



Thierry Durbec
Document sous copyright
Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

Guide pour évaluation et démarche qualité risques en EHPAD

Conditions de partage :

Ce document demeure un outil sous copyright. Toute diffusion ou partage en dehors de la structure destinataire est strictement interdite sans l'accord écrit de l'auteur. Merci de respecter ce cadre de confidentialité et de propriété intellectuelle.

Utilisation de ce guide

Les mises à jour de la dernière version sont indiquées par des passages surlignés.

Pour les cadres d'établissement, ce guide doit être utilisé comme un véritable outil collectif d'auto-évaluation et d'amélioration continue. La démarche optimale



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



consiste à rassembler l'équipe autour des questions proposées, en réfléchissant ensemble aux pratiques en cours et aux pistes d'amélioration, puis à vérifier la présence effective des éléments de preuve et des pratiques attendues au sein de la structure. Il est conseillé de cocher systématiquement chaque élément ou pratique relevée, de prendre des notes précises pour documenter les points forts et les axes à améliorer, et de s'appuyer sur les ressources du site dédié ou de la HAS pour toute clarification ou mise à jour nécessaire.

La mobilisation du référent qualité-risques est également centrale, autant pour accompagner la démarche que pour organiser et tracer les pratiques transverses collectives (réunions professionnelles, formations, instances participatives...). Enfin, il est recommandé de partager ce document annoté avec l'ensemble des professionnels concernés, notamment lors de l'évaluation externe ou à l'occasion de temps de formation et de restitution collective, afin de garantir l'appropriation, la cohérence et l'amélioration continue des actions sur le terrain.



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec
Document sous copyright
Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

Notes

N'hésitez pas a partager et ensuite a commenter et annoter collectivement ce document



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Les pratiques transverses

L'évaluation des pratiques transverses en EHPAD ne doit pas se limiter à une approche quantitative, comme compter le nombre de formations ou de réunions, mais elle doit surtout intégrer une dimension qualitative pour saisir la pertinence, la dynamique et l'impact de ces démarches sur la qualité d'accompagnement et la vie des personnes accueillies.

Les pratiques collaboratives et réflexives, lorsqu'elles sont rigoureusement tracées et analysées, représentent la clé pour :

- Répondre aux exigences réglementaires et aux attentes de la Haute Autorité de Santé.
- Démontrer l'existence d'une culture d'amélioration continue, de coopération et d'ajustement réel aux besoins spécifiques.
- S'appuyer sur :



Notes:

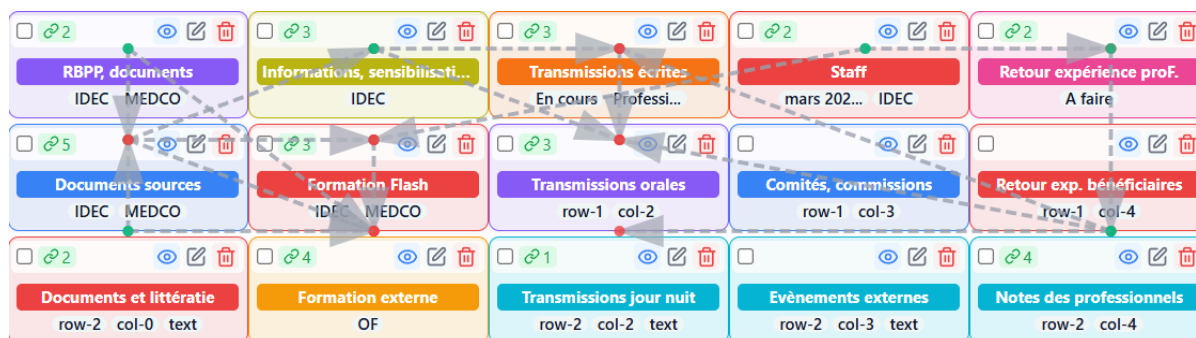
Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- la production et la mise à jour de documents (procédures, protocoles, plans, tableaux de bord),
- les formations et sensibilisations régulières,
- la transmission structurée de l'information (orale, écrite, numérique),
- la tenue de réunions pluridisciplinaires, commissions et groupes de travail,
- la collecte et l'analyse des retours d'expérience professionnels et usagers,
- la capacité d'évaluer et d'adapter collectivement les pratiques.

C'est cette traçabilité – alliée à une analyse croisée quantitative et qualitative – qui permet de donner sens, preuve et amélioration continue à chaque démarche déployée dans l'établissement.



Extrait de l'application dédiée et protégé , cet outil est partagé à l'occasion de l'accompagnement par Thierry Durbec



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Questionnement: souvent les questions sont formulées ainsi , quels sont vos pratiques et éléments de preuves utiles, utilisables, utilisés pour répondre à l'objectif

2.1 Bienveillance et éthique – Développer une culture professionnelle respectueuse et éthique

Questions de l'évaluateur



Notes:

Création Thierry Durbec



- Comment l'équipe identifie-t-elle et partage-t-elle les questionnements éthiques concernant chaque résident ?
- Quels temps formalisés de réflexion éthique pluridisciplinaire sont prévus ?
- Comment la personne accompagnée est-elle associée ou soutenue dans ces démarches ?
- Comment la traçabilité et l'adaptation de l'accompagnement aux choix éthiques de la personne sont-elles garanties ?

Éléments de preuves attendues pour l'objectif

- Comptes rendus de réunions d'équipe mentionnant des questionnements éthiques spécifiques.
- Registre ou outil recensant les situations complexes ou dilemmes éthiques.
- Grilles d'analyse utilisées collectivement (arbre décisionnel, etc.).
- Preuves de la participation de la personne accompagnée ou de son représentant, ou de la sollicitation de son avis.
- Preuves d'ajustement dans le projet personnalisé à la suite d'une réflexion éthique (écrits, ajustements, rattrapage des choix).



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Présence de formations ou de sensibilisation spécifique à l'éthique pour les professionnels (feuilles d'émargement, attestations, contenu de formation).
- Validation du projet d'établissement intégrant une dimension éthique.
- Traces de la participation à des instances extérieures de réflexion éthique si existantes (comité d'éthique territorial...).

Pratiques transversales collectives adaptées à l'objectif

- Documents ressources : Protocole ou charte de bientraitance et éthique, guides d'analyse de dilemmes, fiches de réflexion utilisées en réunion, fiches d'accompagnement éthique intégrées au dossier du résident, schémas d'analyse collective.
- Formations : Actions de sensibilisation à l'éthique (flash, modules e-learning, échanges avec référents externes, cas pratiques).
- Transmissions : Traces écrites des questionnements dans les transmissions, échanges jour/nuit, fiches de suivi individuel avec rubrique éthique.



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Staff/réunions : Réunions pluridisciplinaires dédiées au partage de situations éthiques, staff d'analyse de situations complexes, possibilité d'invitation de la famille.
- Retours d'expérience : Recueil d'avis et de satisfaction des résidents et familles concernant la prise en compte de leurs valeurs et préférences, analyse des événements indésirables liés à des questions d'éthique.
- Autres pratiques : Disponibilité d'une tierce personne ressource pour les accompagnements délicats, participation à des groupes d'éthique sectoriels, analyse collective a posteriori de situations éthiques ou de crises.

2.2 Droits de la personne accompagnée (Impératif)

Objectif : Connaître et respecter les droits dans la pratique.

Éléments de preuves attendus :

- Chartes des droits et libertés remises et affichées, extraction du livret d'accueil et contrat de séjour (liberté d'aller et venir, dignité, intégrité, vie privée, consentement, droit d'image).
- Procédures de gestion de la confidentialité, registre des consentements, fiches de consentement à l'image, outils FALC.



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- Traçabilité dans les transmissions : dossier usager, logiciel métier, synthèses annuelles.
- Procédures écrites pour gestion des réclamations, consentements, restrictions éventuelles (alarme, contention).
- Traces de l'information systématique sur la possibilité de désigner une personne de confiance et la traçabilité de cette désignation dans le dossier.
- Preuves de la formation/sensibilisation des professionnels à la connaissance des droits, devoirs, libertés, consentement et respect de la vie privée (plan de formation, feuilles d'émargement, attestations).

Pratiques transverses :

- Diffusion régulière des chartes et affichages, commissions ou staff « droits ».
- Formations à la réglementation, confidentialité, RGPD, droits fondamentaux.
- Transmission systématique orale et écrite lors de réunions, audits sur le respect des droits.



Notes:

Création Thierry Durbec



2.3 Expression et participation de la personne accompagnée

Objectif : Faciliter la communication et la participation.

Éléments de preuves attendus :

- Projets personnalisés mis à jour régulièrement et transmissions sur logiciel Soins.
- Traces de groupes de parole ou d'ateliers sur l'expression des droits, compte-rendu du CVS.
- Fiches de recueil d'attentes/besoins, supports alternatifs (pictogrammes, tablettes, etc.).
- Procès-verbaux de réunions sur la participation, bilans de satisfaction avec suggestions et réajustements.
- Affichages et supports informant sur les modalités de participation et recueils d'avis.
- Registre (ou tableau) assurant le suivi de chaque suggestion/réclamation, avec preuve du traitement (réponse, suite, diffusion).



Notes:

Création Thierry Durbec



- Copie des réponses formelles apportées aux résidents/représentants.
- Attestation ou feuille d'émargement de formation à la participation/expression.
- Exemples concrets d'adaptation via l'analyse annuelle des contributions des usagers.

Pratiques transverses :

- Outils d'expression spécifiques, charte de participation, boîte à idées.
 - Formations à la communication adaptée et littératie.
 - Analyse des retours bénéficiaires en réunions, inclusion des proches dans la réflexion.
-

2.4 Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement



Notes:

Création Thierry Durbec



Objectif : Mettre en œuvre un accompagnement centré sur la personne.

Éléments de preuves attendus :

- Projets personnalisés co-construits : documents retraçant souhaits, adaptations selon évolution, implication de la famille, historiques d'ajustement et de réévaluation.
- Procédures sur la gestion des risques spécifiques (fugue, addictions, chutes, nutrition...) intégrant l'analyse individuelle et les partenariats mobilisés.
- Comptes rendus pluridisciplinaires d'ajustements individualisés, trames de suivi, plan d'aide signé.
- Traces du recours à des partenaires extérieurs selon le risque identifié, preuve de sollicitation ou d'action.
- Outils utilisés pour évaluer les risques, protocoles et grilles de dépistage.
- Historique de la régularité des réévaluations et des ajustements du projet.

Pratiques transverses :

- Documents supports à la co-construction, grille de repérage des besoins (évaluation autonomie, santé) et risques (chutes...)



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- Formations et cas pratiques sur la co-construction.
 - Traçabilité de l'évolution, réunions d'ajustement avec bénéficiaires/proches.
-

2.5 Accompagnement à l'autonomie

Objectif : Encourager la participation active dans les actes quotidiens.

Éléments de preuves attendus :

- Bilans d'autonomie (AGGIR, SMAF...), plans individualisés, suivi fonctionnel et planning d'activités adaptées.
- Comptes rendus d'ajustements du soutien, fiches d'autoévaluation, journal de l'évolution de l'autonomie.
- Recueil d'attentes et expression des souhaits pour l'aide à l'autonomie, entretiens réguliers documentés.
- Historique de réévaluations régulières et des adaptations apportées (dates, synthèses pluridisciplinaires).



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- Preuves de mobilisation de ressources internes/externes : professionnels, dispositifs territoriaux, outils spécialisés, partenaires sollicités.
- Coordination et suivi avec établissements scolaires ou professionnels (si concerné).
- Documents attestant des formations/sensibilisation des équipes à l'autonomie et à la prévention.
- Aménagements d'environnement et d'accessibilité concrètement réalisés, avec traçabilité des étapes.

Pratiques transverses :

- Guides, audits accessibilité, documents FALC d'accompagnement à l'autonomisation.
- Formations à la prévention de la dépendance.
- Retours réguliers, staff « autonomie » interdisciplinaire.

2.6 Accompagnement à la santé (Impératif)



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Objectif : Promouvoir la santé et la prévention dans la pratique.

Éléments de preuves attendus :

- Évaluations et traçabilité des besoins en santé (dossiers individuels), outils validés de repérage du risque (grilles, échelles).
- Plans de soin santé/psychique co-construits, traces d'information, consentement et implication de l'entourage.
- Contacts partenaires extérieurs santé mentale : médecins, équipes spécialisées, dispositifs du territoire, liste des partenaires sollicités.
- Compte rendu de coordinations pluridisciplinaires, procédures d'alerte, fiches de mobilisation des ressources et gestion des situations de crise.
- Historique de la régularité des réévaluations santé physique et mentale.

Pratiques transverses :

- Protocoles santé, fiches de suivi, formations continues sur la santé et la prévention.
- Plateforme d'alerte, transmissions régulières, réunions « santé mentale ».



Notes:

Création Thierry Durbec



2.7 Continuité et fluidité des parcours

Objectif : Coordonner et assurer la continuité des interventions.

Éléments de preuves attendus :

- Comptes rendus de réunions de coordination et liaisons internes/externes, dossiers partagés, planning relais.
- Gestion formalisée des ruptures (entrées, sorties, hospitalisations), trace des transmissions entre équipes/professionnels, suivi post-transition.
- Plan de continuité d'activité, évaluations d'impact.

Pratiques transverses :

- Procédures écrites de continuité, fiches de liaison, conventions de partenariat.
- Réunions de coordination, staff de relais, analyse des interruptions de parcours et retours d'expériences.

Chaque critère peut être illustré par des exemples d'outils types et de méthodes, à adapter selon l'organisation, en veillant au respect strict de la traçabilité, l'implication des bénéficiaires et la transversalité des équipes.



Notes:

Création Thierry Durbec



2.7 Continuité et fluidité des parcours

Objectif : Coordonner et assurer la continuité des interventions.

Éléments de preuve attendus :

- Comptes rendus de réunions de coordination, dossier individuel, fiches de liaison/transmission, fiche relais, planning des relais lors d'absences/urgences.
- Historique et documentation du suivi des ruptures de parcours, gestion des transitions (entrées/sorties, hospitalisations), plan et registre de continuité, analyse de situations à risque.
- Preuves d'information partagée sur les alternatives et relais, Dossier de Liaison d'Urgence, fiche navette, liste des partenaires du territoire.
- Organisation des relais/remplacements, planning validé, traçabilité de l'anticipation des périodes critiques.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Attestations ou feuilles d'émargement de formation/sensibilisation à la gestion de la continuité du parcours.

Pratiques transversales :

- Documents : Procédures de continuité de parcours, trames de transmission d'informations, fiches de liaison, conventions de partenariat.
- Staff, réunions : Coordination pluridisciplinaire, staff « passage de relais », réunion de préparation transition.
- Formations : Sessions sur gestion des transitions et ruptures de parcours, gestion de crise.
- Retour d'expérience : Suivi des réhospitalisations, analyse des ruptures, enquête auprès des familles et partenaires.

2.8 Accompagnement des aidants

Objectif : Soutenir les aidants dans leur rôle et implication.



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Éléments de preuve attendus :

- Identification des aidants dans le dossier de la personne, consentement explicite de désignation, trace des échanges, participation aux réunions, groupes d'expression aidants, feuilles de présence et invitations.
- Livret aidant, information continue sur les modalités d'accompagnement, questionnaires de satisfaction, traces de soutien psychologique, social ou logistique.
- Recueil régulier de l'avis et du ressenti de l'aidant (questionnaires, entretiens), traitement des suggestions, comptes rendus des échanges individualisés.
- Preuve de l'organisation de rencontres, réunions d'accueil et d'information dédiées aux aidants, documents remis et comptes rendus correspondants.

Pratiques transversales :

- Documents : Livret spécifique pour aidants, fiches pratiques, guides ressources sur les droits, l'accompagnement du proche.
- Réunions/Staff : Réunion de présentation et d'information pour aidants, groupes de parole, organisation de « cafés des aidants ».



Notes:

Création Thierry Durbec



- Formations : Sensibilisation des professionnels à l'accompagnement des aidants, formation « duo aidant-aidé ».
- Retour d'expérience : Recueils des besoins et avis des aidants, intégration aux comités d'usagers si consentement.

2.9 Participation et représentation

Objectif : Favoriser la participation des personnes accompagnées et de leurs proches.

Éléments de preuve attendus :

- Règlement des instances intégrant la participation usagers (CVS, commissions), listes de représentants usagers, traces des avis et propositions pris en compte.
- Procès-verbaux d'instances et suivi du traitement des propositions, tableau d'avancement, diffusion des réponses aux usagers et à l'entourage (panneaux, magazines, supports alternatifs).
- Attestations d'information sur les alternatives et les parcours, documentation adaptée, entretiens individualisés, cartons réponses aux suggestions.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Dispositifs d'expression alternative pour les usagers en difficulté d'expression, traces d'accompagnement spécifique.

Pratiques transversales :

- Documents : Charte de participation, procès-verbal d'assemblée/instances, règlement de fonctionnement co-construit.
- Réunions : Inclusion des personnes accompagnées en commission, CVS, réunions d'élaboration de projets d'établissement.
- Formations : Sensibilisation des professionnels et des usagers au fonctionnement participatif.
- Retour d'expérience : Questionnaires de satisfaction, groupe de parole, analyse du traitement des suggestions.

2.10 Qualité de vie



Notes:

Création Thierry Durbec



Objectif : Améliorer et prendre en compte la qualité de vie perçue par la personne accompagnée.

Éléments de preuve attendus :

- Caractérisation des outils d'évaluation de la qualité de vie : questionnaires spécifiques, entretiens individuels sur le ressenti, outils adaptés (FALC, pictogrammes), traces d'entretien de suivi, relevé d'indicateurs d'ambiance ou de bien-être.
- Suivi régulier du recueil du ressenti à différentes étapes clés du parcours, synthèses et tableaux d'analyse croisée retours/adaptations.
- Comptes rendus d'ajustements d'accompagnement selon les retours sur la qualité de vie, protocoles pour prise en compte des envies/préférences, analyses collectives de satisfaction, traitements des remontées.
- Traçabilité de l'information à la personne et à la famille sur la démarche/les résultats, preuves d'intégration dans les plans d'action et dans le projet d'établissement.

Pratiques transversales :



Notes:

Création Thierry Durbec



- Documents : Outils de mesure de qualité de vie (EVIBE, ESQUADE...), trames d'entretien bien-être, grilles de satisfaction.
 - Réunions/Staff : Entretien régulier, bilans annuels en staff, analyse d'ajustement à partir des indicateurs internes.
 - Retour d'expérience : Analyse des retours subjectifs, suivi de l'évolution des pratiques d'ambiance, valorisation des initiatives relatives à la qualité de vie.
-

3.1 Bienveillance et éthique – Politique globale de bienveillance

Questions posées par l'évaluateur

- Quelle est la stratégie formalisée en matière de bienveillance et comment la mettez-vous à jour ?
- Comment tous les acteurs connaissent-ils cette stratégie et y participent-ils ?

Éléments de preuves attendus



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Projet d'établissement, charte de bientraitance diffusée et appropriée (affichages, sensibilisation, feuilles d'émargement), plan d'action actualisé, procédures de prévention, registre et tableau de bord des signalements, preuves des actions correctives.
- Comptes rendus de réunions éthiques ou pluridisciplinaires, protocoles écrits, bilans de formation/sensibilisation à la bientraitance et à l'éthique, documentation intégrée dans la formation continue.
- Réévaluation régulière du plan d'action, suivi des indicateurs et preuve de l'organisation d'actions dédiées pour chaque nouvel arrivant.

Pratiques transverses adaptées

- Documents : Charte bientraitance, fiches outils, protocole admission, guide action qualité, trame de CR staff éthique.
- Formations : Modules accueil, sessions flash, journées éthiques, actualisation des pratiques.
- Staff, commissions : Staff pluridisciplinaires, espaces discussion, identité d'un référent bientraitance.



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- Retour expérience : Analyse de situations, retours bénéficiaires, évaluation montée en compétences.
-

3.2 Droits de la personne accompagnée – Intégration dans l'organisation

Questions posées par l'évaluateur

- Comment garantit-on que les droits fondamentaux sont respectés dans la vie collective ?
- Comment s'assure-t-on de l'accès effectif au consentement, confidentialité, recours, participation et expression ?

Éléments de preuves attendus



Notes:

Création Thierry Durbec



- Règlement de fonctionnement, outils RGPD, contrats, traçabilité écrite des consentements collectés.
- Formation/sensibilisation des professionnels à la confidentialité, gestion des accès/dossiers, protocoles de sécurisation.
- Registres de plaintes, livret d'accueil, supports d'affichage, procès-verbaux du CVS.
- Procédures écrites, suivi des indicateurs, bilans et actions correctives liés aux plaintes ou incidents.
- Information systématique à la personne accompagnée et à son entourage sur ses droits et le traitement de ses données.
- Historique documenté et communication des réponses suite à plainte/réclamation.

Pratiques transverses adaptées

- Documents : Procédures droits/plaintes, affiches droits, outils consentement, fiches FALC.
- Formations : Sessions droits fondamentaux, RGPD, recours.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Staff, réunions : Information continue CVS, staff transmission, synthèses qualité.
 - Retour expérience : Recueils d'avis usagers, audits, analyse incidents.
-

3.3 Expression et participation de la personne accompagnée – Instances et vie de l'ESSMS

Questions posées par l'évaluateur

- Quelles instances participatives sont actives (CVS, groupes de parole) et comment leur fonction est-elle évaluée ?
- Comment sont prises en compte les propositions/avis des personnes et familles ?



Notes:

Création Thierry Durbec



Éléments de preuves attendus

- Comptes rendus du CVS, listes à jour des représentants, comptes rendus d'ateliers d'expression, dispositifs d'affichage sur la participation.
- Tableaux d'analyse et de suivi du traitement des propositions, ajustements consécutifs, suivi formel de la communication des réponses.
- Supports adaptés à l'expression (boîte à idées, pictogrammes, questionnaires FALC, outils numériques).
- Preuves d'accompagnement à l'expression pour publics spécifiques, et éléments de formation des professionnels à la participation.

Pratiques transverses adaptées

- Documents : PV d'instance, charte d'expression, protocoles communication adaptée.
- Formations : Sensibilisation à l'expression adaptée, ateliers participation citoyenne.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Réunions/commissions : Table de consultation bénéficiaires, commissions participatives.
 - Retour expérience : Sondages, restitutions aux résidents, analyse des effets.
-

3.4 Co-construction et personnalisation du projet – Dispositifs adaptés

Questions posées par l'évaluateur

- Comment le projet personnalisé est-il formalisé, ajusté, co-signé et comment les partenaires extérieurs y contribuent-ils ?
- Quelles modalités attestent d'une personnalisation effective et évolutive du projet ?

Éléments de preuves attendus



Notes:

Création Thierry Durbec



- Projets personnalisés co-signés par la personne et l'entourage (avec recueil de leurs souhaits).
- Trames d'entretiens et récapitulatif de suivi.
- Grilles validées d'évaluation des besoins, outils de recueil des attentes adaptés au public, statistiques et synthèses des ajustements effectués.
- Comptes rendus d'évaluation, fiches de mise à jour périodique, historique des adaptations.
- Traçabilité de l'association de l'entourage, preuve de mobilisation de partenaires en fonction des besoins détectés.
- Preuves de l'actualisation continue et d'un système d'alerte pour prise en compte des besoins émergents.

Pratiques transverses adaptées

- Documents : Outils de suivi projet, protocoles adaptation, fiches partenaires.
- Formations : Ateliers co-construction, jeux de rôle.
- Staff : Réunions réajustement projet, participations extérieures.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Retour bénéficiaires : Analyse de convergence entre projets et attentes, traçabilité partage.
-

3.5 Accompagnement à l'autonomie – Adaptation des moyens

Questions posées par l'évaluateur

- Comment sont actualisés les bilans d'autonomie et suivis les résultats ?
- Quels moyens matériels, humains et techniques sont mobilisés ? Comment évoluent-ils selon les besoins ?

Éléments de preuves attendus

- Plans individualisés, comptes rendus et bilans d'autonomie, audits d'accessibilité, relevé d'anomalies ou de dysfonctionnements fonctionnels.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Tableaux de suivi des aides techniques, comptes rendus de staff « autonomie », rapports d'audit et de réajustement d'environnement.
- Protocoles d'adaptation de l'environnement, diagrammes d'accès, stratégie institutionnelle établie et actualisée.
- Historique des actions de prévention et d'adaptation mises en œuvre, bilans annuels, évaluations régulières des risques d'isolement.
- Outils d'évaluation du risque de perte d'autonomie, protocoles d'alerte, liste de personnes-ressources, traçabilité de la formation des équipes à ces thématiques.

Pratiques transverses adaptées

- Documents : Audit environnement, plans d'autonomie, fiches techniques.
- Formations : Prévention dépendance, utilisation d'aides, sensibilisation accessibilité.
- Transmissions : Rapports d'incidents, staff pluridisciplinaire.
- Retour expérience : Analyse efficacité moyens, ajustements décisions en temps réel.



Notes:

Création Thierry Durbec



3.6 Accompagnement à la santé – Organisation des soins et prévention (impératif)

Questions posées par l'évaluateur

- Quelle stratégie pour la gestion du risque médicamenteux ?
- Comment le protocole, l'audit du circuit du médicament, la coopération avec médecins, la traçabilité et la formation sont-ils concrètement mis en œuvre ?

Éléments de preuves attendus

- Protocoles médicament, audits, plans d'accompagnement santé, traçabilité des coordinations et des feuilles de soins.
- Convention pharmacie, registre des incidents et événements indésirables, comptes rendus de réunions pluridisciplinaires de santé.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Bilans de formation à la sécurité médicamenteuse et santé, actes correctifs tracés avec preuves, outils d'information santé personnalisés.
- Stratégie institutionnelle et procédure complète du circuit du médicament, actualisation régulière.
- Suivi de l'implication du résident dans la compréhension, l'adhésion et la continuité de ses soins.

Pratiques transverses adaptées

- Documents : Protocoles soins, plan d'accompagnement santé mis à jour, audit circuit médicament.
- Formations : Sensibilisation circuit médicament, ateliers simulation erreurs.
- Transmissions : Utilisation du logiciel, staff médical, suivi indicateurs.
- Retour expérience : Revue de morbi-mortalité, revue des incidents, plan d'action d'amélioration continue.

3.7 Politique ressources humaines – Compétences et conditions travail



Notes:

Création Thierry Durbec



Questions posées par l'évaluateur

- Comment la politique RH est-elle formalisée et actualisée au regard des évolutions du secteur et des besoins ?
- Quelles sont les modalités d'intégration, de développement et d'adaptation des compétences ?

Éléments de preuves attendus

- Projet d'établissement et plan d'actions RH, fiches de poste, DUERP à jour, PAPRI Pact.
- Procédures écrites d'accueil/intégration, registres des formations, traçabilité des évaluations annuelles et du tutorat, historique des parcours.
- Supports d'analyse et synthèses de satisfaction professionnelle, fiches d'évaluation annuelle, documents sur la QVT, comptes rendus de comités ou groupes QVT.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Dispositifs d'écoute et mesures d'accompagnement des professionnels, traçabilité des signalements, preuves de mesures correctives ou d'ajustements d'horaires/parcours.

Pratiques transversales adaptées

- Documents : DUERP, politique formation, calendrier intégration, guides d'accueil, liste des professionnels qualifiés.
 - Formations : Modules accueil, tutorats, mise à jour continue des compétences.
 - Réunions et suivis : Comité RH, groupes de travail QVT, suivi plan d'actions.
 - Retour expérience : Sondages satisfaction, analyse d'indicateurs absentéisme/turnover, suivi individuel.
-

3.8 Démarche qualité et gestion des risques (impératif)



Notes:

Création Thierry Durbec



Questions posées par l'évaluateur

- Comment la politique d'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques sont-elles formalisées et pilotées ?
- Quelle organisation garantit leur mise en œuvre et leur évaluation régulière ?

Éléments de preuves attendus

- Politique qualité-risques formalisée, plan d'actions actualisé, preuve de partenariats/appuis méthodo, comptes rendus de comités de pilotage/revues de direction.
- Procédures/protocoles actualisés (événements indésirables, alertes, écarts, non-conformités), supports de communication réguliers sur la politique qualité et gestion des risques.
- Suivi régulier et traçabilité de la mise en œuvre des plans d'actions, bilan annuel d'amélioration transmis, visibilité sur la diffusion des résultats à tous les professionnels et parties prenantes.



Notes:

Création Thierry Durbec



- Preuves de diffusion des résultats, communication interne/externe (affichages, newsletters, réunions d'équipe, retours d'expériences, CVS ...).

Pratiques transversales adaptées

- Documents : Cartographie des risques, politiques et plans qualité, protocoles RBPP.
 - Formations : Sensibilisation à la qualité, gestion des risques, retours d'incidents.
 - Réunions/instances : Comité qualité, diffusion résultats, ateliers analyse de risques.
 - Retour expérience : Révision des plans selon les retours, implication usagers/familles.
-

3.9 Gestion des événements indésirables

Questions posées par l'évaluateur



Notes:

Création Thierry Durbec



- Quels outils sont mis en place pour recueillir, traiter, analyser les événements indésirables ?
- Comment sont organisés les retours d'expérience collectifs et le suivi des actions correctives ?

Éléments de preuves attendus

- Protocoles et registres EI/EIG/EIGS, traçabilité des signalements, plan d'actions correctives mis à jour pour chaque événement.
- Procès-verbaux d'analyse collective (CREX, RMM), bilans d'indicateurs, traçabilité systématique du retour vers le déclarant et vers les équipes, comptes rendus individuels et points collectifs.
- Supports de formation, feuilles d'émargement, bilan annuel dédié, analyse transversale, preuves d'intégration des enseignements dans les pratiques et protocoles.
- Traçabilité du "retour en CVS" : inscription formalisée du suivi, des réponses et actions engagées consécutives à chaque événement ou proposition évoquée lors du Conseil de la Vie Sociale (CVS), diffusion dans les comptes rendus CVS, affichages ou supports de suivi dédiés.



Notes:

Création Thierry Durbec



Pratiques transversales adaptées

- Documents : Fiche signalement EI, registre, PV CREX, plan d'action qualité.
 - Formations : Actions dédiées EI/EIG, formation analyse d'évènements.
 - Staff, réunions : Suivi collectif des EI, commissions gestion des risques.
 - Retour expérience : Analyse partagée, restitution des résultats, amélioration continue documentée.
-

3.10 Gestion des risques sanitaires

Questions posées par l'évaluateur



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Comment sont identifiés, évalués et suivis les risques sanitaires (infectieux, alimentaires, environnementaux) ?
- Quels outils et procédures garantissent la prévention et la réduction de ces risques ?

Éléments de preuves attendus

- Plans d'actions et de prévention des risques sanitaires, protocoles et procédures d'hygiène actualisées, rapports DARI/DAMRI ou équivalents institutionnels.
- Documentation sur la diffusion interne de l'information sanitaire, supports d'affichage, consignes et communications régulières auprès du personnel et des résidents.
- Registres de formations et de sensibilisation à l'hygiène, feuilles d'émargement, planning des sessions, documentation sur la transmission des bonnes pratiques sanitaires.
- Traçabilité des évaluations régulières, analyses de situations sanitaires, comptes rendus de réunions, actions menées en partenariat avec d'autres acteurs (CPOM, CLIC, ARS, laboratoires...).



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- Tableaux de bord de suivi des indicateurs, bilans annuels hygiène/santé, preuves d'actualisation du plan d'actions en fonction des retours et alertes sanitaires.
- Attestations, comptes rendus, et preuves de la diffusion formalisée des protocoles d'hygiène auprès de l'ensemble des professionnels concernés.

Pratiques transversales adaptées

- Documents : Protocoles actualisés (hygiène, repas, locaux), plans d'action, trames de rapports.
- Formations : Sessions sur prévention infectieuse, ateliers protocoles.
- Réunions/commissions : Staff d'hygiène, revue des incidents sanitaires.
- Retour expérience : CREX sanit, audit d'application, bilans partagés en instance.



Notes:

Création Thierry Durbec



3.11 Prévention de la maltraitance (impératif)

Questions posées par l'évaluateur

- Comment le plan de prévention et la gestion de la maltraitance sont-ils formalisés et connus ?
- Quels sont les dispositifs de recueil et d'analyse des signalements, d'accompagnement et d'actions correctives ?

Éléments de preuve attendus

- Plan actualisé de prévention contre la maltraitance, registre des signalements, protocoles de gestion de la maltraitance et de la violence, traçabilité détaillée de chaque action corrective.



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) intégré dans la politique de prévention, analyse régulière des risques spécifiques de maltraitance, plan d'actions associé.
- Procès-verbaux d'analyses collectives des situations de maltraitance, fiches de signalement complétées, comptes rendus de réunions d'équipe ou de groupes dédiés à la bientraitance/gestion de la violence.
- Plan de formation et registre de sensibilisation des professionnels à la détection/signalement, feuilles d'émargement, bilan de la participation aux modules thématiques.
- Historique du suivi des actions correctives et communication auprès des parties prenantes (retour aux équipes, information à la direction, enregistrement dans le plan d'actions collectif).
- Preuves d'explicitation des procédures de signalement et d'accès à l'information dédiée pour les personnes accompagnées et leur entourage (livrets, affichages, réunions de sensibilisation).

Pratiques transversales adaptées



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



- Documents : Plan ou protocole interne, affiche avec contacts référents, trame d'analyse, procédure signalement.
 - Formations : Sensibilisations régulières, e-learning, ateliers thématiques.
 - Réunions/commissions : Staff, CREX, groupe de pilotage bienveillance.
 - Retour d'expérience : Analyse systématique, restitution au CVS et à l'équipe.
-

3.12 Gestion des plaintes (impératif)

Questions posées par l'évaluateur

- Quels sont les dispositifs de recueil, traitement et communication sur les plaintes et réclamations ?
- Comment sont-elles analysées collectivement pour en tirer des actions d'amélioration ?



Notes:

Création Thierry Durbec



Éléments de preuve attendus

- Procédures et formulaires de plaintes accessibles, registre des plaintes/réclamations, courriers de réponse ou trace du retour à l'auteur, traçabilité complète du suivi de chaque plainte.
- Tableau de bord des plaintes, traçabilité de leur état d'avancement, analyses collectives régulières (comptes rendus de réunions, synthèses d'équipe, plans d'actions associés).
- Affichage ou diffusion des résultats, extraits ou synthèses publics, preuve de la communication auprès des personnes accompagnées, familles, CVS ou instances internes (inclus dans CR du CVS).
- Trace systématique des actions correctives réalisées (documents de suivi, amélioration des process, réévaluation suite à réclamations).
- Historique et références de la procédure d'information sur le fonctionnement du dispositif de recueil, preuve d'accessibilité aux différents usagers (modalités d'information, support FALC, affichages...).



Notes:

Création Thierry Durbec



Pratiques transversales adaptées

- Documents : Registre plaintes, procédure accessible, fiche suivi, note d'information public.
 - Formations : Sensibilisation au traitement des plaintes, référent désigné.
 - Réunions/commissions : Staff qualité, restitution CVS, analyse collective.
 - Retour expérience : Traces de réponse, communication destinataires, information transparente.
-

3.13 Gestion des événements indésirables (impératif)

Questions posées par l'évaluateur



Notes:

Création Thierry Durbec



- Quelles sont les procédures pour déclarer, analyser et agir sur les événements indésirables ?
- Comment les résultats sont-ils partagés, suivis et intégrés dans l'amélioration continue ?

Éléments de preuve attendus

- Fiches de déclaration d'événements indésirables (EI/EIG), registre à jour de tous les signalements, plan d'action qualité associé à chaque événement ou tendance identifiée.
- Communication systématique auprès des partenaires/clients (usagers, familles, autorités, CVS) sur le traitement et les suites données aux signalements, preuve d'information par courrier ou réunion.
- Analyses collectives en équipe (CREX, RMM), comptes rendus ou procès-verbaux de synthèse, plans d'action définis et datés, suivi des mesures correctives.
- Tableaux de bord récapitulatifs des événements, état d'avancement du traitement, partage régulier en comité de pilotage qualité, diffusion des enseignements collectifs.



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Preuves de la sensibilisation et formation régulière des professionnels à la gestion des EI et à la procédure de déclaration (plan de formation, feuille d'émargement).

Pratiques transversales adaptées

- Documents : Procédures EI/EIGS, trame CREX, support restitution CVS.
 - Formations : Ateliers déclaration, formation CREX/méthode ALARM.
 - Réunions/commissions : Staff EI, réunions QVT/qualité, CREX.
 - Retour expérience : Analyse causes profondes, revues morbi-mortalité, indicateurs impact.
-



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



3.14 Gestion de crise et continuité d'activité (impératif)

Questions posées par l'évaluateur

- Le plan de gestion de crise et le plan de continuité d'activité sont-ils formalisés, actualisés ? Sont-ils connus de tous ?
- Quels exercices ou formations sont réalisés ? Quels retours d'expérience ?

Éléments de preuve attendus

- Plan bleu et Plan de Continuité d'Activité (PCA) rédigés et régulièrement actualisés, procédures liées à la gestion de crise à jour.
- Registre des exercices de simulation, comptes rendus des exercices réalisés (date, scénario, personnes impliquées), bilan des retours d'expérience et points d'amélioration intégrés.
- Traçabilité de la formation et information de tous les professionnels et partenaires concernés (feuilles d'émargement, supports de présentation, invitations, comptes rendus de séances de sensibilisation), communication interne/externe sur l'existence et l'accès aux plans.



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Affichage/adressage formel du plan bleu/PCA et des consignes de crise : panneau d'affichage, diffusion sur espaces communs, communication explicitée à l'ensemble des agents/partenaires.
- Preuve d'association des professionnels et de discussion des dispositifs de crise en CVS (compte rendu CVS, synthèse des propositions de réajustement).
- Trame, modèle de communication en situation de crise, planning des actualisations, suivi documentaire du respect des échéances réglementaires.

Pratiques transversales adaptées

- Documents : Plan bleu actualisé, trame scenario, procédures archivées.
- Formations : Simulation crise, retour sur exercice réelle/crise passée.
- Réunions/commissions : Staff crise, CREX post-crise, retour partenaires.
- Retour expérience : Bilan diffusions/partenaires/autorités.



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



3.15 Innovation, numérique et développement durable

Questions posées par l'évaluateur

- Existe-t-il une politique ou des projets spécifiques d'innovation, de numérique ou de développement durable ?
- Comment sont intégrés ces axes dans les pratiques professionnelles et évalués ?

Éléments de preuve attendus

- Projet d'établissement intégrant la dimension innovation et transformation, charte ou engagement institutionnel en faveur de l'innovation.
- Rapports d'expérimentation, d'évaluation et de pilotage des dispositifs innovants, documentation attestant de l'accompagnement à la transformation numérique (feuilles de route, guides internes, politiques de sécurisation des données, audits de pratiques numériques).



Notes:

Création Thierry Durbec



- Traces d'actions de sensibilisation régulière des professionnels et usagers à l'innovation et au numérique (plan de formation, feuille d'émargement, ateliers, compte rendu).
- Déploiement de projets durables : rapport de bilan carbone, plan de communication éco-responsable, documentation d'optimisation des achats/dématérialisation, procédures de tri des déchets.
- Rapports d'évaluation d'impact des actions innovantes et durables (synthèse des résultats mesurés, communication à l'ensemble des parties prenantes, intégration dans les plans d'action stratégiques).
- Partenariats et retours d'expérience avec d'autres établissements, valorisation institutionnelle des innovations auprès des autorités, instances et usagers.

Pratiques transversales adaptées

- Documents : Politique ou plan innovation/numérique/DD, fiches projet, comptes rendus d'expérimentation.
- Formations : Ateliers numérique, e-learning, sensibilisation éco-gestes.
- Réunions/commissions : Commission innovation ou DD.



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec
Document sous copyright
Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Retour expérience : Bilan actions innovantes, questionnaire bénéficiaires/professionnels, restitution au CVS.



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



ANNEXES

Pour aller plus loin

Objectifs 2.x

2.1 Bientraitance et éthique

- Questions : Comment l'équipe identifie-t-elle et partage-t-elle les dilemmes ou questionnements éthiques rencontrés ? Quelles formations à l'éthique sont organisées pour le personnel ? Comment les retours d'expérience sont-ils exploités dans l'évolution des pratiques ?
- Outils/méthodes : Supports de réunion d'équipe (protocoles, chartes éthiques), fiches de réflexion éthique, feuille d'émargement sur formations à l'éthique, comptes rendus de staff, analyse collective de situations complexes, recueil de satisfaction bénéficiaire. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.2 Droits de la personne accompagnée

- Questions : Quelles actions sont menées pour informer les professionnels et les bénéficiaires de leurs droits ? Quels outils de formation et de sensibilisation utilisez-vous sur ce thème ? Comment la traçabilité des plaintes et recours est-elle assurée ?
- Outils/méthodes : Chartes des droits affichées, formation RGPD/droits fondamentaux, feuille d'émargement, audit transmissions, protocole de



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



gestion des plaintes, réunions et staff

spécialisés. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.3 Expression et participation de la personne accompagnée

- Questions : Quels dispositifs permettent de faciliter la participation et l'expression des personnes ? Comment sont exploités les retours d'expérience bénéficiaires lors des réunions ou staff ?
- Outils/méthodes : Ateliers d'expression, groupes de parole, questionnaires, supports adaptés (pictogrammes), compte-rendu du CVS, boîtes à idées, formation à la communication
adaptée. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.4 Co-construction du projet d'accompagnement

- Questions : Comment intégrez-vous la co-construction dans les projets personnalisés ? Quelles formations sont proposées sur ce thème ? Comment les réunions d'ajustement sont-elles organisées et tracées ?
- Outils/méthodes : Grilles d'évaluation, protocoles co-construction, comptes rendus pluridisciplinaires, staff d'ajustement, formation sur la personnalisation de l'accompagnement. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.5 Accompagnement à l'autonomie

- Questions : Quelles pratiques collectives favorisent la participation active des résidents ? Comment exploitez-vous les bilans d'autonomie lors de staff ? Quelles formations sont proposées ?
- Outils/méthodes : Bilans AGGIR, plans individualisés, staff interdisciplinaire autonomie, guides et audits accessibilité, formation prévention dépendance. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)



Notes:

Création Thierry Durbec



2.6 Accompagnement à la santé

- Questions : Comment assurez-vous l'accès aux soins et la prévention ? Quelles formations ont lieu sur la gestion des parcours santé ? Comment les retours d'incidents médicaux sont-ils partagés ?
- Outils/méthodes : Protocoles santé, plans de soins personnalisés, staff pluridisciplinaires santé, formations sécurité médicamenteuse. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.7 Continuité et fluidité des parcours

- Questions : Quels dispositifs assurent la coordination et la continuité ? Comment les expériences de rupture de parcours sont-elles analysées en staff ? Quelles formations sur la continuité des soins ?
- Outils/méthodes : Procédures écrites, fiches de liaison, conventions de partenariat, staff relais, analyse collective des transitions, formation gestion des parcours. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.8 Accompagnement des aidants

- Questions : Quelles pratiques collectives valorisent le rôle des aidants ? Comment les retours des aidants sont-ils recueillis et analysés ? Quelles actions de formation/accueil ?
- Outils/méthodes : Livret aidant, questionnaires, staff spécifiques aidants, réunions accueil, formation duo aidant-aidé. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.9 Participation et représentation

- Questions : Comment les personnes accompagnées sont-elles impliquées dans les instances ? Quelles méthodes de restitution des retours sont utilisées ?



Notes:

Création Thierry Durbec



- Outils/méthodes : PV d'instances, charte de participation, staff commissions participatives, formation participative, questionnaires de satisfaction. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

2.10 Qualité de vie

- Questions : Comment mesurez-vous la qualité de vie perçue ? Comment les résultats d'enquêtes bénéficiaires sont-ils pris en compte dans les ajustements ?
- Outils/méthodes : Outils EVIBE/ESQUADE, trames d'entretiens bien-être, staff de suivi, bilans annuels, analyse collective des retours bénéficiaires. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

Objectifs 3.x

3.1 Bientraitance et éthique

- Questions : Quelle stratégie globale de bientraitance défendez-vous ? Comment impliquez-vous tous les acteurs (formations, staff, réunions) ?
- Outils/méthodes : Charte de bientraitance, projet d'établissement, module d'accueil, staff pluridisciplinaires, synthèse des retours bénéficiaires. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.2 Droits de la personne accompagnée

- Questions : Comment l'accès aux droits est-il garanti au quotidien et lors des réunions ? Comment sensibilisez-vous les équipes ?
- Outils/méthodes : Procédures droits/plaintes, sessions RGPD, affichages, staff et comptes rendus du CVS, recueils d'avis usagers. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)



Notes:

Création Thierry Durbec



3.3 Expression et participation

- Questions : Quelles instances participatives sont actives ? Comment mesurez-vous leur efficacité ?
- Outils/méthodes : PV CVS, atelier d'expression, questionnaires, chartes, formations à la participation citoyenne. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.4 Co-construction et personnalisation

- Questions : Comment formalisez-vous les projets personnalisés et leur ajustement ? Quels outils de suivi sont utilisés en staff ?
- Outils/méthodes : Outils de suivi, grille de recueil attentes, staff d'ajustement projet, formation co-construction. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.5 Accompagnement à l'autonomie

- Questions : Comment actualisez-vous les moyens humains/techniques mobilisés ? Comment analysez-vous leur adaptation ?
- Outils/méthodes : Plans d'autonomie, audits, staff pluridisciplinaires, formation aides techniques. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.6 Accompagnement à la santé

- Questions : Comment le circuit du médicament est-il sécurisé ? Quelles actions de formation et audit sont menées ?
- Outils/méthodes : Protocoles santé, audit médicament, staff médical, atelier simulation erreurs, revue morbi-mortalité. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.7 Politique RH



Notes:

Création Thierry Durbec



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Questions : Comment évaluez et développez les compétences ? Quelles réunions et outils d'analyse collective ?
- Outils/méthodes : Plan RH, grille d'intégration, DUERP, staff QVT, modules de formation continue, sondages satisfaction. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.8 Démarche qualité et gestion des risques

- Questions : Quelle organisation pilote la qualité et la gestion des risques ? Comment sont exploités les retours d'expérience ?
- Outils/méthodes : Cartographie risques, plan d'action qualité, staff pilotage qualité, formation gestion des risques, bilans annuels, diffusion résultats. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.9 Gestion des événements indésirables

- Questions : Quels outils de traitement/analyse collective ? Comment les retours sont-ils intégrés ?
- Outils/méthodes : Fiches signalements, registre EIE, PV CREX/RMM, staff gestion des risques, formation analyse EI. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.10 Gestion des risques sanitaires

- Questions : Comment les plans d'action et de prévention sont-ils actualisés ? Quelles traces de diffusion, formation et staff ?
- Outils/méthodes : Protocoles hygiène, plans d'action sanitaire, staff hygiène, formation bonnes pratiques sanitaires, bilans d'application. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.11 Prévention de la maltraitance



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Questions : Comment la stratégie de prévention est-elle partagée ? Quels retours d'exercice et staff formation sont organisés ?
- Outils/méthodes : Plan prévention, registre signalements, protocoles archivés, staff analyse collective, formation
détection. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.12 Gestion des plaintes

- Questions : Comment le dispositif de recueil et traitement des plaintes fonctionne-t-il ? Comment exploitez-vous les retours en staff et avec les bénéficiaires ?
- Outils/méthodes : Procédures plaintes, affichage, staff QVT, ateliers, CREX, PV restitution CVS. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.13 Gestion des événements indésirables

- Questions : Comment la déclaration, l'analyse et les actions sur événements indésirables sont-elles organisées collectivement ?
- Outils/méthodes : Procédures EIE, staff EI, trame CREX, formation ALARM, restitution résultats en comité
qualité. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.14 Gestion de crise et continuité d'activité

- Questions : Le plan de gestion de crise est-il connu, simulé, actualisé ? Quelles modalités de staff/crise, actions de sensibilisation et retours d'expérience ?
- Outils/méthodes : Plan bleu/PCA, staff crise, atelier simulation, analyse post-crise, feuille d'émargement
formation. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)

3.15 Innovation, numérique et développement durable



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025



Thierry Durbec

Document sous copyright

Consulter le site <https://imaginor.org/G-EHPAD-0.5>

- Questions : Quels projets innovants ou numériques sont portés ? Quelle politique d'information, de formation et de valorisation institutionnelle ?
- Outils/méthodes : Politique innovation, fiche projet, formation numérique, staff commissions innovation, questionnaires bénéficiaires. [Guide-pour-evaluation-demarche-qualite-en-EHPAD-v1-100-1.pdf](#)



Notes:

Création Thierry Durbec

Document sous copyright octobre 2025