

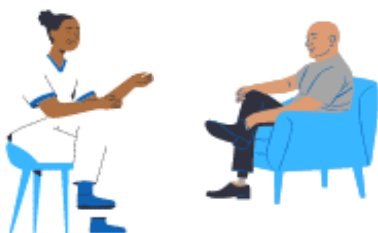


# TOUT

sur l'évaluation de la

# QUALITÉ

des EHPAD

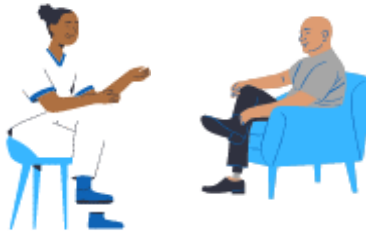


# TOUT

sur l'évaluation de la

# QUALITÉ

des EHPAD

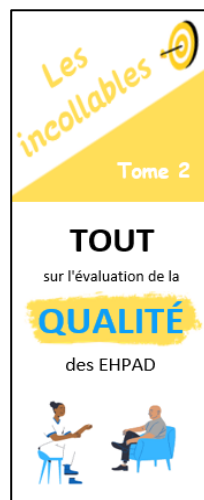


**Toutes les  
réponses aux  
questions des  
experts...**

**pour réussir  
la certif' !**

À lire  
aussi...

Le tome 2



**Direction Qualité  
& Direction des soins**

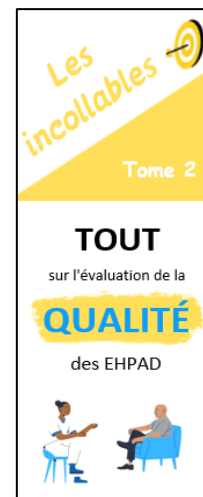


**Toutes les  
réponses aux  
questions des  
experts...**

**pour réussir  
la certif' !**

À lire  
aussi...

Le tome 2



**Direction Qualité  
& Direction des soins**



Les  
incollables 

Tome 2

Les  
incollables 

Tome 2

**TOUT**

sur l'évaluation de la

**QUALITÉ**

des EHPAD



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

**TOUT**

sur l'évaluation de la

**QUALITÉ**

des EHPAD



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

**Toutes les  
réponses aux  
questions des  
experts...**

**pour réussir  
la certif' !**

À lire  
aussi...

Le tome 1



**Direction Qualité  
& Direction des soins**

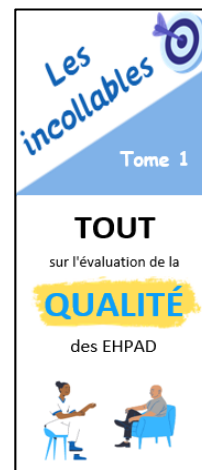


**Toutes les  
réponses aux  
questions des  
experts...**

**pour réussir  
la certif' !**

À lire  
aussi...

Le tome 1



**Direction Qualité  
& Direction des soins**





Carte  
spéciale  
DÉFI

Lire la réponse qui a été  
apportée à la  
déclaration de votre  
dernier évènement  
indésirable.

Si vous ne savez pas comment répondre :

- > Connectez-vous sur intranet
- > Cliquez sur Signal Web
- > Connectez-vous grâce à votre matricule + au mot de passe (apta)
- > Surfez sur la page 😊

Carte  
spéciale  
DÉFI

Montrer l'affiche  
présente dans le poste  
de soins de votre unité,  
relative aux  
médicaments à risques.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU



Carte  
spéciale  
DÉFI

Montrer la charte des  
droits et libertés de la  
personne accueillie  
affichée dans votre  
service.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

Carte  
spéciale  
DÉFI

Montrer un projet de vie  
d'un résident.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU



Carte  
spéciale  
DÉFI

Montrer le kit AES du  
service.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

Carte  
spéciale  
DÉFI

Donner l'Indice de  
Consommation de  
Solution Hydro  
Alcoolique (ICSHA) du  
service.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU



Carte  
spéciale  
DÉFI

Citer des formations  
auxquelles vous avez  
assisté.



Carte  
spéciale  
DÉFI

Montrer un livret  
d'accueil des résidents.

Si vous ne savez pas où il se trouve:  
--> Rapprochez-vous de votre CDS !  
--> Vous pouvez aussi consulter ce livret  
sur l'intranet 😊

Recherche

livret accueil





## Carte spéciale DÉFI

Citer un café des  
pratiques auquel vous  
avez participé.

Si vous n'avez pas la réponse, consultez  
le livret "Atelier Éthique" disponible  
dans la Certif'Box 😊



## Carte spéciale DÉFI

Citer 2 des 4 valeurs  
prioritaires du  
référentiel  
d'évaluation.

Si vous n'avez pas la réponse, consultez  
le guide "Objectif Certif" disponible  
dans la Certif'Box 😊





## Carte spéciale DÉFI

Citer 2 des 9  
thématiques du  
référentiel  
d'évaluation.

Si vous n'avez pas la réponse, consultez  
le guide "Objectif Certif" disponible  
dans la Certif'Box 😊



## Carte spéciale DÉFI

Citer 2 des 18 critères  
impératifs du  
référentiel  
d'évaluation.

Si vous n'avez pas la réponse, consultez  
le guide "Objectif Certif" disponible  
dans la Certif'Box 😊



## Question 01

## Question 02

### VRAI ou FAUX ?

Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.

Le résident doit-il être informé de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ?



<b>Réponse 02</b>	<b>Réponse 01</b>
<p data-bbox="459 465 590 533"><b>OUI</b></p> <p data-bbox="312 725 737 1048">Lors de son accueil dans la structure, le résident et ses proches sont informés des droits et devoirs du résident.</p> <p data-bbox="331 1124 718 1276">Le livret d'accueil du résident leur est remis.</p>	<p data-bbox="839 331 1228 456">Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.</p> <p data-bbox="986 488 1114 600"></p> <p data-bbox="967 654 1114 712"><b>VRAI</b></p> <p data-bbox="839 770 1241 873">La liberté d'aller et venir est un droit inaliénable de la personne humaine.</p> <p data-bbox="826 887 1254 949">Tout doit être mis en œuvre pour favoriser l'exercice de ce droit.</p> <p data-bbox="845 958 1235 1102">L'évaluation des capacités, des besoins et des souhaits du résident est nécessaire avant toute décision d'actions.</p> <p data-bbox="826 1111 1257 1559">Toute restriction d'aller et venir n'est envisageable que si son bénéfice l'emporte sur les risques éventuels induits par le maintien de cette liberté. Toute décision de confinement doit faire l'objet d'un protocole précis, être motivée, portée au dossier de la personne, écrit sur un registre consultable par les autorités de contrôle et faire l'objet d'une information rapide à l'entourage.</p>

### Question 03

Quelles sont les solutions alternatives à la contention ?



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

### Question 04

Quelles sont les différentes étapes de mise sous contention d'un résident ?



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

## Réponse 04

Étapes de mise sous  
contention d'un résident :

- 1- Prescription obligatoire
- 2- Mise sous contention avec le matériel adapté
- 3 - Traçabilité de la mise sous contention dans le dossier du résident et des mesures mises en œuvre au préalable sans succès
- 4- Information du résident et/ou des proches
- 5- Traçabilité de la surveillance du résident/réévaluation des contentions



## Réponse 03

Solutions alternatives à la  
contention :

→ **Modification matérielle**  
*(modification de l'environnement, mise à la disposition d'aides à la marche, personnalisation des chambres... )*

→ **Approche occupationnelle**  
*(activités journalières, promenades accompagnées, animation institutionnelle...)*

→ **Approche médicale et infirmière** *(évaluation des problèmes physiques et sociopsychologiques, soulagement de la douleur, étude du sommeil, déplacement du résident auprès du poste infirmier...)*

→ **Approche socio-psychologique**  
*(écoute active de la personne et de ses vécus, modification des stimuli relationnels, détermination de point de repères...)*

La contention doit être exceptionnelle, réduite aux situations d'urgence médicale après avoir exploré toutes les solutions alternatives et correspondre à un protocole précis.

## Question 05

Que pouvez-vous dire  
sur la personne de  
confiance au résident ?



## Question 06

Le résident peut-il  
participer aux  
instances collectives ?



<b>Réponse 06</b>	<b>Réponse 05</b>
<p data-bbox="454 504 582 571" style="text-align: center;"><b>OUI</b></p> <p data-bbox="300 750 742 1086">Le résident et sa famille peuvent exprimer leurs souhaits, leurs désirs et leurs attentes lors des différentes instances de la structure; et notamment lors de:</p> <p data-bbox="331 1153 710 1243" style="padding-left: 40px;">--&gt; CVS (<i>Conseil de Vie Sociale</i>)</p> <p data-bbox="327 1355 710 1444" style="padding-left: 40px;">--&gt; Commission Restauration et menus</p>	<p data-bbox="826 380 1252 593">Lors de toute prise en charge en EHPAD, il doit être proposé au résident de désigner une personne de confiance.</p> <p data-bbox="826 638 1252 985">Le résident peut nommer un parent, un proche ou son médecin traitant afin qu'il soit consulté au cas où il serait hors d'état d'exprimer sa volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.</p> <p data-bbox="826 1041 1252 1254">Cette désignation n'est pas obligatoire. Elle est sans limite de durée et révocable à tout moment par le résident.</p> <p data-bbox="826 1310 1252 1556">Si le résident est sous tutelle, il ne peut désigner une personne de confiance qu'avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.</p>

## Question 07

Quels peuvent être les différents moyens qui permettent de respecter l'intimité et la dignité du résident ?



## Question 08

Quelles sont les différentes échelles d'évaluation de la douleur dont dispose mon service ?

<b>Réponse 08</b>	<b>Réponse 07</b>
<p>Je peux mesurer la douleur du résident grâce à plusieurs échelles de douleur :</p> <p>--&gt; EVS (<i>Échelle Verbale Simple</i>)</p> <p>--&gt; EVA (<i>Échelle Visuelle Analogique</i>)</p> <p>--&gt; ECPA (<i>Échelle Comportementale d'évaluation de la douleur chez la Personne Agée non communicante</i>)</p> <p>--&gt; Échelle DOLOPLUS</p> <p>--&gt; Échelle ALGOPLUS</p> <p>Je trace l'évaluation de la douleur dans le dossier du résident.</p>	<p>Différents moyens qui permettent de respecter l'intimité et la dignité du résident :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frapper à la porte avant d'entrer</li> <li>- Utiliser les paravents lors des soins, des toilettes et des examens</li> <li>- Couvrir le résident si nécessaire pour respecter son intimité</li> <li>- Ne pas infantiliser le résident (<i>Ex : mon petit Monsieur, vous voulez faire pipi..</i>)</li> <li>- Ne pas crier dans le couloir</li> <li>- S'adresser au résident pour lui expliquer les différentes étapes de sa prise en charge</li> </ul>

## Question 09

Quel est le nom du comité qui s'occupe de la douleur dans l'établissement ?



## Question 10

Mon EHPAD dispose-t-il d'un "réfèrent douleur" ?



<b>Réponse 10</b>	<b>Réponse 09</b>
<p data-bbox="459 353 587 421" style="text-align: center;"><b>OUI</b></p> <p data-bbox="300 517 751 607">Il y a des référents douleur dans votre EHPAD.</p> <p data-bbox="379 667 667 712">Leur rôle est de :</p> <ul data-bbox="309 719 740 1509" style="list-style-type: none"><li data-bbox="309 719 740 958">--&gt; Coordonner et mettre en application dans le service les recommandations du CLUD</li><li data-bbox="309 1025 740 1361">--&gt; Soutenir les professionnels de santé dans le cadre de l'amélioration des pratiques de prévention et de soulagement de la douleur</li><li data-bbox="309 1429 740 1509">--&gt; Assurer l'interface entre le service et le CLUD</li></ul>	<p data-bbox="815 591 1251 860">Le comité qui s'occupe de la douleur sur l'établissement est le CLUD (<i>Comité de Lutte contre la Douleur</i>).</p> <p data-bbox="804 936 1262 1205">Il a pour mission de coordonner les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement.</p>

## Question 11

Le résident souhaite voter aux prochaines élections présidentielles.

Est-ce possible ?

Quelle est la procédure ?




## Question 12

### VRAI ou FAUX ?

Sur la structure, il existe un tableau concernant les pratiques religieuses afin de réaliser les soins du corps de la personne décédée dans le respect de ses croyances.



<b>Réponse 12</b>	<b>Réponse 11</b>
<p data-bbox="464 338 592 450"></p> <p data-bbox="443 506 592 562"><b>VRAI</b></p> <p data-bbox="304 663 735 902">L'appartenance religieuse du défunt doit être prise en compte lors de la réalisation des soins du corps après le décès.</p> <p data-bbox="309 965 730 1205">Un tableau est mis à disposition des professionnels afin de respecter l'appartenance religieuse du défunt.</p> <p data-bbox="320 1267 719 1406">Il est disponible sur Qualios: Réf.: SINF/05/PRC/0001</p>	<p data-bbox="967 416 1110 483"><b>OUI,</b></p> <p data-bbox="898 506 1174 551">c'est possible !</p> <p data-bbox="847 618 1230 775">L'exercice des droits civiques est favorisé dans la structure.</p> <p data-bbox="815 842 1262 1223">Avant toute élection, la direction organise par voie d'affichage l'information des résidents, familles et encadrement des dates et conditions de vote.</p> <p data-bbox="839 1301 1238 1447">La procédure est sur Qualios : Réf. MED/16/PRC/0002</p>

### Question 13

Je dois prendre un résident en photo pour mettre sa photo sur son dossier.

Comment dois-je procéder ?



### Question 14

Les bénévoles ont-ils le droit de prendre un résident en photo pendant une animation sans son autorisation ?



## Réponse 14

**NON**

En tant qu'usager d'un établissement de santé le droit à l'image d'un résident doit être respecté par le personnel de l'établissement mais aussi par les visiteurs, qu'ils soient membres de sa famille, proches ou encore visiteurs bénévoles.

Le droit à l'image impose de recevoir le consentement du résident pour pouvoir diffuser les images (*photographies, vidéos...*) sur lesquelles il peut être reconnu.

Le fait de permettre l'identification d'une personne à travers son image est constitutif d'une atteinte à la vie privée sanctionnée par le droit pénal.

## Réponse 13

Avant de prendre un résident en photo, je m'assure qu'il ait signé une autorisation de droit à l'image.

Si ce n'est pas le cas, je lui explique la procédure et lui demande de bien vouloir remplir le document, puis je l'archive dans son dossier.

Δ Si le résident ne dispose pas de ses capacités intellectuelles pour signer le document de droit à l'image, il conviendra de se rapprocher de son curateur ou tuteur.

## Question 15

Un résident me demande s'il peut rédiger ses directives anticipées.

Que dois-je lui répondre ?



## Question 16

Que pouvez-vous dire sur la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ?



<b>Réponse 16</b>	<b>Réponse 15</b>
<p>La charte des droits et des libertés de la personne accueillie a pour vocation d'encourager au respect des droits fondamentaux de chaque personne accueillie et de prévenir tout risque de maltraitance.</p> <p><u>Exemple de droits fondamentaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit à une PC adaptée,</li> <li>- Droit à l'information,</li> <li>- Droit à la renonciation,</li> <li>- Droit au respect des liens familiaux,</li> <li>- Droit à la protection,</li> <li>- Droit à l'autonomie,</li> <li>- Droit à l'exercice des droits civiques,</li> <li>- Droit à la pratique religieuse,</li> <li>- Respect de la dignité et de l'intimité.</li> </ul> <p>La charte est affichée dans l'établissement.</p>	<p>Les directives anticipées sont une <b>déclaration écrite</b> rédigée pour préciser ses <b>souhaits liés à la fin de vie</b> dans le cas où l'on ne serait plus en mesure de manifester sa volonté. Ainsi, la personne exprime, par avance, sa volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux.</p> <p>Le résident peut rédiger ses directives sur papier libre, en indiquant ses nom, prénom, date et lieu de naissance.</p> <p><i>Δ Un résident sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge.</i></p> <p>Si le résident formalise ses directives anticipées, cela doit être tracé dans son dossier de soins.</p>

## Question 17

Comment le résident peut-il identifier le professionnel qui le prend en charge ?



## Question 18

Que pouvez-vous dire sur les cafés des pratiques ?



<b>Réponse 18</b>	<b>Réponse 17</b>
<p data-bbox="296 412 751 651">Les cafés des pratiques sont des réunions d'équipe organisées pour échanger sur des questionnements, des pratiques soignantes...</p> <p data-bbox="296 712 751 1155">Lors de ces échanges, animés par le CDS et la psychologue, les professionnels sont encouragés à revenir sur le sens des mots, à mesurer les écarts identifiables, à partager leurs expériences...</p> <p data-bbox="296 1216 751 1413">Chaque catégorie professionnelle est invitée à participer à ces cafés des pratiques.</p> <p data-bbox="339 1473 708 1559">Un thème est choisi à chaque séance.</p>	<p data-bbox="815 763 1257 1088">En l'absence de badge clairement visible sur la tenue, le professionnel se présente autant de fois que nécessaire au résident et à la famille.</p>

## Question 19

Existe-t-il un dispositif  
de recueil de  
satisfaction dans  
l'établissement ?



## Question 20

Le résident peut-il  
désigner une personne  
de confiance ?



## Réponse 20

**OUI,**  
c'est possible !

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance si elle le souhaite.

Son rôle est d'accompagner le résident dans sa prise en charge médicosociale et d'être son porte-parole.

Le professionnel de santé doit proposer au résident de désigner une personne de confiance. S'il accepte, il devra remplir un formulaire qui sera conservé dans son dossier médical.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

## Réponse 19

**OUI,**

Une fois par an, une enquête de satisfaction a lieu auprès des résidents et de leurs proches.

Sont évalués le respect des droits, l'accompagnement, le cadre de vie, la vie sociale...

Les résultats sont affichés dans chaque établissement et présentés en Conseil de Vie Sociale.



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

## Question 21

Qu'est-ce que le CVS ?



## Question 22

Présentez rapidement  
le projet  
d'établissement.



<b>Réponse 22</b>	<b>Réponse 21</b>
<p>Le projet d'établissement est un document obligatoire qui explique de façon claire et argumentée les grandes orientations stratégiques de l'établissement : quelles activités sont assurées, avec quels moyens, quelles évolutions sont à prévoir et comment les accompagner. Il couvre de nombreuses dimensions : projet médical, projet de soins, projet social, projet qualité... Valable pour une période de 4 à 5 ans, il doit être actualisé régulièrement.</p>	<p>Le CVS (<i>Conseil de Vie Sociale</i>) est un lieu d'expression qui permet aux usagers, aux résidents et à leurs familles de communiquer et d'échanger sur l'ensemble de leurs conditions de vie, de soins, d'hébergement...</p> <p>Il a un rôle consultatif. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement (<i>qualité des prestations, amélioration du cadre de vie...</i>).</p> <p>Il est constitué de représentants des usagers, de résidents et de leurs familles ou représentants légaux. Sont aussi représentés la Direction et le personnel de l'établissement.</p>

## Question 23

Où se situent les  
espaces de vie de votre  
structure ?



## Question 24

À quoi servent les  
espaces de vie de votre  
structure ?



<b>Réponse 24</b>	<b>Réponse 23</b>
<p data-bbox="300 568 746 1066">Les espaces de vie sont des lieux de convivialité, comme une terrasse ou un salon, dans lesquels les résidents de la structure et leur famille peuvent se retrouver, échanger ou se reposer.</p>	<p data-bbox="799 622 1270 1059">Les espaces de vie de ma structure sont la salle à manger, la salle d'animation, le salon de coiffure, la salle des kinés, la salle Snoezelen, la salle de culte...</p>

## Question 25

Le résident peut-il recevoir des visites de jour comme de nuit ?



## Question 26

Le résident peut-il personnaliser son espace de vie ?



## Réponse 26

**OUI,**

c'est possible !

Un résident en EHPAD doit pouvoir se sentir "*comme à la maison*".

Ainsi, le résident peut installer dans sa chambre des objets personnels ou même des petits meubles, sous réserve de compatibilité avec les consignes de sécurité. Ils ne doivent pas gêner les circulations ou évacuations.

## Réponse 25

**OUI,**

Un résident en EHPAD peut recevoir des visites de jour comme de nuit.

Cependant, afin de favoriser le repos des résidents et pour des raisons d'organisation des soins, les visites sont préférables de 12h à 20h.

En dehors de ces plages horaires, il convient de se rapprocher de l'équipe soignante pour organiser au mieux la rencontre avec un proche.

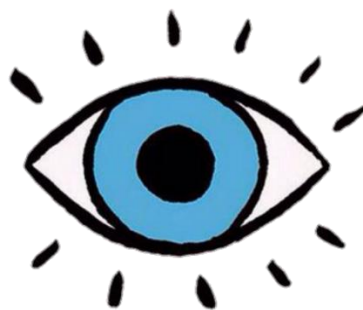
## Question 27

Que montre cette image ?



## Question 28

Que dois-je faire pour assurer la confidentialité de la prise en charge des résidents ?



## Réponse 28

**Je n'évoque pas d'informations confidentielles concernant le résident :**

→ dans les parties communes (*couloirs, ascenseurs*)

→ au téléphone sans identifier clairement le correspondant

→ sur les réseaux sociaux, photos y comprises (*Facebook, WhatsApp, Gmail, wetransfer, Dropbox pour évoquer les prises en charges...*)

→ Je parle à voix basse si un autre résident ou un visiteur sont à proximité

**Je suis vigilant quant aux informations qui peuvent être visibles par l'intermédiaire des écrans de PC.**

## Réponse 27



Appuyer simultanément sur ces 2 touches est un moyen d'occulter rapidement la page sur laquelle je suis.

Ainsi, les informations du résident qui pourraient être visibles des visiteurs et des autres résidents sont occultées.

## Question 29

En cas d'indisponibilité du logiciel "dossier patient" suite à une panne informatique ou électrique, que dois-je faire ?



## Question 30

**VRAI ou FAUX ?**

Il existe une charte de bon usage du système d'information ?



## Réponse 30



**VRAI**

La charte se trouve dans QUALIOS et fait l'objet d'un article du règlement intérieur des HBT.

## Réponse 29

J'appelle la Hotline informatique au

**6.59.21**

## Question 31

**Les erreurs médicamenteuses surviennent le plus souvent lors de :**

- a) La prescription
- b) La préparation
- c) L'administration
- d) À toutes les étapes

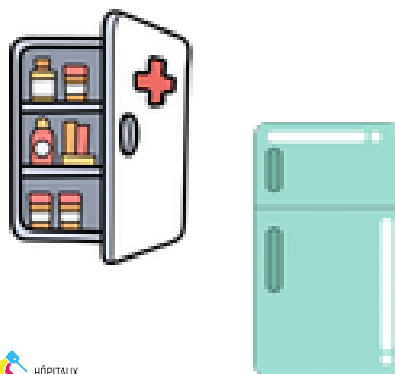


## Question 32

Les principes actifs contenus dans les médicaments évoluent et peuvent s'altérer avec le temps.

Administrer un médicament périmé expose le patient à de potentiels effets indésirables.

**Connaissez-vous la fréquence de contrôle des armoires à pharmacie et des frigos dédiés au stockage des médicaments ?**



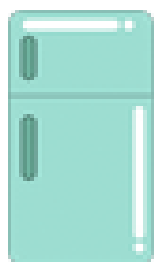
## Réponse 32

Le contrôle des dates de péremption des médicaments est mensuel.

Le contrôle des frigos dédiés est quotidien.

Il est important d'identifier les produits périmés afin de réajuster les stocks.

Il est de la responsabilité du CDS d'organiser ces contrôles.



## Réponse 31

**Les erreurs médicamenteuses surviennent à toutes les étapes.**

*Selon la repartition suivante :*

- Administration 60,3%
- Préparation 13,6%
- Prescription 9,3%

Source : Guichet des erreurs médicamenteuses Afssaps 2010



### Question 33

#### VRAI ou FAUX ?

Dans mon établissement il existe une commission qui analyse les erreurs médicamenteuses déclarées.



### Question 34

Pouvez-vous donner des exemples de médicaments à risque identifiés dans votre service ?



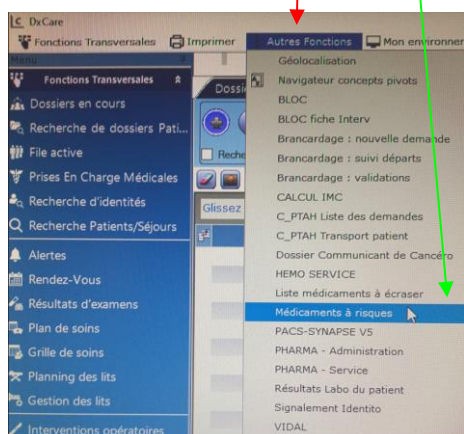
## Réponse 34

Parmi les médicaments à risques, on retrouve : les digitaliques, les hypoglycémiant oraux, les antidiabétiques injectables, les insulines, les héparines, les thrombolytiques, les AVK et AOD, le glucose hypertonique...

La liste complète est accessible sur Dx Care:

--> Autres fonctions

--> Médicaments à risques



## Réponse 33

Dans mon établissement il existe une commission qui analyse les erreurs médicamenteuses déclarées.



**VRAI**

**Il s'agit du CREX PECM**

*(Comité de Retour d'Expérience sur la Prise en Charge Médicamenteuse)*

Issu des méthodes de sécurité pratiquées dans l'aéronautique, le CREX PECM analyse les erreurs médicamenteuses déclarées.

À partir de vos déclarations d'erreurs médicamenteuses, il convient de tirer des enseignements, trouver des solutions, sans jugement, dans un climat constructif et bienveillant.

## Question 35

Pouvez-vous accéder à la liste des médicaments que l'on peut écraser, ouvrir ?



## Question 36

Afin de prendre en charge le patient en toute confidentialité, je ne colle pas l'étiquette du patient sur les poches à perfusion.

**Est-ce une bonne pratique ?**



## Réponse 36

**NON**

**La sécurité du patient doit être privilégiée par rapport à la confidentialité.**

Le produit perfusé doit mentionner :

- l'étiquette patient,
- le nom de la spécialité,
- la dose prescrite,
- la date, l'heure de pose,
  - la durée,
  - le débit.

HAS juillet 2011- Outil de sécurisation et d'auto-évaluation de l'administration des médicaments

Instruction N°DGOS/MSIOS/2013/281 du 7 juin 2013 relative à l'utilisation du nom de famille (ou nom de naissance) pour l'identification des patients dans les systèmes d'information des structures de soins



## Réponse 35

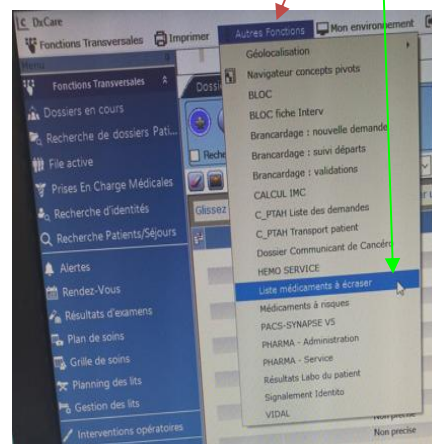


**OUI,**

la liste est accessible sur Dx Care:

--> Autres fonctions

--> Liste médicaments à écraser



Δ La décision de modifier la forme galénique d'un médicament (*écraser un médicament ou ouvrir une gélule*) ne doit pas être prise à la légère étant donné les risques potentiels associés (*erreurs de dosage, risques de toxicité ou de perte d'efficacité*).

## Question 37

Pouvez-vous énoncer les règles de gestion des stupéfiants ?



## Question 38

**VRAI ou FAUX ?**

Le transport de médicaments doit toujours se réaliser à l'aide de boîtes scellées ?

## Réponse 38



Les médicaments sont transportés dans des caisses scellées.

## Réponse 37

Les stupéfiants sont impérativement conservés dans un endroit ne contenant rien d'autre, fermé à clé. La clé doit être détenue par un(e) IDE et transmise à un(e) IDE lors du changement d'équipe après contrôle contradictoire.

La traçabilité de l'administration doit s'effectuer dans le logiciel juste après l'administration.

La vérification et la traçabilité des stocks doivent se réaliser à chaque changement d'équipe.

Sources :

*Arrêté du 12 mars 2013 relatif aux substances, préparations, médicaments classés comme stupéfiants*

*Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse*

*Arrêté du 31 mars 1999 relatif à la prescription, à la dispensation et à l'administration des médicaments soumis à la réglementation des substances vénéneuses*



## Question 39

A quel moment l'IDE doit-il/elle enregistrer l'administration des médicaments dans le dossier du résident ?



## Question 40

L'IDE est un(e) remplaçant(e). Il/elle ne connaît pas les résidents.

Comment est sécurisée la distribution des traitements lors du repas dans la salle à manger commune ?

<b>Réponse 40</b>	<b>Réponse 39</b>
<p data-bbox="279 515 750 728">Les AS épaulent l'IDE lors de la distribution des traitements en salle à manger commune.</p> <p data-bbox="279 795 750 1064">Un plan est également à leur disposition, mais attention des changements de place sont possibles !</p> <p data-bbox="279 1131 750 1355">Dans certains EHPAD, une photo du résident est disponible sur le dossier informatisé.</p>	<p data-bbox="798 672 1268 996">L'IDE enregistre l'administration des médicaments dans le dossier du résident <b>juste après l'acte d'administration.</b></p>

## Question 41

A quoi réfère le terme  
"**Bienveillance**" du  
résident ?



## Question 42

Comment être  
bienveillant ?



## Réponse 42

La démarche de bientraitance inclut de :

- > Favoriser et prendre en compte l'expression du résident
- > Chercher à répondre au mieux aux besoins et demandes du résident
- > Respecter les droits des résidents, leurs choix, leurs refus
- > Remettre en cause certains automatismes afin de personnaliser la prise en charge du résident dépendant

*Montessori*

*Regard* *Communication non verbale*

*Posture* *Geste*

*Formation*

*Snoezelen*

*Humanitude*

## Réponse 41

La bientraitance vise à **promouvoir le bien-être** du résident en gardant à l'esprit le risque de maltraitance.

Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.

La bientraitance se caractérise par une **recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation.**

*Ex: Respect de l'autonomie du résident lors des soins, réponse aux besoins fondamentaux du résident (hydratation, nutrition, accompagnement aux toilettes, hygiène), Aide du résident si celui-ci est en difficulté ( rapprocher sa canne ...)*

## Question 43

A quoi réfère le terme  
**"Bienveillance"**?



## Question 44

Citez des actions qui  
favorisent l'expression  
du résident.



## Réponse 44

### Encourager l'expression personnelle :

- Communication empathique et patiente
- Adaptation du ton de la voix
- Choix des mots ("*vous allez*" et non "*on va*")
- Communication non verbale
  - Écoute active
  - Décoration espace de vie (*photos, objets personnels...*)
- Favorisation des interactions entre résidents
  - Encouragement à la participation à des animations/ateliers

### Exemple d'activités d'expression :

- Atelier musical
- Gymnastique
  - Lecture
  - Cuisine
  - Jardinage
- Médiation animale
- Atelier Snoezelen
  - Sorties...

## Réponse 43

La notion de bienveillance consiste à aborder l'autre, le plus fragile, avec une **attitude positive** et avec le souci de **faire le bien pour lui**.

Cette notion revêt aussi bien un caractère individuel que collectif.

De ce concept, il convient de retenir l'importance de **l'intention envers l'autre**, intention que viendront soutenir et expliciter le **projet individuel d'accompagnement et le projet d'établissement et de service**.

## Question 45

A quoi réfère le terme  
**"Maltraitance"** du  
résident ?



## Question 46

Comment prévenir  
la maltraitance en  
EHPAD ?



## Réponse 46

Proscrire ces gestes du quotidien qui peuvent se traduire par de la maltraitance :

- Ne pas réaliser un soin par manque de temps
  - Utiliser un ton sec et cassant pour m'adresser à un résident
- Utiliser le "on" en parlant à un résident
  - Avoir une attitude ou des propos intimidants à l'encontre d'un résident
  - Avoir une attitude infantilisante ou humiliante
- Ne pas frapper à la porte avant d'entrer dans la chambre du résident
  - Ne pas fermer une porte pendant un soin
- Faire à la place du résident en raison de sa lenteur
- Imposer un soin à un résident sans tenir compte de son rythme
  - Ne pas répondre volontairement à l'appel d'un résident (*sonnette, cri...*)
- Mettre volontairement la sonnette hors de portée
  - Préférer poser abusivement des protections contre l'incontinence plutôt que d'accompagner le résident aux WC
- Ne pas recoucher un résident quand il le demande
- Laisser un patient entièrement nu le temps de sa toilette au lit...

## Réponse 45

La maltraitance s'entend de toutes les formes de violences, physiques ou psychologiques, exercées sur une personne  
*(Ex: coups, brimades, humiliations...).*

Un comportement passif peut aussi être considéré comme de la maltraitance s'il nuit à la personne qui en est victime *(Ex: privation de soins ou d'alimentation, non respect de la pudeur, déshumanisation, manque de disponibilité...).*

## Question 47

Que représentent les  
Précautions STANDARD ?



## Question 48

Que représentent les  
Précautions  
COMPLÉMENTAIRES ?



<b>Réponse 48</b>	<b>Réponse 47</b>
<p data-bbox="284 504 753 891">Les <b>Précautions COMPLÉMENTAIRES</b> désignent les mesures d'hygiène à réaliser <b>en complément des précautions standard</b> afin de prévenir la transmission de micro-organismes à partir d'un patient colonisé ou infecté (<i>ou supposé l'être</i>).</p> <p data-bbox="284 990 753 1070">Les Précautions complémentaires sont de type:</p> <ul data-bbox="331 1124 705 1422" style="list-style-type: none"><li data-bbox="395 1124 641 1169"><b>&gt; CONTACT</b></li><li data-bbox="331 1249 705 1294"><b>&gt; GOUTTELETTES</b></li><li data-bbox="459 1377 577 1422"><b>&gt; AIR</b></li></ul>	<p data-bbox="817 392 1264 564">Les <b>Précautions STANDARD</b> constituent la base de la prévention de la transmission de micro-organismes.</p> <p data-bbox="817 609 1264 824">Elles doivent être appliquées par <b>TOUT PROFESSIONNEL, POUR TOUT SOIN, EN TOUT LIEU, POUR TOUT PATIENT.</b></p> <p data-bbox="896 922 1184 958">Elles représentent :</p> <ul data-bbox="833 990 1248 1339" style="list-style-type: none"><li data-bbox="874 990 1200 1025">&gt; L'hygiène des mains</li><li data-bbox="833 1034 1248 1115">&gt; Les Équipements de Protection Individuelle (EPI)</li><li data-bbox="865 1124 1216 1160">&gt; L'hygiène respiratoire</li><li data-bbox="865 1169 1216 1205">&gt; La prévention des AES</li><li data-bbox="858 1214 1225 1339">&gt; La gestion des excréta &gt; La gestion de l'environnement</li></ul>

## Question 49

Comment le résident  
peut-il faire une  
réclamation ?



## Question 50

Que pouvez-vous dire  
sur la pratique du  
culte dans votre  
structure ?



<b>Réponse 50</b>	<b>Réponse 49</b>
<p data-bbox="288 517 746 730">Un résident est en droit d'être respecté dans ses croyances et d'exercer son culte en EHPAD.</p> <p data-bbox="288 801 751 902">Dans la structure, il peut participer à la messe.</p> <p data-bbox="296 974 740 1240">Tout résident peut recevoir la visite de son représentant du culte. Une liste est disponible sur l'établissement.</p>	<p data-bbox="815 506 1267 801">Tout usager du service public hospitalier a la possibilité de formuler directement ses griefs auprès des responsables médicaux et soignants du service où il a été pris en charge.</p> <p data-bbox="815 813 1267 1200">Dans la mesure où les réponses apportées ne lui conviennent pas, l'usager peut adresser une réclamation écrite au Directeur d'établissement, ou demander que ses griefs soient consignés par écrit, puis transmis au Directeur d'établissement.</p> <p data-bbox="831 1301 1251 1424"><b>La procédure est disponible sur Qualios. (Réf : MGT/10/PRC/0001)</b></p>

## Question 51

Comment luttez-vous contre le risque d'isolement dans la structure ?




## Question 52

### VRAI ou FAUX ?

Partager et analyser les pratiques entre professionnels est essentiel pour une prise en charge de qualité du résident.



<b>Réponse 52</b>	<b>Réponse 51</b>
<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;"><b>VRAI</b></p> <p>Au-delà de favoriser la collaboration et la cohésion au sein de l'équipe, le partage des pratiques permet de placer le résident au centre des priorités.</p> <p>L'analyse des pratiques permet d'aider les professionnels à gérer des situations difficiles, d'échanger sur les compétences et "astuces" de chacun, de perfectionner leur pratique ; et ce, pour favoriser une prise en charge de qualité du résident.</p>	<p>L'isolement de la personne âgée peut avoir des conséquences sur sa santé.</p> <p>Il est important de favoriser le lien social du résident en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Facilitant les relations entre les résidents dans la vie quotidienne (<i>placer le fauteuil d'un résident à côté d'un autre en salle à manger, ne pas laisser le résident seul en chambre ...</i>)</li> <li>&gt; Encourageant sa participation aux différentes animations proposées</li> <li>&gt; Donnant une place aux proches dans son accompagnement <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; L'écoutant</li> <li>&gt; Lui parlant</li> </ul> </li> <li>&gt; Favorisant l'exercice de ses droits civiques</li> </ul>

### Question 53

Qu'est-ce-que le projet d'accompagnement ?



### Question 54

Quels sont les personnes ressources à solliciter si vous détectez un risque de perte d'autonomie chez un résident ?



<b>Réponse 54</b>	<b>Réponse 53</b>
<p data-bbox="288 427 742 611">J'informe l'IDE, le kiné, l'ergo, la diet ou la psychologue en fonction de la situation.</p> <p data-bbox="288 674 742 1055">Il est important de repérer les situations à risque pour ajuster l'accompagnement du résident ou réadapter son projet de vie, et ce, afin de prévenir le risque de perte d'autonomie ou son aggravation.</p> <p data-bbox="288 1117 742 1498">Chacun participe selon ses compétences à une démarche visant une finalité unique : le bien-être du résident. L'équipe pluridisciplinaire doit travailler en étroite collaboration.</p>	<p data-bbox="820 338 1225 719">Le projet d'accompagnement (<i>ou projet de vie</i>) garantit au résident un accompagnement individualisé dans le respect de ses habitudes de vie et de ses souhaits.</p> <p data-bbox="799 781 1252 1162">Il a pour vocation de permettre à chaque résident de vivre son séjour dans la structure dans le respect de ses goûts, de ses envies, tout en préservant son autonomie autant que possible.</p> <p data-bbox="799 1225 1246 1507">Il favorise l'expression et la participation du résident en tant que personne à part entière, capable de choisir et d'avoir un rôle social.</p>

## Question 55

Qu'est-ce-que le projet de vie ?



## Question 56

Qui participe au projet de vie ?



<b>Réponse 56</b>	<b>Réponse 55</b>
<p data-bbox="288 544 730 696">Les acteurs qui participent au projet de vie sont :</p> <p data-bbox="293 763 726 869">--&gt; Le résident (<i>et/ou son représentant légal</i>)</p> <p data-bbox="339 936 679 1025">--&gt; Les proches du résident</p> <p data-bbox="333 1099 684 1249">--&gt; L'ensemble des professionnels de l'EHPAD</p> <p data-bbox="347 1323 671 1361">--&gt; Les bénévoles</p>	<p data-bbox="810 387 1238 719">Le projet de vie (<i>ou projet d'accompagnement</i>) garantit au résident un accompagnement individualisé dans le respect de ses habitudes de vie et de ses souhaits.</p> <p data-bbox="810 779 1233 1211">Il a pour vocation de permettre à chaque résident de vivre son séjour dans la structure dans le respect de ses goûts, de ses envies, tout en préservant son autonomie autant que possible.</p> <p data-bbox="799 1272 1246 1559">Il favorise l'expression et la participation du résident en tant que personne à part entière, capable de choisir et d'avoir un rôle social.</p>

## Question 57

**VRAI ou FAUX ?**

Un livret d'accueil des résidents existe dans votre structure.



## Question 58

**VRAI ou FAUX ?**

Un livret d'accueil des nouveaux arrivants existe dans votre établissement.



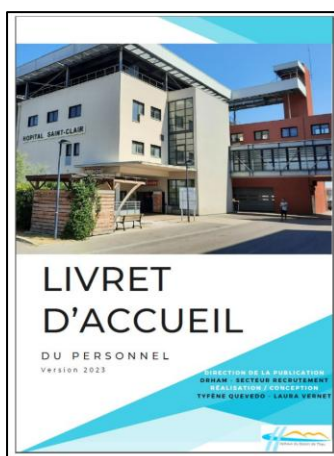
## Réponse 58



**VRAI**

Le livret d'accueil des nouveaux arrivants est disponible sur Intranet.

Il présente l'établissement et la vie hospitalière (*devoirs des professionnels, gestion du temps de travail, self, site Intranet...*)



## Réponse 57



**VRAI**

Le livret d'accueil des résidents est distribué au résident et à sa famille lors de l'entrée.

Il présente la structure, son fonctionnement, ses acteurs et donne des informations sur le séjour (*personne de confiance, CVS, activités, linge, courrier, visites...*).



## Question 59

Citez des exemples d'actions mises en place pour favoriser la qualité de vie au travail.



## Question 60

**VRAI ou FAUX ?**

Il faut tracer le refus de soins dans le dossier du résident.



<b>Réponse 60</b>	<b>Réponse 59</b>
<p data-bbox="475 421 600 524"></p> <p data-bbox="453 582 600 636"><b>VRAI</b></p> <p data-bbox="300 815 743 1196">Tout refus de soins doit apparaître dans le dossier du résident (<i>refus de prise de traitement, refus de la toilette, refus des soins Kiné...</i>).</p>	<p data-bbox="836 636 1248 846">Exemples d'actions mises en place pour favoriser la qualité de vie au travail :</p> <p data-bbox="829 918 1254 1079">--&gt; Matériel de soins à disposition (<i>ergonomie...</i>)</p> <p data-bbox="820 1151 1264 1303">--&gt; Intervention de la MNH (<i>ateliers simulation, massage...</i>)</p>