des chutes : cahier spécifique, fiche de chutes, dossier individuel du résident  Tableau de suivi				Q87
	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				Q88
	Détérioration intellectuelle	Existe-t-il, au sein de l'établissement, des prestations de type psychiatrique et/ou psychologique :  - avec des moyens internes ? - avec des intervenants extérieurs ?	Dossier individuel du résident, RBP  Convention Organigramme				Q89

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	<b>Questions</b> Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	<b>Indicateur et/ou source d'info.</b>	<b>Cota- tion</b>	Point fort *	Point faible *	<b>Objec- tif</b> * *
	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 ?  Ce projet individuel prend-il en compte la possibilité de déambuler ?	Projet institutionnel Projet de soins Dossier individuel du résident,  RBP				Q90
	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 ? - 24 heures sur 24 ?	Dossier individuel du résident RBP				Q91
	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 personnels (contenu, suivi... ) RBP				Q92
	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				Q93
	Douleur Formation	La douleur fait-elle l'objet : - d'une évaluation systématique (utilisation d'une échelle visuelle analogique,...) ?  - d'une prise en charge spécifique des résidents (traitement systématique, suivi, ...) ?  - d'actions de formation du personnel ?	Protocole RBP Dossier individuel du résident.  Echelle Visuelle. Tableau de suivi.  Actions formation (contenu, suivi).				Q94
	Escarres	Les escarres font-elles l'objet d'un suivi institutionnel ?  Existe-t-il un protocole écrit et actualisé : - de prévention des escarres ? - de leur traitement ? Existe-t-il un suivi et une évaluation de leur application ?	Tableau de suivi Protocole  Dossier individuel du résident RBP				Q95

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Contention physique	Existe-t-il des cas de recours à la contention physique au sein de l'institution ?  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 ?  - 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 ?  Pour chaque recours à la contention physique, existe-t-il une information préalable et un accord du résident ?  En cas d'impossibilité, l'information et l'accord de la famille sont-ils obtenus dès que possible ?	Protocole, RBP Prescription  Tableau de suivi Dossier individuel du résident RI, PI CE				Q96
	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.) ? - d'une convention avec une équipe mobile, une unité de soins palliatifs ? - d'actions de formation du personnel ?	Procédure, RBP. Dossier individuel du résident. Actions de formation des personnels (contenu, suivi...)  Tableau de bord.				Q97
	Décès	L'établissement prend-il en compte les souhaits du résident et de sa famille relatifs au décès ?	Dossier du résident				Q98
<b>4 - Hôtel- lerie</b>	Chambres ou Logement	Existe t-il un plan de rénovation formalisé : • A - avec 100% de chambre/logements individuels, éventuellement communicantes ?  • B - moins de 10% de chambre/logements à deux personnes, les autres étant des chambres individuelles ?  • C - seulement suppression des chambre/logements de plus de deux personnes ?  • D - aucun	Plan(s). Financements.				Q99
	Hygiène alimentaire	La méthode de maîtrise des risques type "HACCP" a-t-elle été mise en oeuvre 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				Q100
	Linge	Existe-t-il une procédure de change du linge à plat (lit, linge de toilette) ?  Existe-t-il une procédure concernant les circuits et le stockage du linge propre et du linge sale ? Le linge souillé ou contaminé est-il soumis à une procédure particulière ?	Procédure Tri, circuit, traitement Visite				Q101

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Linge personnel des résidents	L'établissement prend-il en charge le linge personnel des résidents ? Si oui, l'organisation mise en place donne-t-elle lieu à un recueil de l'attente et de la satisfaction des résidents et leurs familles (ramassage, délai du rendu,...) ?	Ramassage, délai du rendu, état du linge, perte Enquête de satisfaction				Q102
	Sols et surfaces	Existe t-il une procédure concernant l'hygiène des sols et des surfaces : - chambres ? - espaces communs ? Cette procédure : - prévoit-elle des délais entre chaque nettoyage ? - permet-elle le nettoyage en cas d'incident, en dehors des heures de ménage ?	Procédures écrites État de propreté Visite				Q103
	Déchets	Existe t-il une procédure concernant le stockage et l'élimination des déchets : - restauration ? - activités de soins ? - autres (préciser) ?	Tri, circuit, stockage, traitement Procédures écrites Visite				Q104
<b>5 - Personnel</b>	Définition des missions	Les missions à assurer (administration, hôtellerie, restauration, aides et soins,...) fait-elle l'objet d'une organisation au sein de l'établissement, précisant le rôle de chacun des agents ?  <b>Cotation A,B, C ou D</b>	Fiches de postes Organigramme				Q105
	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 ?  <b>Cotation A,B, C ou D</b>	Référent institutionnel procédure d'accueil, information, formation.				Q106
	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 ?  Sont-elles adaptées : - à la nature des postes ? - aux besoins spécifiques et généraux des personnels ?  Existe-t-il des plans de formation concernant des formations qualifiantes de longue durée ?	Plan de formation pluriannuel :  thèmes, durées moyenne par agent Attestation de formation				Q107
	Formation	Les agents ont-ils été formés aux gestes de survie ?  <b>Cotation A,B, C ou D</b>	Formations.				Q108

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Formation Hygiène	Les personnels de service ont-ils reçu une formation concernant l'hygiène des sols et du linge ?  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?  <b>Cotation A,B, C ou D</b>	Plan de formation Rapport d'activité				Q109
	Évaluation personnel	L'évaluation des pratiques professionnelles est-elle réalisée :  - au sein de l'équipe ? - à l'occasion de réunion d'équipe ? - à l'occasion des entretiens individuels annuels ? - lors d'évaluations externes ?	Compte-rendus Rapports  d'évaluation des pratiques professionnelles				Q110
	Soutien du personnel	Des actions de soutien psychologique au personnel sont-elles organisées :  - en utilisant les moyens internes ? - avec un intervenant extérieur ? - sur des thématiques telles que • troubles psychiques, • fin de vie ... ?	Fiches de poste Actions de formation				Q111
	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?  <b>Cotation A,B, C ou D</b>	Documents Compte-rendus Projet de vie				Q112
	Information	Les visites d'établissements ou de services, des échanges de personnel ou des formations conjointes avec d'autres institutions ou services gérontologiques sont-ils organisés ?  <b>Cotation A,B, C ou D</b>	Compte-rendus				Q113

### III - L'établissement et son environnement

1 - Ouvertu- re sur l'exté- rieur	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 ? - du retour dans l'institution d'origine ?	Convention (ou projet)				Q114
	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)				Q115

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)



Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	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				Q116
	Convention Coordination	Existe t-il une collaboration avec un ou des établissements de santé pour des problèmes spécifiques :  - prise en charge de la douleur ? - soins palliatifs ? - consultation mémoire ? - troubles du comportement ? - nutrition... ?	Convention(s) ou projets				Q117
	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 projet)				Q118
	Coordination	L'établissement fait-il partie d'un système de soins coordonnés ou d'un réseau ?	Document Convention				Q119
	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 ? - hébergement temporaire ? - hébergement de week-end ou de semaine ? - service de soins infirmiers à domicile ?	Projet institutionnel				Q120
	Réglementa- tion	L'évolution de la réglementation fait-elle l'objet d'un suivi organisé ?	Sources documentaires, personne ressource Diffusion				Q121
<b>2 - Sécurité et mainte- nance</b>	Sécurité accessibilité	L'établissement a-t-il un avis favorable de la commission consultative de sécurité et d'accessibilité ?  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 ?	Documents Remarques délais				Q122
	Sécurité incendie	Le personnel est-il informé des consignes en matière de sécurité incendie ?  A-t-il reçu une formation en matière de sécurité incendie ?  Des exercices sont-ils effectués régulièrement ?	Affichage des consignes CR des exercices Responsables de l'organisation				Q123

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Hygiène Sécurité	Existe-t-il des protocoles : - d'hygiène (lavage des mains, circuits propres et sales,...) ? - sur les conduites à tenir en cas d'accident d'exposition au sang ?	Protocole RBP				Q124
	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				Q125
	Signalétique Sécurité	Les locaux techniques présentant un danger pour les résidents : - sont-ils signalés ? - leur sont-ils rendus inaccessibles ?	Documents Visite				Q126
	Réparations	Existe-t-il une organisation fonctionnelle permettant d'assurer le suivi des réparations et petits travaux quotidiens ?	Cahier de suivi				Q127
	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				Q128
	Appels des résidents	Existe-t-il des systèmes d'appel pour les résidents : - dans les chambre/logements, - dans les cabinets de toilettes, - dans les lieux communs ? - portés par les résidents eux-mêmes ? Existe t-il une organisation permettant de s'assurer que le système de réponse aux appels des résidents (sonnettes...) garantit une réponse rapide ?	Procédure Délai de réponse Visite				Q129
<b>3 - Projet institu- tionnel</b>	Projet de vie Projet de soins	Existe t-il un projet institutionnel ? Ce projet comprend-il les caractéristiques générales des projets de vie et de soins ? Est-il formalisé ? Existe-t-il un suivi de mise en oeuvre ?	Projet institutionnel				Q130
	Projet de vie	Le projet de vie individuel de chaque résident est-il élaboré avec la personne concernée ?	Projet institutionnel				Q131
	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				Q132
	Projet institutionnel Projet de vie	Le projet institutionnel a t-il été soumis : - au conseil d'établissement ? - aux autres instances délibératives ou consultatives (CA, CME, CHSCT, CTE, comité d'entreprise, ... ?	Compte-rendu(s)				Q133

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	Questions Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	Indicateur et/ou source d'info.	Cota- tion	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	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				Q134
	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				Q135
	Projet de vie	L'organisation des espaces et le fonctionnement de l'établissement sont-ils conformes au projet de vie ?  <b>Cotation A,B,C ou D</b>	Descriptif Projet de vie Visite				Q 136

#### IV-Démarche qualité (pour cette partie, les activités et services soumis à l'accréditation utiliseront le guide de l'ANAES)

	Démarche Méthode  Auto-évaluation	Les réponses à ce questionnaire ont-elles été discutées en équipe ?  Si oui, avec une participation : - des résidents ou de leurs représentants ? - des intervenants médicaux ? - des intervenants paramédicaux ? - des personnels d'aide et d'accompagnement ? - du personnel de restauration et d'hôtellerie ? - du personnel administratif ?	CR de réunions				Q137
	Gestion de la qualité	La direction a-t-elle défini une politique et planifié des objectifs pour l'amélioration de la qualité ?  Existe-t-il une démarche structurée permettant une amélioration continue de la qualité, associant les résidents et les professionnels concernés ?	Plan pluriannuel d'amélioration de la qualité  Projets qualité				Q138
	Démarche Méthodes  Champ	Des enquêtes de satisfaction sont-elles menées auprès des résidents et des familles ?  Existe t-il une démarche d'évaluation périodique des pratiques ?  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 ?	PI, projet de vie, projet de soins  Résultat des enquêtes  Cahier des charges CR de réunions de suivi				Q139
	Personnel Formation	Le personnel a-t-il été sensibilisé et formé aux méthodes de l'amélioration de la qualité ?  <b>Cotation A,B,C ou D</b>	CR de réunions Attestation  de formation				Q140
	Personnel Formation	Existe t-il un référent formé aux principes et méthodes de la démarche d'amélioration de la qualité ?	Attestation de formation				Q141

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**

Thèmes	Mots-clefs	<b>Questions</b> Cotation A, B, C ou D, sinon "oui" ou "non". Si question sans objet, coter "SO" et commenter	<b>Indicateur et/ou source d'info.</b>	<b>Cota- tion</b>	Point fort *	Point faible *	Objec- tif **
	Gestion Qualité	Existe-t-il des groupes de travail thématiques consacrés à l'amélioration de la qualité, associant les résidents et les professionnels concernés ?  Le médecin coordonnateur et, lorsqu'il existe, l'infirmier référent participent-ils à ces réunions ? L'organisation et les pratiques engageant la qualité au sein de l'institution, sont-elles : - identifiées - formalisées pour être améliorées - évaluées ?  Les incidents et accidents donnent-ils lieu à une analyse permettant de prévenir leur réapparition ?	CR de réunions				Q142
	Gestion Qualité	Les propositions d'amélioration de la qualité font-elles l'objet d'une validation explicite par la direction ?  Après validation par la direction, des documents adaptés sont-ils élaborés pour le personnel concerné ?  La diffusion des documents destinés au personnel fait-elle l'objet d'un accompagnement organisé ?	Documents Diffusion Affichage				Q143
	Suivi	Existe-t-il un dispositif permettant de vérifier : - que les procédures sont connues de tous ? - qu'elles sont effectivement appliquées ? Existe t-il un suivi périodique des indicateurs de qualité ?	Tableaux de bord et de suivi Évaluation, plan d'action prévisionnel Fiches de projet				Q144
	Notification Anomalies	Existe t-il un système permanent de notification et de suivi des anomalies :  - dans le champ de la vie quotidienne ? - dans le champ du soin ?	Fiches de dysfonctionnement  Enregistrement des plaintes, réponses apportées et délais				Q145
	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 réunion				Q146
	Communication Transparence	Les actions d'amélioration de la qualité font-elles l'objet une communication interne et/ou externe?	Documents Diffusion Affichage				Q147

\* cocher \*\* en préciser le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

**Commentaires (précédés du numéro de la question concernée)**