



Indicateurs évalués lors des visites de contrôle qualité

Les indicateurs sont rédigés sous forme de mots clefs. Le contexte ainsi que des compléments d'information sont disponibles sur le document de référence, soit l'«Explicatif des critères d'évaluation des inspections dans les EMS ».

Norme 1 : Les droits et la dignité des résidents sont respectés.

Critère 1.1 : Les droits des résidents, de même que leurs habitudes et leurs choix, sont connus et respectés.	
Indicateurs : Droits des résidents <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Choix libres et éclairés<input type="checkbox"/> Peut pratiquer sa religion<input type="checkbox"/> Peut formuler des directives anticipées<input type="checkbox"/> Peut nommer un représentant thérapeutique Indicateurs : Respect des habitudes et des choix des résidents <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Stimulation des choix<ul style="list-style-type: none">o AVQo Animation<input type="checkbox"/> Habitudes et préférences<ul style="list-style-type: none">o Actuelles, récoltées, documentéeso Recherchées pour les personnes non communicantes	
Critère 1.2 : Le rythme et l'autonomie des résidents sont respectés.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Capacités et ressources connues et évaluées<input type="checkbox"/> Dispose de suffisamment de temps, soutenu si besoin<ul style="list-style-type: none">o Soins d'hygièneo Repaso Mobilisation<input type="checkbox"/> Respect des heures d'éveil et de repos<input type="checkbox"/> Tout est documenté	
Critère 1.3 : L'estime de soi est préservée.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Attitude du personnel<ul style="list-style-type: none">o Porte de l'attention (messages verbaux et non verbaux, réponse adaptée, informe de ce qui va se passer)o Langage adulte, non infantilisanto Pas de considérations devant le résidento Intimité préservée lors des soins<input type="checkbox"/> Connaissent le résident<input type="checkbox"/> Image préservée	

- Accès aux soins d'hygiène, coiffure, rasage, soins bucco-dentaires
- Vêtements propres et adaptés
- Matériel d'incontinence dissimulé
- Prévention de l'incontinence (schéma w.c.)

Critère 1.4 : La sphère privée des résidents est respectée.

Indicateurs : Attitude du personnel

- Frappe à la porte
- Respecte ce qui appartient au résident

Indicateurs : Chambres

- Aménagées selon désir
- Matériel de soins dissimulé
- À 2 lits
 - Espace privatif (paravent, rideaux)
 - Accès à l'armoire
 - Espaces dans l'EMS où ils peuvent recevoir en toute discrétion

Norme 2 : La sécurité des résidents est assurée.

Critère 2.1 : Un système d'appel est à portée des résidents ; des moyens auxiliaires sont proposés; le lieu de vie est adapté.

Indicateurs : Appel au personnel

- Où qu'il soit (sonnette, passages fréquents, etc.)
- Réponse dans un délai raisonnable

Indicateurs : Moyens auxiliaires

- Adaptés aux besoins et visant à soutenir l'autonomie
- Utilisation de cannes, fauteuils roulants, barres d'appui, rehausseur w.c., etc

Critère 2.2 : La promotion des activités physiques est active ; les chutes sont analysées ; les techniques de manutention permettent d'assurer des actes confortables.

Indicateurs

- Capacités de mobilisation régulièrement évaluées et documentées
- Chutes
 - Prévention active
 - Analysées et actions entreprises
- Renforcement musculaire
 - Gym / promenade 1x/semaine
 - Soutien à la mobilisation dès que possible

Norme 3 : L'accès à l'information est facilité ; le flux de l'information permet une prise en charge et un accompagnement adapté.

Critère 3.1 : L'accès à l'information est facilité.

Indicateurs

- Affichages
 - Animation et menus dans les lieux fréquentés
 - Actualisés et présents
 - Adaptés : visibilité et handicaps

Critère 3.2 : La transmission des informations garantit la continuité de la prise en charge.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informations sur l'état de santé, la prise en charge et l'accompagnement <ul style="list-style-type: none"> ○ Transmises par oral ○ Retranscrites dans le dossier de soins ○ Les documents sont à jours (cartes de soins) <input type="checkbox"/> Colloques interdisciplinaires <ul style="list-style-type: none"> ○ Au moins 2 secteurs (animation-soins, cuisine-soins, etc.). ○ Réguliers <input type="checkbox"/> Dossier de soins <ul style="list-style-type: none"> ○ Accessible par tous (matériel et login) ○ Documenté par tous 	

Norme 4 : La prise en charge des résidents est individualisée et conforme aux standards de qualité en vigueur.

Critère 4.1 : La prévention des escarres, le suivi des plaies ainsi que les soins techniques et de base sont effectués conformément aux règles de l'art.	
Indicateurs : Techniques de soin (base, techniques) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conformes aux règles de l'art et aux bonnes pratiques Indicateurs : Escarres <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils (Braden, Norton) <input type="checkbox"/> Prévention <ul style="list-style-type: none"> ○ Positionnements ○ Moyens auxiliaires (coussins, matelas, etc.) Indicateurs : Plaies <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Documentation : localisation, description, traitement 	

Critère 4.2 : Le plaisir de la table est stimulé ; l'offre nutritionnelle / hôtelière / soignante est adaptée aux besoins.	
Indicateurs : Risque de malnutrition / dénutrition <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identifié <ul style="list-style-type: none"> ○ Poids 1x/mois ○ Utilisation d'outils (MNA, PAGE) ○ Évaluation quantité qualité ingérée <input type="checkbox"/> Approche pluridisciplinaire documentée <ul style="list-style-type: none"> ○ Nourriture enrichie ○ Collations ○ Repas fractionnés ○ Adaptation de la texture ○ Préférences : recherchées, mises en œuvre Indicateurs : Menus <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Équilibrés <input type="checkbox"/> Texture adaptée (mixé, haché, etc.) <input type="checkbox"/> Attention à la présentation (surtout mixés) Indicateurs : Repas <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 11h45 - 17h45 au + tôt <input type="checkbox"/> Séquencés <input type="checkbox"/> Servis selon les normes hôtelières et stimulent l'envie de manger 	

Indicateurs : Aide

- Adaptée aux besoins
- Prothèses dentaires mises

Critère 4.3 : Les soins palliatifs et la gestion de la douleur sont conformes aux standards de qualité en vigueur.

Indicateurs : Soins palliatifs

Projet de soins

- Désirs de fin de vie connus
- Famille intégrée
- Symptômes identifiés et traités
 - o Jour et nuit
 - o Attentifs aux soins de bouche
 - o Appel équipe mobile si besoin

Institution

- Marque le souvenir
- Les collaborateurs et les résidents
 - o Peuvent se recueillir
 - o Peuvent exprimer leur tristesse

Indicateurs : Douleur

- Identifiée, évaluée, analysée
- Outils connus et utilisés adéquatement
- Réponse adaptée
 - o Évaluée
 - o Documentée
 - o Indique les actions non médicamenteuses

Critères 4.4 : Les soins psychogériatriques sont conformes aux standards de qualité en vigueur.

Indicateurs : Repères spatiotemporaux dans les lieux communs

- Nombreux (au moins 1 horloge par pièce et 1 calendrier / référence jour date, éventuellement la saison)
- Adaptés aux handicaps

Indicateurs : Prise en charge

- Maladies psychiatriques reconnues en faisant appel aux ressources spécialisées
- Attentif aux facteurs somatiques (déshydratation, constipation, T°)

Norme 5 : La vie sociale est valorisée.

Critère 5.1 : Le maintien des relations avec les proches est valorisé ; les activités proposées aux résidents répondent à leurs aspirations.

Indicateurs

- Journaux
 - o À disposition
 - o Aide à la lecture régulière
- Activités
 - o Quotidiennes
 - o Variées
 - o Collectives ou individuelles
- Activités extérieures (sorties)
 - o Proposées fréquemment
 - o Participation à la communauté / quartier favorisée

Critère 5.2 : Les besoins affectifs et spirituels du résident sont pris en considération.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Besoins spirituels et affectifs <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identifiés <input type="checkbox"/> Favorisent l'expression 	

Norme 6 : L'EMS dispose d'un dossier individuel permettant la réalisation et l'évaluation des processus de soins et d'accompagnement.

Critère 6.1 : Le dossier du résident permet une prise en charge individualisée des soins et de l'accompagnement.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Histoire de vie <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Récoltée et documentée <input type="checkbox"/> Personnes significatives <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Connues <input type="checkbox"/> Observations <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faits importants <input type="checkbox"/> Représentatives de l'accompagnement <input type="checkbox"/> Processus soins / Projet d'accompagnement (min des cibles sur les problématiques) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Centré sur le résident, ce qui lui donne du sens, du plaisir <input type="checkbox"/> Répond à ses attentes, à ses besoins particuliers <input type="checkbox"/> Adapté : habitudes, limitations, ressources, personnalité <input type="checkbox"/> Établi en interdisciplinarité, yc résident, yc famille (si souhaité ou requis) <input type="checkbox"/> Objectifs / actions / évaluations 	

Critère 6.2 : Les mesures de privation de la liberté de mouvement sont exceptionnelles et sont appliquées de manière conforme.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Protocoles établis de manière conforme pour les mesures de contention (appliquées directement sur le corps) et les barrières imposées <input type="checkbox"/> Suivi rigoureux 	

Norme 7 : L'EMS respecte les bases légales en matière de dotation et de piquet.

Critère 7.1 : L'EMS respecte les bases légales en matière de dotation et de piquet.	
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Respect de la dotation <input type="checkbox"/> Présence infirmière de jour 7j/7 <input type="checkbox"/> Piquets infirmiers en cas d'absence infirmier dans l'établissement 	

Date Février 2024