



Ministère de l'Emploi et de la Solidarité  
MARTHE – ENSP

# Améliorer la Qualité en E.H.P.A.D.

**OUTIL D'AUTO-EVALUATION**

## **Améliorer la Qualité en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes**

### **L'outil d'auto-évaluation**

L'outil d'auto-évaluation est le résultat du travail d'un groupe réuni dans le cadre de la mission MARTHE, composé de représentants des services de l'Etat, des conseils généraux, de l'assurance maladie, de responsables et professionnels d'établissements tant du secteur public que privé, et de l'Ecole Nationale de la Santé Publique. Elaboré à partir du cahier des charges publié par arrêté en date du 26 avril 1999, il a été enrichi par les tests et remarques des professionnels travaillant en établissement, des organismes représentatifs, de Conseils Généraux et représentants de l'assurance maladie, des DDASS et DRASS.

La version 1 ci-jointe de cet outil s'adresse plus particulièrement aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Elle a pour objectif d'aider les établissements à établir leur bilan initial, afin de leur permettre de dégager leur points forts et leurs points faibles, et de préciser les améliorations en matière de qualité qu'ils considèrent comme prioritaires pour leur projet de convention

L'outil comprend quatre parties :

- Attentes et satisfaction des résidents et familles,
- Réponses apportées aux résidents en terme d'autonomie, d'accompagnement et de soins,
- L'établissement et son environnement,
- Démarche qualité.

Cet outil doit être rempli en suivant la démarche et les principes définis dans le guide d'accompagnement et avec l'ensemble de l'équipe, l'amélioration de la qualité des aides et soins impliquant une démarche participative. Il comprend des indicateurs qualitatifs qui nécessitent d'être appréciés à l'occasion d'une analyse comportant la visite de l'établissement par les parties signataires de la convention tripartite.

L'outil d'auto-évaluation permet à l'établissement d'effectuer la synthèse des objectifs qualité qu'il propose de détailler dans le projet de convention ainsi que les évaluations périodiques annuelles, permettant de vérifier le niveau de réalisation des objectifs.

Pour assurer son caractère nécessairement évolutif, il fera l'objet d'un suivi de son utilisation par l'ensemble des partenaires, afin de l'actualiser.

# L'OUTIL D'AUTO-EVALUATION DE LA QUALITE EN EHPAD

Date de l'auto-évaluation	Personne coordonnant l'auto-évaluation
---------------------------	--

## Lors de l'auto-évaluation initiale, puis des évaluations périodiques

1. Répondre à toutes les questions posées ; la cotation est en priorité de type A, B, C, D, sinon elle est de type « oui » « non » ; si une question est sans objet, coter « SO » et préciser la raison dans la colonne commentaires ; **en l'absence de précision, la cotation A, B, C, D correspond à :**
  - A « la structure correspond totalement aux exigences du critère »
  - B « la structure satisfait en grande partie aux exigences du critère »
  - C « la structure ne satisfait que très partiellement aux exigences du critère »
  - D « la structure ne satisfait pas aux exigences du critère »
2. Cochez ensuite la colonne « point fort » si vous jugez que votre établissement est bien positionné par rapport au sujet traité ou la colonne « point faible » dans le cas contraire.
3. Cochez la colonne « objectif » chaque fois que vous considérez qu'il s'agit d'un objectif à atteindre par l'établissement dans le cadre de la convention, préciser les délais et les moyens nécessaires
4. Selon ses spécificités, l'établissement peut développer des items et indicateurs complémentaires.

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

### 1 - Attentes et satisfaction des résidents et familles

1 - Accueil et admission	Demande de renseignements	La réponse à une demande externe de renseignements, y compris téléphoniques, concernant l'établissement est-elle organisée ? <b>A</b> oui, formalisée avec un suivi de mise en œuvre effective <b>B</b> oui, formalisée avec un suivi partiel de mise en œuvre effective <b>C</b> oui, non formalisée et absence de suivi <b>D</b> non, absence de procédure.	Procédure (dont horaires, personne responsable, délais de réponse, « réponses type », remise de documents,...) Enregistrement et suivi					Q1
	Demande de renseignements	Une réponse peut-elle être obtenue : - la journée - la nuit - 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, d'un 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	Entrée Sortie	Existe-t-il un « registre » des entrées et sorties ? Est-il actualisé à chaque entrée ou sortie ?	Registre					Q7
	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 ? . externe à l'établissement (médecin traitant, médecin du service d'origine, ...) ? . du médecin coordonnateur ? - une évaluation globale individuelle comportant notamment une évaluation des fonctions cognitives ? <b>COTATION A, B, C ou D</b>	RBP					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
2 - Droits et libertés	Ethique Déontologie	Les principes de « la charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante » sont-ils - connus ? - appliqués ? <b>A</b> oui, systématiquement <b>B</b> oui, en grande partie <b>C</b> oui, pour quelques points seulement <b>D</b> pas du tout	Documents (règlement intérieur, contrat de séjour, compte-rendus 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	Protection des personnes	Une analyse de la protection juridique (sauvegarde, curatelle, tutelle) des résidents est-elle régulièrement effectuée ?	Compte-rendu de revue Courriers de demande de protection Dossier individuel du résident					Q14
	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 ? - lors du décès ?	Procédure Enregistrements Contrôle des accès à l'établissement Compte-rendu d'information					Q15
	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					Q16
	Conseil d'établissement	Le conseil d'établissement se réunit : - plus d'une fois par semestre ? - au moins une fois par semestre ?	Compte-rendus des réunions Ordre du jour Elections au CE Composition du CE					Q17
	Information	Des réunions d'information, autre que celles du conseil d'établissement, entre les usagers (résidents et/ou familles) et le personnel sont-elles périodiquement organisées ? <b>A</b> une fois par trimestre ou plus <b>B</b> au moins une fois par an mais moins d'une fois par trimestre <b>C</b> moins d'une fois par an <b>D</b> jamais	Convocations, compte-rendu de réunions Ordre du jour					Q18

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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					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'information Enquêtes					Q21
	Moyens de communication	Chaque chambre est-elle équipée d'un dispositif permettant de brancher une télévision ?						Q22
	Moyens de communication	Les résidents peuvent-ils disposer d'un téléphone ? <b>A</b> oui avec ligne directe 24h/24 <b>B</b> oui mais passage par le standard possible 24h/24 <b>C</b> oui mais la journée seulement <b>D</b> 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 du 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'à la demande 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 autre moyen 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, réunion d'information sur le secret professionnel					Q31
	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



Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

3 - Restauration	Repas Attentes et souhaits	Existe t-il un dispositif permettant de recueillir les attentes et souhaits 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 ? - enquêtes périodiques de satisfaction et attentes ? - recueil des satisfactions et réclamations ? - répartition des horaires des 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 CC
	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 <u>fin du dîner</u> et le <u>début du petit déjeuner</u> ? <b>A</b> 12h ou moins <b>B</b> entre 12 et 13h (inclus) <b>C</b> entre 13 et 14h (inclus) <b>D</b> plus de 14h	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 chez les personnes à risque de déshydratation ?	Dossier individuel du résident RBP					Q40

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 ? <b>A</b> une fois par trimestre ou plus <b>B</b> moins d'une fois par trimestre <b>C</b> de façon occasionnelle ou uniquement en cas de problème de santé <b>D</b> 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
4 - Vie sociale	Animation	Existe-t-il un ou des référent(s) chargé de coordonner l'animation ?	Fiches de poste					Q46
	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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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, - groupe 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 Familles Amis	Les familles et amis des résidents participent-ils à la vie de l'institution à travers ses activités diverses (sorties, ateliers, vacances,...) ? <b>COTATION A, B, C ou D</b>	Projet institutionnel LA, RI CR, participations aux activités					Q51

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 référents 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

## 2 – Réponses apportées aux résidents en termes d'autonomie, d'accompagnement et de soins

1 - Maintien de l'autonomie	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 plan des locaux (plans inclinés,...)					Q54
	Accessibilité	Lorsque toutes les chambre/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					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,...)					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					Q57

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	Prévention des chutes Circulations	Existe-t-il des systèmes d'aide à la prévention des chutes dans les espaces de circulation : <b>A</b> barres d'appui systématiques avec sièges fixes régulièrement disposés, <b>B</b> barres d'appui systématiques ou sièges fixes régulièrement disposés, <b>C</b> barres d'appui à certains emplacements uniquement ou quelques sièges seulement, <b>D</b> aucun aménagement.	Descriptif et plans 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 anti-dérapants,...) Visite					Q59
	Signalétique	Existe t-il une signalétique des espaces (taille des caractères, pictogrammes, couleurs différenciées, éclairages,...) : - adaptée aux résidents ? - y compris aux mal voyants (braille,...) ? <b>COTATION A, B, C ou D</b>	Descriptif Visite					Q60
	Maintien de l'autonomie	Tous les résidents bénéficient-ils de soins de pieds chaque fois que nécessaire ?	Dossier individuel du résident Formation des intervenants, RBP					Q61
	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 ? <b>A</b> oui, formalisés avec réévaluation périodique <b>B</b> oui, formalisés, sans réévaluation périodique <b>C</b> oui, non formalisés et absence d'évaluation périodique <b>D</b> 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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
2 -Organisation des soins	Médecin coordonnateur	Existe t-il un médecin coordonnateur ? <b>A</b> oui, compétent en gérontologie par diplômes et expérience <b>B</b> oui, titulaire d'un diplôme <b>ou</b> expérimenté en gérontologie <b>C</b> oui, mais sans diplôme, ni expérience attestant d'une compétence en gérontologie <b>D</b> 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
	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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	Formation Médecin coordonnateur Prévention	Le médecin coordonnateur contribue-t-il à l'information gériatrique 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 apportés 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
	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 »					Q75
	Locaux de soins	Les locaux permettent-ils une organisation des soins adaptée à l'état des résidents? <b>COTATION A, B, C ou D</b>	Descriptif des locaux ou plans					Q76
	Médicaments	Les médicaments sont-ils rendus inaccessibles aux résidents et professionnels non concernés ?	Descriptif					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



Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 œuvre, leur suivi et évaluation ? - les protocoles de soins et d'aides mis en œuvre, 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
	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 de soins spécifiques	Dénutrition Sonde Médecin coordonnateur Infirmier référent	Existe t-il un calendrier alimentaire pour les personnes à risque de dénutrition ? 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 ?	Protocole, RBP Tableau de suivi individuel Calendrier alimentaire Dossier individuel du résident					Q84

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	Hydratation Médecin coordonnateur Infirmier référent	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					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 personnel (contenu, suivi...) Dossier individuel du résident					Q86
	Chutes Médecin coordonnateur Infirmier référent	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) de 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 diagnostique (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
	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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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? <b>A</b> l'ensemble du personnel a reçu une formation spécifique, <b>B</b> une partie du personnel a reçu une formation spécifique, <b>C</b> un seul membre du personnel a reçu une formation spécifique, <b>D</b> pas de formation spécifique	Projet institutionnel Projet de soins Dossier individuel du résident Actions de formation des personnel (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 de formation (contenu, suivi...)					Q94
	Escarres	Les escarres font-ils 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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
4 - Hôtellerie	Chambre ou logement	Existe t-il un plan de rénovation formalisé : <b>A</b> avec 100% de chambre/logements individuels, éventuellement communicantes ? <b>B</b> moins de 10% de chambre/logements à deux personnes, les autres étant des chambres individuelles ? <b>C</b> seulement suppression des chambre/logements de plus de deux personnes ? <b>D</b> aucun	Plan(s), Financements					Q99
	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					Q100

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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
	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 de leurs familles (ramassage, délai du rendu,...)?	Ramassage, délai de 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 Etat 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
5 - Personnel	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 ? <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>	Réfèrent institutionnel, procédure d'accueil, information, formation					Q106

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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
	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
	Evaluation 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 organisés ? <b>COTATION A, B, C ou D</b>	Compte-rendus					Q113
--	-------------	---	---------------	--	--	--	--	------

### 3 - L'établissement et son environnement

1 – Ouverture sur l'extérieur	Convention Coordination Etablissement 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
	Convention Coordination Psychiatrie	Existe-t-il un recours au secteur psychiatrique ? <b>A</b> régulier avec une organisation formalisée <b>B</b> régulier mais sans organisation formalisée <b>C</b> occasionnel <b>D</b> 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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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
	Réglementation	L'évolution de la réglementation fait-elle l'objet d'un suivi organisé ?	Sources documentaires, personne ressource Diffusion					Q121
2 - Sécurité et maintenance	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
	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 ?	Protocoles, 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



Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	Réparations	Existe-t-il une organisation fonctionnelle permettant d'assurer le suivi des réparations et petits travaux quotidiens ?	Cahier de suivi technique					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
3 - Projet institutionnel	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 œuvre ?	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 cosultatives (CA, CME, CHSCT, CTE, comité d'entreprise, ...) ?	Compte-rendu(s)					Q133
	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

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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					Q136

#### 4 - 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 continue de la qualité ?	Attestation de formation					Q141

Thèmes	Mots-clefs	Questions	indicateur et/ou source d'info.	Cotation *	Point fort	Point faible	Objectif **	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 »

\*\* En précisant le délai nécessaire (1 an, 6 mois,...)

	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 ? 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 : - identifiés, - formalisés pour être améliorés - évalués? 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 qualité ?	Tableaux de bord et de suivi Evaluation, plan d'action prévisionnel Fiches 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 réunions					Q146
	Communication Transparence	Les actions d'amélioration de la qualité font-elles l'objet d'une communication interne et/ou externe ?	Documents Diffusion, affichage					Q147