

# TUTORIEL Qualit'Eval

## Introduction :

Qualit'Eval est à la fois un logiciel et un référentiel d'évaluation de la qualité des prestations en établissements pour Personnes Agées. Notre outil a été spécifiquement conçu en tenant compte des éléments réglementaires qui encadrent l'évaluation interne et externe.

Conscients des contraintes quotidiennes des responsables de structures, les concepteurs de Qualit'Eval ont souhaité faciliter le processus d'évaluation en automatisant un certain nombre de tâches, comme l'impression du plan et des fiches d'actions ainsi que du rapport d'évaluation. Toutefois, la cohérence et la qualité de l'évaluation dépendra directement de la méthodologie mise en œuvre dans chaque établissement. Ainsi, il est fortement conseillé de constituer un groupe de travail pluridisciplinaire composé de professionnels (internes et/ou externes), d'usagers ou représentants des usagers à certaines étapes, ceci conformément à la recommandation de l'ANESM sur la conduite de l'évaluation interne. La réussite de la démarche d'amélioration de la qualité dépend directement de l'implication de tous mais aussi de la mise à disposition de ressources (temps de réflexion et d'analyse, consultation de documents internes, PC connecté à internet, etc...).

Qualit'Eval est constitué d'axes, de critères et de bonnes pratiques. L'effectivité de chaque bonne pratique impacte de manière positive la qualité de l'accompagnement. Nous vous proposons dans ce logiciel/Référentiel une liste de bonnes pratiques issues de la réflexion de nombreux professionnels du secteur. Toutefois, il ne s'agit pas de se restreindre ou de se contraindre à répondre de manière imposée à ces bonnes pratiques. C'est pour cela que Qualit'Eval a été conçu avec la possibilité de ne pas appliquer certaines bonnes pratiques (cela relèvera de votre choix) mais aussi et surtout avec la liberté de créer vos propres bonnes pratiques, personnalisant ainsi le référentiel qui devient véritablement votre outil d'évaluation. Cette personnalisation est d'autant plus importante que votre projet d'établissement intègre sûrement des spécificités qui doivent être mises en valeur et qui nécessitent également d'être évaluées. En procédant de la sorte, vous êtes certain de disposer d'un référentiel différent et conforme à vos attentes.

Les pages suivantes doivent vous permettre de maîtriser l'utilisation des différentes fonctionnalités de Qualit'Eval grâce à des explications simples et imagées.

# Sommaire

<b>PREMIERE CONNEXION :</b> .....	<b>3</b>
<b>1. IDENTIFICATION ADMINISTRATIVE DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ORGANIGRAMME</b> .....	<b>7</b>
<b>3. CALENDRIER DES EVALUATIONS</b> .....	<b>9</b>
<b>4. GESTION DES UTILISATEURS</b> .....	<b>10</b>
<b>5. DEMARRAGE DE L'EVALUATION :</b> .....	<b>11</b>
5.1. COMMENT EVALUER ?.....	12
5.2. LA PAGE D'ACCUEIL DU REFERENTIEL.....	13
5.3. COTATION .....	15
5.4. SOURCES D'INFORMATIONS, ELEMENTS DE PREUVE, INDICATEURS DE NIVEAU DE REALISATION.....	16
5.5. CREER UNE ACTION D'AMELIORATION .....	17
5.6. DESACTIVER OU CREER DES BONNES PRATIQUES.....	22
5.7. SAISIE PROGRESSIVE DES COMMENTAIRES POUR LE RAPPORT .....	24
<b>6. VISUALISER LES FICHES ET LE PLAN D' ACTIONS</b> .....	<b>25</b>
<b>7. AGENDA INTEGRE</b> .....	<b>28</b>
<b>8. STATISTIQUES ET RESULTATS DE L'EVALUATION</b> .....	<b>30</b>
<b>9. LE RAPPORT D'EVALUATION</b> .....	<b>33</b>

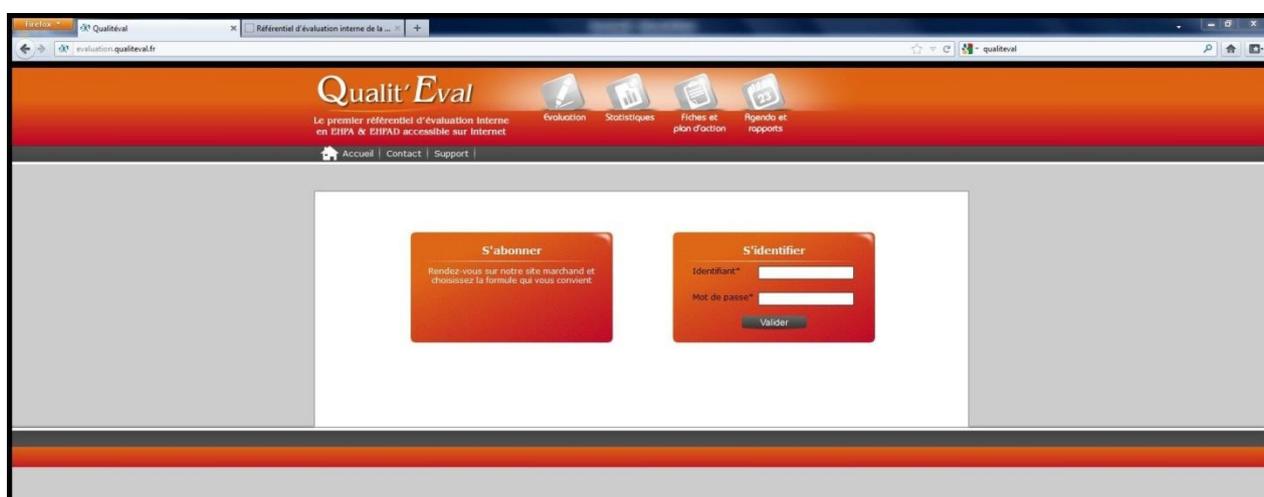
# PREMIERE CONNEXION :

Afin de vous connecter au référentiel Qualit'Eval, vous devez, au préalable, avoir souscrit un abonnement sur notre site internet : <http://www.qualiteval.fr/>

Dès confirmation de votre abonnement et enregistrement de votre règlement, vous recevez des codes d'identification que vous devrez saisir à chaque utilisation du logiciel à l'adresse suivante : <http://evaluation.qualiteval.fr>

Votre navigateur pourra vous proposer de garder en mémoire ces codes afin de ne pas être obligé de les ressaisir à chaque fois.

Qualit'Eval a été testé avec les principaux navigateurs internet. Toutefois, pour une meilleure efficacité, nous vous recommandons d'utiliser Firefox de mozilla, téléchargeable en cliquant sur le lien suivant : <http://www.mozilla.org/fr/firefox/fx/>.



Dès votre première connexion, vous verrez apparaitre automatiquement un formulaire d'identification de l'établissement que vous devez impérativement renseigner. En effet, à compter de cette étape, les éléments saisis seront utilisés dans le rapport d'évaluation, évitant ainsi de ressaisir plusieurs fois les mêmes indications.

# 1. IDENTIFICATION ADMINISTRATIVE DE L'ETABLISSEMENT

**Accueil**

Commencer / Continuer une évaluation

Revenir aux articles

**Identification**

**Identification de l'établissement**

Vous devez remplir ces champs, obligatoires pour pouvoir naviguer sur Qualiteval.

Nom de l'établissement\*

Adresse\*

Code postal\*

Ville\*

Téléphone

Mail

Statut (privé-public-associatif-lucratif)

Nom du responsable / Directeur ou Directrice

**Organisme gestionnaire**

Les informations sont les mêmes pour l'organisme gestionnaire

**Propriétaire des locaux**

Les informations sont les mêmes pour le propriétaire des locaux

**Enregistrer**

Si l'organisme gestionnaire et le propriétaire des locaux sont identiques aux informations d'identification de l'établissement, vous pouvez enregistrer et passer à l'étape suivante (attention, cette page n'est plus accessible après l'enregistrement. En cas d'erreur, vous devrez contacter notre service technique).

Si l'organisme gestionnaire et le propriétaire des locaux sont différents, vous devez décocher la ou les cases correspondantes pour accéder aux champs de saisie spécifique.

**Organisme gestionnaire**

Les informations sont les mêmes pour l'organisme gestionnaire

Nom de l'organisme gestionnaire

Adresse

Code postal

Ville

Téléphone

Mail

Statut (privé-public-associatif-lucratif)

Nom du responsable de l'organisation

**Propriétaire des locaux**

Les informations sont les mêmes pour le propriétaire des locaux



**Propriétaire des locaux**

Les informations sont les mêmes pour le propriétaire des locaux

Propriétaire des locaux

Adresse

Code postal

Ville

Téléphone

Mail

Statut (privé-public-associatif-lucratif)



N'oubliez pas de valider les informations saisies en cliquant sur le bouton « enregistrer ». Vous pouvez revenir à l'accueil en cliquant sur le bouton « retour à l'accueil ».

Après cette étape indispensable, vous devez poursuivre le paramétrage de votre identification en complétant le module d'informations complémentaires pour l'édition du rapport.

Ces champs vous permettent d'indiquer la date de l'autorisation de fonctionnement, de signature de la convention tripartite, d'un éventuel CPOM, etc... Nous vous invitons à ne rien oublier afin d'alimenter correctement la première partie du rapport qui présentera la structure. Vous aurez la possibilité de revenir dans ce formulaire à tout moment pour y apporter des modifications.

 Accueil

Commencer / Continuer une évaluation

Accéder aux archives

Bienvenue

Fil info Qualit'Eval

- 06/04/2012  
*Mise à jour du 05 avril 2012 - Améliorations*
- 06/04/2012  
*Mise à jour du 05 avril 2012 - Nouveaux intitulés des Dimensions / Critères / Indicateurs*
- 29/03/2012  
*Mise à jour majeure de Qualit'Eval jeudi 5 avril*

**Informations Etablissement**

- Dénomination et informations obligatoires
- Informations complémentaires sur l'établissement pour édition du rapport
- Gérer l'organigramme
- Calendrier des évaluations

**Informations administrateur**

- Mon compte
- Mon abonnement
- Mes factures

**Gestion des utilisateurs**

- Liste des comptes utilisateurs (0 compte utilisateur créé)
- Créer un nouveau compte utilisateur

Accueil

---

Commencer / Continuer une évaluation

---

Retour aux archives

---

Retour à l'accueil

Evaluation

### Informations complémentaires sur l'établissement

Champs obligatoires pour l'édition du rapport.

Date d'autorisation de fonctionnement

Date d'ouverture

Activité principale

Numéro FINESS

Médecin coordonnateur

Date de signature de la convention tripartie

Date de signature de CPOM

Capacité autorisée

GIR Moyen Pondéré à la date d'évaluation

GIR Moyen Pondéré Validé le

PATHOS Moyen Pondéré à la date d'évaluation

PATHOS Moyen Pondéré Validé le

Total usagers présents à la date d'évaluation

Moyenne d'âge

Autres informations relatives à l'établissement (unités spécifiques: pass / cantou ...)

N'oubliez pas d'enregistrer avant de quitter cette page.

Utilisez toujours le bouton « retour à l'accueil » pour quitter la fenêtre et revenir au menu principal.

## 2. ORGANIGRAMME

Vous devez maintenant créer l'organigramme de votre structure. Vous accédez au module de saisie en cliquant sur le menu de la page d'accueil « Gérer l'organigramme ».

Accueil

Bienvenue

Commencer / Continuer une évaluation

Accéder aux archives

Informations Etablissement

- Dénomination et informations obligatoires
- Informations complémentaires sur l'établissement pour édition du rapport
- Gérer l'organigramme
- Calendrier des évaluations

Informations administrateur

- Mon compte
- Mon abonnement
- Mes factures

Gestion des utilisateurs

- Liste des comptes utilisateurs (0 compte utilisateur créé)
- Créer un nouveau compte utilisateur

Fil info Qualit'Eval

- 06/04/2012  
Mise à jour du 05 avril 2012 - Améliorations
- 06/04/2012  
Mise à jour du 05 avril 2012 - Nouveaux intitulés des Dimensions / Critères / Indicateurs
- 29/03/2012  
Mise à jour majeure de Qualit'Eval jeudi 5 avril

Le module de saisie de l'organigramme vous permet de créer tous les services de votre établissement. Pour cela, cliquez sur « Ajouter un service ».

Accueil

Evaluation

Aide

L'organigramme fonctionnel (les ressources)

Important : Afin de valider vos entrées, veuillez cliquer sur le bouton enregistrer en bas de page

Service :  - ETP :  - Nombre d'agent : 1 - Valider

Fonctions	Mail	Téléphone	Responsable	Supprimer
			Oui Non	X

(+) Ajouter un service

Enregistrer

Dans la fenêtre suivante, vous devez nommer le service, préciser le nombre d'équivalents temps plein du service (ETP) ainsi que le nombre d'agents qui peut être différent du nombre d'ETP.

Service :  - ETP :  - Nombre d'agent :

Fonctions	Mail	Téléphone	Responsable	Supprimer
Entrez la fonction du responsable	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>

(+) Ajouter un service



Après la saisie de ces éléments, vous pouvez valider. Vous verrez apparaître automatiquement le nombre de champs correspondant au nombre d'agents du service.

Service :  - ETP :  - Nombre d'agent :  -

Fonctions	Mail	Téléphone	Responsable	Supprimer
Entrez la fonction du responsable	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Entrez la fonction du responsable	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Entrez la fonction du responsable	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Entrez la fonction du responsable	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Entrez la fonction du responsable	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>

Saisissez la fonction de chaque agent, son adresse mail interne si elle existe (cela permet d'envoyer automatiquement les fiches action rattachées à la personne ainsi que des alertes selon les échéances des actions), son N° de tél professionnel si il existe. Enfin, vous devez activer « oui » ou « non » selon que la personne sera ou pas responsable d'action. En cliquant sur « oui », la fonction sera automatiquement intégrée aux responsables d'actions proposés lors de la saisie des actions d'amélioration au fur et à mesure de l'évaluation.

Accueil Evaluation Aide

**L'organigramme fonctionnel (les ressources)**

Important : Afin de valider vos entrées, veuillez cliquer sur le bouton enregistrer en bas de page

Service :  - ETP :  - Nombre d'agent :  -

Fonctions	Mail	Téléphone	Responsable	Supprimer
Directeur	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Adjointe de Direction	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Secrétaire	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Secrétaire adjointe	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>
Animateur	Email (facultatif) du responsable	N° du responsable	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="button" value="X"/>

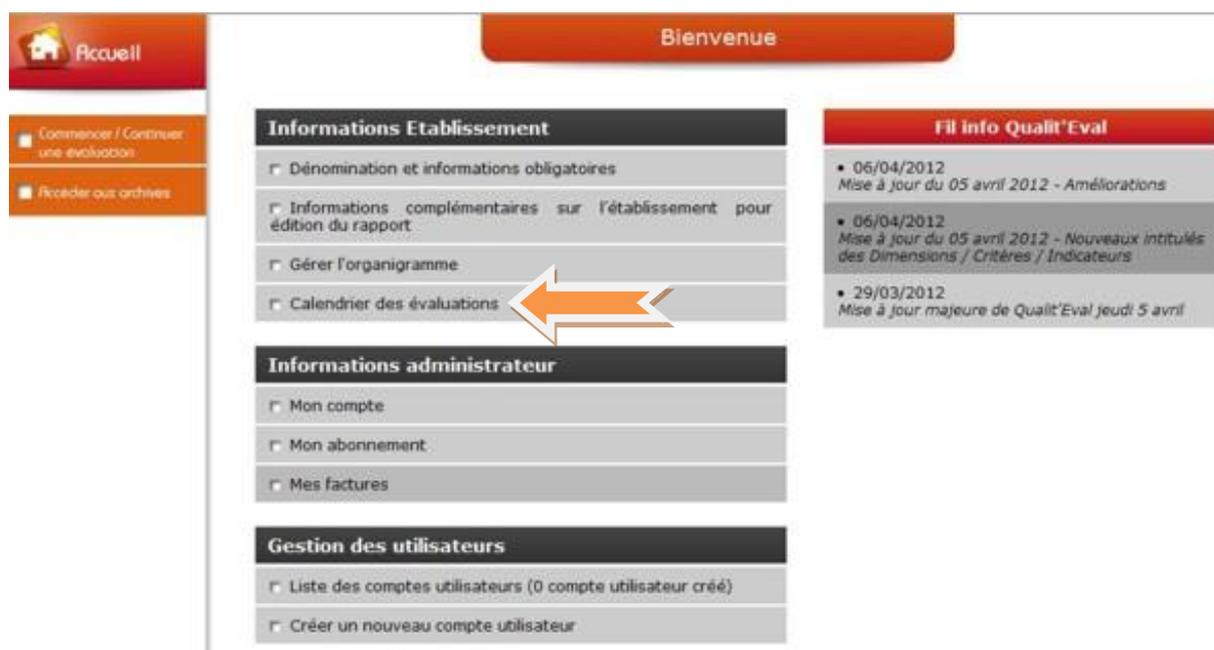
Après la saisie complète des postes rattachés au service, vous pouvez enregistrer et créer les services suivants en procédant de la même manière pour tous les autres services de votre établissement jusqu'à ce que votre organigramme soit complet. En cas de modification ultérieure des effectifs, vous pourrez revenir à tout moment dans cet organigramme.

N'oubliez pas de valider et d'enregistrer régulièrement toutes vos saisies. Utilisez toujours le bouton « retour à l'accueil » pour revenir au menu principal.



### 3. CALENDRIER DES EVALUATIONS

De retour sur la page d'accueil, le menu « calendrier des évaluations » vous permet de visualiser votre calendrier des évaluations internes et externes en fonction de votre date d'autorisation saisie au départ dans la partie « informations complémentaires sur l'établissement pour édition du rapport ». Ce calendrier est fixé par décret. Il peut être différent d'un établissement à un autre. Vous n'avez rien à saisir dans cette partie.



Période d'autorisation de 15 ans		Pour un ESSMS autorisé et ouvert le 20 juillet 2009 jusqu'au 20 juillet 2024	
	Date d'autorisation	T + 0	03/01/2002
1 évaluation interne résultats communiqués au plus tard 3 ans avant la date de renouvellement	évaluation interne unique - EIU	T < 12	< 03/01/2014
1 évaluation externe réalisée au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement	évaluation externe unique - EEU	T < 13	< 03/01/2015
Renouvellement de l'autorisation		T + 15	03/01/2017

## 4. GESTION DES UTILISATEURS

Ce module vous permet de créer des utilisateurs parmi vos collaborateurs et salariés de votre structure. Il s'agit généralement de membres ou responsables de groupes « évaluation » autorisés à accéder au logiciel sur les postes mis à leur disposition. Cliquez sur « créer un nouveau compte utilisateur ».

The screenshot shows the 'Bienvenue' page. On the left is a sidebar with 'Accueil' and buttons for 'Commencer / Continuer une évaluation' and 'Accéder aux archives'. The main area has a 'Bienvenue' header. Below it are three sections: 'Informations Etablissement' (with options for denomination, supplementary info, organigram, and calendar), 'Informations administrateur' (with options for account, subscription, and invoices), and 'Gestion des utilisateurs' (with options for user list and creating a new user). An orange arrow points to the 'Créer un nouveau compte utilisateur' option.

Saisissez l'adresse e-mail (si la personne en possède une. Dans le cas contraire, vous devrez lui communiquer directement son pseudo et son mot de passe que vous allez créer), le pseudo de la personne ainsi qu'un mot de passe rattaché à cette personne (créer autant de pseudos et de mots de passe que d'utilisateurs car, cette fonction permettra de contrôler les accès et les modifications apportées à l'évaluation). Saisissez les autres champs puis validez en cliquant sur « créer le nouvel utilisateur ».

The screenshot shows the 'Gestion des utilisateurs' page. The main content area is titled 'Création d'un nouvel utilisateur'. It contains several input fields: 'Adresse e-mail de la personne', 'Le pseudo de la personne', 'Mot de passe (5 caractères mini)', 'Nom de la personne', and 'Prénom de la personne'. Below these fields is a button labeled 'Créer le nouvel utilisateur'. An orange arrow points to the 'Adresse e-mail de la personne' field, and two smaller orange arrows point to the 'Mot de passe' and 'Prénom de la personne' fields.

Dans le menu « liste des comptes utilisateurs » de la page d'accueil, vous pouvez visualiser tous les utilisateurs créés. Vous avez la possibilité de supprimer tout utilisateur ne faisant plus partie du personnel ou à qui vous ne souhaitez plus donner accès au logiciel ou encore modifier les informations saisies (adresse e-mail, mot de passe).

Nom d'utilisateur	E-mail	Modifier	Supprimer
DURAND Pierre	p.durand@qualiteval.fr		
MARTIN Paul	p.martin@qualiteval.fr		

## 5. DEMARRAGE DE L'ÉVALUATION :

Vous pouvez désormais démarrer votre première évaluation interne. Avant de rentrer dans les détails d'utilisation du référentiel, il nous paraît important d'insister de nouveau sur la méthodologie à mettre en œuvre. En effet, la conduite de l'évaluation interne relève d'une démarche participative en équipe pluridisciplinaire, ceci afin de croiser les points de vue des différents acteurs et d'éviter une évaluation basée sur de simples « représentations », ce qui ne serait pas de nature à fournir une vision objective du réel niveau de qualité de la structure.

Nous vous invitons donc à vous inspirer de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM sur la conduite de l'évaluation interne. Pour mener à bien votre démarche d'évaluation, il est souhaitable de constituer un groupe de travail, sorte de comité de pilotage de la qualité et de l'évaluation. Ce groupe peut être composé de 10 à 15 personnes dont certaines seront identifiées comme « pilote » ou « référent » sur une ou plusieurs dimensions du référentiel.

Chaque « pilote » ou « référent » organisera des temps de travail sur l'évaluation en collaboration avec d'autres professionnels de la structure (tous services confondus), en lien avec le thème à évaluer. Il convient de mettre à disposition des groupes thématiques toutes les ressources nécessaires au bon déroulement de l'évaluation. L'évaluation interne participe d'une démarche de projet. Il est donc souhaitable de respecter les étapes suivantes :

- ✓ **Prévoir et planifier** : préparer de manière rationnelle l'évaluation (établir un calendrier, définir un début et une fin, communiquer sur la démarche).
- ✓ **Organiser** : allouer différentes ressources indispensables à l'évaluation: les matériels, les documents, les locaux, etc...
- ✓ **Commander** : tirer le meilleur parti possible des personnes investies dans la démarche
- ✓ **Coordonner** : synchroniser l'ensemble des fonctions pour garantir cohérence et efficacité
- ✓ **Contrôler** : vérifier ce qu'il se passe conformément au programme adopté

## 5.1. Comment évaluer ?

Par exemple, pour évaluer la bonne pratique 4-1-1 :

**« En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé »**

Il convient de ne pas répondre sur la simple certitude qu'il existe une procédure sur le projet personnalisé ou sur l'idée que cela se fait depuis toujours... La méthode d'évaluation consistera donc à vérifier que tous les Résidents présents se sont vus proposés un projet personnalisé (car ils peuvent le refuser), que la procédure est connue des professionnels et actualisée, que ces projets prennent bien en compte les souhaits et habitudes de vie de la personne, que des enregistrements existent dans les projets ou les dossiers, etc... Ainsi, vous devrez reprendre les éléments recueillis à l'admission, consulter un échantillon aléatoire de projets personnalisés, vérifier la pertinence de l'accompagnement proposé, etc... L'évaluation ainsi obtenue déclenchera éventuellement une ou plusieurs actions d'amélioration et vous obligera peut être de revoir à la hausse ou à la baisse la cotation que vous auriez donné sans procéder de la sorte.

Bien entendu, certaines bonnes pratiques seront plus faciles que d'autres à coter et ne nécessiteront pas tous des recherches approfondies. Par exemple, concernant l'avis favorable de la commission de sécurité, la signature de la convention tripartite, etc..., la réponse sera évidente...

Vous êtes maintenant prêt à débiter votre évaluation. Ouvrez la page d'accueil du référentiel en cliquant sur « commencer/continuer une évaluation ».

**Accueil**

**Bienvenue**

Commencer / Continuer une évaluation

Récupérer ou archiver

**Informations Etablissement**

- Dénomination et informations obligatoires
- Informations complémentaires sur l'établissement pour édition du rapport
- Gérer l'organigramme
- Calendrier des évaluations

**Informations administrateur**

- Mon compte
- Mon abonnement
- Mes factures

**Gestion des utilisateurs**

- Liste des comptes utilisateurs (0 compte utilisateur créé)
- Créer un nouveau compte utilisateur

**Fil info Qualit'Eval**

- 06/04/2012  
Mise à jour du 05 avril 2012 - Améliorations
- 06/04/2012  
Mise à jour du 05 avril 2012 - Nouveaux intitulés des Dimensions / Critères / Indicateurs
- 29/03/2012  
Mise à jour majeure de Qualit'Eval jeudi 5 avril

## 5.2. La page d'accueil du référentiel

Lors de la première utilisation du référentiel, toutes les dimensions seront identifiées comme « non évaluées » par un carré **rouge** sur le côté gauche.

The screenshot shows the 'Evaluation' page for 'Evaluation n° : du 06/04/2012'. On the left, there are navigation buttons: 'Nouvelle évaluation', 'Continuer l'évaluation en cours' (highlighted), 'Reprendre l'évaluation en cours', and 'Dupliquer l'évaluation'. Below these is a legend: 'Non évalué' (red square), 'Evaluation partielle' (orange square), and 'Evaluation complète' (green square). The main area, titled 'Nouvelle évaluation créée', lists 8 axes, each with a red square on the left and a right-pointing arrow:

- 1 Garantie des droits individuels et collectifs
- 2 Prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des Résidents
- 3 Maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et accompagnement de la situation de dépendance
- 4 La personnalisation de l'accompagnement
- 5 Accompagnement de la fin de vie
- 6 Le projet de l'établissement
- 7 L'établissement dans son environnement
- 8 L'organisation générale de l'établissement

An orange arrow points from the red square of axis 3 to the left.

Dès que vous avez débuté l'évaluation d'un axe, d'un critère et d'une bonne pratique, la couleur passera à l'**orange** puis au **vert** lorsque toutes les bonnes pratiques et les critères de l'axe seront évalués.

The screenshot shows the 'Evaluation' page for 'Evaluation n° : 2 du 27/03/2012'. The main area is titled 'Evaluation à terminer'. The axes are listed with their status indicators:

- 1 Garantie des droits individuels et collectifs: Green square (Evaluation complète)
- 2 Prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des Résidents: Orange square (Evaluation partielle)
- 3 Maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et accompagnement de la situation de dépendance: Red square (Non évalué)
- 4 La personnalisation de l'accompagnement: Red square (Non évalué)
- 5 Accompagnement de la fin de vie: Red square (Non évalué)
- 6 Le projet de l'établissement: Red square (Non évalué)
- 7 L'établissement dans son environnement: Red square (Non évalué)
- 8 L'organisation générale de l'établissement: Red square (Non évalué)

Orange arrows point from the green square of axis 1 to the right and from the orange square of axis 2 to the left. On the left sidebar, orange arrows point to the 'Continuer l'évaluation en cours' button and the 'Dupliquer l'évaluation en cours' button.

Pour accéder aux critères et aux bonnes pratiques d'un axe, cliquez sur le titre de l'axe puis sur le critère.

**Evolution** Evaluation n° : du 06/04/2012 ? Aide

Nouvelle évaluation créée

- Nouvelle évaluation
- Continuer l'évaluation en cours
- Retirer l'évaluation en cours
- Dupliquer l'évaluation

**Légende**

- Non évalué
- Evaluation partielle
- Evaluation complète

<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>1</b>	Garantie des droits individuels et collectifs	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>2</b>	Prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des Résidents	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>3</b>	Maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et accompagnement de la situation de dépendance	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>4</b>	La personnalisation de l'accompagnement	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1	Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-2	La personnalisation des activités individuelles et collectives	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-3	La possibilité du maintien des liens sociaux	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-4	Le cadre de vie	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>5</b>	Accompagnement de la fin de vie	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>6</b>	Le projet de l'établissement	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>7</b>	L'établissement dans son environnement	»
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>8</b>	L'organisation générale de l'établissement	»

Vous voyez alors apparaitre la liste des bonnes pratiques rattachées au critère sélectionné.

**Evolution** Evaluation n° : 1 du 06/04/2012 ? Aide

**4 La personnalisation de l'accompagnement**

- Nouvelle évaluation
- Continuer l'évaluation en cours
- Retirer l'évaluation en cours
- Dupliquer l'évaluation
- Retour aux cases

**Légende**

- Non évalué
- Evaluation partielle
- Evaluation complète

■ Rendre la bonne pratique applicable non

<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>4-1</b>	Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)	
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-1	En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-2	Le projet personnalisé est élaboré au plus tard au terme du premier trimestre suivant l'admission	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-3	L'établissement garantit la participation du résident et/ou de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre de son projet	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-4	Le projet personnalisé est réalisé en équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du directeur	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-5	Le projet personnalisé est établi en fonction d'une évaluation initiale, des besoins spécifiques de la personne accueillie et tient compte de ses aspirations et attentes	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-6	Le projet personnalisé est systématiquement proposé et expliqué au Résident qui est libre de l'accepter ou de le refuser	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-7	Le projet personnalisé est évalué à intervalles réguliers et aussi souvent que le rend nécessaire l'évolution de la situation de la personne accueillie : les résultats des évaluations sont discutés avec la personne accueillie et/ou son représentant légal	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-8	Le travail en équipe assure la complémentarité des actions par une approche globale de la personne accueillie	N/A
<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	4-1-9	Le choix de la place à table prend en compte les souhaits de chaque résident	N/A

### 5.3. Cotation

En cliquant sur le texte de la bonne pratique, vous accédez au module de cotation. Sur la partie droite de l'écran, vous pouvez visualiser les références réglementaires ou recommandations de bonnes pratiques en lien avec la bonne pratique recherchée. En dessous de ce cadre, le répertoire des textes réglementaires vous permet d'accéder à un fichier PDF interactif vous proposant des liens internet vers tous les textes référencés à ce jour. Ce fichier est régulièrement mis à jour.

The screenshot shows the 'Evaluation' module interface. At the top, it displays 'Evaluation n° : 1 du 06/04/2012' and an 'Aide' button. The main content area is titled '4 La personnalisation de l'accompagnement' and includes a sub-section '4-1 Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)'. Below this, there is a 'Cotation' section with a vertical list of radio buttons for ratings from 0 to 4. To the right, there is a 'Références réglementaires' section containing text about the 'Loi n°2001-647 du 20 juillet 2001' and a link to a 'Répertoire Textes EHPAD par thèmes'. At the bottom, there are three buttons: 'Enregistrer et précédent', 'Enregistrer et retour critère', and 'Enregistrer et suivant'. Three orange arrows point to the 'Cotation' section, the 'Références réglementaires' section, and the 'Sources d'information / Eléments de preuve / Indicateur de réalisation' button.

Après avoir recherché les différents éléments utiles pour l'évaluation de la bonne pratique souhaitée (selon la méthode de l'ANESM), appliquez la cotation qui correspond au consensus obtenu avec le groupe d'évaluation.

Cliquez ensuite sur « sources d'information/Elément de preuve/Indicateur de réalisation ».

This is a close-up of the 'Sources d'information / Eléments de preuve / Indicateur de réalisation' button, which is highlighted with an orange arrow. Below the button are three other buttons: 'Enregistrer et précédent', 'Enregistrer et retour critère', and 'Enregistrer et suivant'.

## 5.4. Sources d'informations, éléments de preuve, indicateurs de niveau de réalisation

Cette fenêtre vous propose par défaut un ou plusieurs « éléments de preuve » ou « sources d'information » ou encore « indicateurs de niveau de réalisation » en lien avec la bonne pratique recherchée. Il s'agit d'outils de traçabilité généralement utilisés dans les établissements médico-sociaux que vous avez déjà mis en place ou que vous pourriez mettre en place. Ces éléments pourront être différents d'une bonne pratique à une autre. Vous avez alors la possibilité de cocher les éléments existants dans votre structure ou que vous souhaitez créer par la suite.

**4 La personnalisation de l'accompagnement**

**4-1 Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)**

4-1-1 En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé

**Cotation**

- 0 (pas du tout)
- 1 (peu)
- 2 (partiellement)
- 3 (en grande partie)
- 4 (totalement)

**Références réglementaires**

Loi n°2001-647 du 20 juillet 2001 relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées

RBP ANESM " Les attentes de la personne et le projet personnalisé " - décembre 2008

[Répertoire Textes EHPAD par thèmes](#)

**Sources d'information / Eléments de preuve / Indicateur de réalisation**

Ci-dessous les sources d'information par défaut. Vous avez la possibilité de les cocher/décocher et d'en rajouter d'autres en cliquant sur "Accès aux sources personnelles".

Livret d'accueil  Procédure

Projet de vie  Projet d'établissement

Projet personnalisé

**Accès aux sources personnelles**

Listes d'actions

Commentaires

Enregistrer et précédent Enregistrer et retour critère Enregistrer et suivant

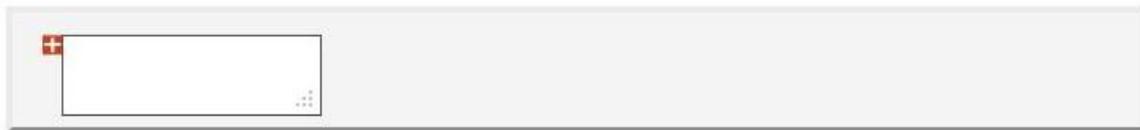
Dans l'hypothèse où vous disposez d'autres sources d'information propres à votre structure (sources personnelles), vous pouvez les rajouter en cliquant sur « accès aux sources personnelles » puis sur le signe +.

### Accès aux sources personnelles

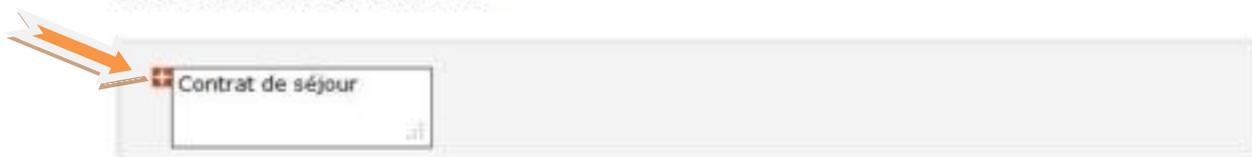
**Ajouter une source d'information** +

Vous serez alors invité à saisir la dénomination de votre source d'information et le lien éventuel avec des références réglementaires ou les recommandations de bonnes pratiques, puis à enregistrer. Cette nouvelle source ainsi créée sera désormais disponible dans toutes les autres bonnes pratiques proposées dans le référentiel. Vous les cochez le cas échéant au fur et à mesure sur ces sources s'appliquent également à d'autres bonnes pratiques. Vous pouvez créer autant de sources d'information que nécessaire.

#### Accès aux sources personnelles

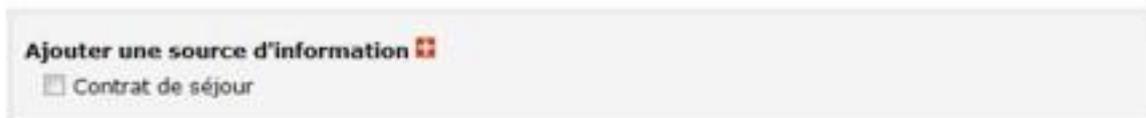


#### Accès aux sources personnelles



Enregistrez la création de votre source personnelle en cliquant une nouvelle fois sur le signe +.

#### Accès aux sources personnelles



Vous pouvez ensuite cocher la case de votre nouvelle source afin d'établir le lien entre la bonne pratique précédemment évaluée et cette nouvelle source d'information.

## 5.5. Créer une action d'amélioration

L'étape suivante consiste à créer une ou plusieurs actions d'amélioration (si nécessaire, sinon vous pouvez enregistrer et passer à la bonne pratique suivante), afin d'améliorer la qualité des prestations et de ce fait, la cotation de la bonne pratique au moment de la prochaine évaluation. Pour cela, cliquez sur « listes d'actions » puis sur « ajouter une action ».



Un certain nombre de champs de saisie apparaissent. Vous devez les compléter les uns après les autres afin de générer une fiche action complète et compréhensible par les responsables de mise en œuvre. La logique de construction d'une fiche action est basée sur le principe de la gestion de projet.

Saisissez l'intitulé de l'action et choisissez le délai de mise en œuvre dans le calendrier. Pensez à définir un délai cohérent avec les moyens dont dispose la structure pour atteindre l'objectif.

Poursuivez l'écriture de votre action en ouvrant les différents champs de saisie, les uns après les autres.

Numéro action | Intitulé | Délai | Modifier | Imprimer | Supprimer

(+) Ajouter une action

Intitulé de l'action \*

Délai \*

- Action d'amélioration
- Objectif de l'action
- Responsable
- Moyen existants à mettre en oeuvre
- Moyen nouveaux à obtenir
- Modalités d'évaluation
- Coût estimé de l'action

\* Champs obligatoires

Ci-après, nous vous proposons un exemple en lien avec la bonne pratique précédemment évaluée.

Il est recommandé de décrire très précisément les différentes étapes qui vont se succéder dans le cheminement de l'action afin d'aboutir aux objectifs souhaités.

Listes d'actions >

Numéro action	Intitulé	Délag	Modifier	Imprimer	Supprimer
---------------	----------	-------	----------	----------	-----------

(+) Ajouter une action

Intitulé de l'action \*

Délag \*

■ Action d'amélioration

■ Objectif de l'action

■ Responsable

■ Moyen existants à mettre en oeuvre

■ Moyen nouveaux à obtenir

■ Modalités d'évaluation

■ Coût estimé de l'action

\* Champs obligatoires



Poursuivez la saisie de votre action d'amélioration en cliquant sur les autres champs, les uns après les autres.

Listes d'actions >

Numéro action	Intitulé	Délag	Modifier	Imprimer	Supprimer
---------------	----------	-------	----------	----------	-----------

(+) Ajouter une action

Intitulé de l'action \*

Délag \*

■ Action d'amélioration

1°: organisation d'une réunion de travail avec l'équipe projet de l'Ets

2°: Analyse des documents existants sur le Projet Personnalisé, modification et création des supports

3°: Personnalisation et mise à jour de la procédure

4°: Définition d'un calendrier de mise en oeuvre

5°: Validation de l'ensemble du dispositif par la Direction

6°: Diffusion de l'information aux professionnels (LAS), réunion, affichage, etc...

7°: Mise en oeuvre

Définissez maintenant les objectifs de l'action...

**Objectif de l'action**

Formaliser le dispositif de personnalisation de l'accompagnement  
 Meilleure prise en compte et connaissance des attentes et besoins des Résidents  
 Meilleure coordination et complémentarité dans l'accompagnement  
 Evaluer la pertinence de l'accompagnement , des moyens mis en œuvre et des moyens à obtenir

**Responsable**

**Moyen existants à mettre en oeuvre**

**Moyen nouveaux à obtenir**

**Modalités d'évaluation**

Après cette étape, vous devez identifier un ou plusieurs responsables de mise en oeuvre de l'action. Ces responsables sont ceux que vous avez créés au départ dans l'organigramme. Si besoin, vous devrez revenir dans cet organigramme pour rajouter des responsables (n'oubliez pas d'enregistrer votre travail avant de revenir dans l'organigramme sinon les éléments saisis seront perdus).

**Responsable**

*Les responsables qui apparaissent sont ceux qui ont été indiqués dans l'organigramme fonctionnel. Si vous en avez oublié et voulez en rajouter, vous devez retourner sur cette page ([raccourci ici](#) sans sauvegarde).*

**Cochez les responsables identifiées**

<input type="checkbox"/> AMP 4	<input type="checkbox"/> AMP 1	<input type="checkbox"/> AS2
<input type="checkbox"/> Psychologue	<input type="checkbox"/> Médecin Coordonateur	<input type="checkbox"/> IDE 1
<input type="checkbox"/> Infirmière Référente	<input type="checkbox"/> AS1	

Identifiez maintenant les responsables concernés par l'action en cochant la ou les cases correspondantes.

**Responsable**

*Les responsables qui apparaissent sont ceux qui ont été indiqués dans l'organigramme fonctionnel. Si vous en avez oublié et voulez en rajouter, vous devez retourner sur cette page ([raccourci ici](#) sans sauvegarde).*

**Cochez les responsables identifiées**

<input type="checkbox"/> AMP 4	<input type="checkbox"/> AMP 1	<input type="checkbox"/> AS2
<input checked="" type="checkbox"/> Psychologue	<input checked="" type="checkbox"/> Médecin Coordonateur	<input type="checkbox"/> IDE 1
<input checked="" type="checkbox"/> Infirmière Référente	<input type="checkbox"/> AS1	

Décrivez ensuite les moyens existants dans l'établissement et qui permettent la mise en œuvre de l'action. Il s'agit là de faire la différence entre les moyens disponibles et ceux à rechercher pour atteindre l'objectif que vous pourrez saisir dans la fenêtre suivante.

**■ Responsable**

Les responsables qui apparaissent sont ceux qui ont été indiqués dans l'organigramme fonctionnel. Si vous en avez oublié et voulez en rajouter, vous devez retourner sur cette page ([renvoyer ici](#) sans sauvegarde).

**Cochez les responsables identifiés**

<input type="checkbox"/> AMP 4	<input type="checkbox"/> AMP 1	<input type="checkbox"/> AS2
<input checked="" type="checkbox"/> Psychologue	<input checked="" type="checkbox"/> Médecin Coordonnateur	<input type="checkbox"/> IDE 1
<input checked="" type="checkbox"/> Infirmière Référente	<input type="checkbox"/> AS1	

**■ Moyen existants à mettre en oeuvre**

Temps de travail/Réunion  
Recueil des données et documents existants  
Moyens administratifs et bureautiques internes



La fenêtre « moyens nouveaux à obtenir » vous permet de définir les ressources à rechercher afin de mener à bien l'action d'amélioration. Cela peut être judicieux lorsque certaines actions nécessitent des moyens importants dont l'établissement ne dispose pas.

Ainsi, vous pourrez être amené à proposer le financement de ces actions aux autorités compétentes dans le cadre des négociations habituelles lors des budgets prévisionnels, renouvellement de la convention tripartite, etc...

**■ Responsable**

Les responsables qui apparaissent sont ceux qui ont été indiqués dans l'organigramme fonctionnel. Si vous en avez oublié et voulez en rajouter, vous devez retourner sur cette page ([renvoyer ici](#) sans sauvegarde).

**Cochez les responsables identifiés**

<input type="checkbox"/> AMP 4	<input type="checkbox"/> AMP 1	<input type="checkbox"/> AS2
<input checked="" type="checkbox"/> Psychologue	<input checked="" type="checkbox"/> Médecin Coordonnateur	<input type="checkbox"/> IDE 1
<input checked="" type="checkbox"/> Infirmière Référente	<input type="checkbox"/> AS1	

**■ Moyen existants à mettre en oeuvre**

Temps de travail/Réunion  
Recueil des données et documents existants  
Moyens administratifs et bureautiques internes

**■ Moyen nouveaux à obtenir**

Prise en compte des heures complémentaires générées par le temps de travail consacré à l'action  
Formation spécifique au Projet de vie Personnalisé



**■ Modalités d'évaluation**

**■ Coût estimé de l'action**

Poursuivez par la description des modalités d'évaluation. Il s'agit de définir les éléments qui permettent de considérer que les objectifs de la fiche action sont atteints. Il est également recommandé de préciser quels sont les effets attendus dès l'atteinte des objectifs.

L'avant dernière fenêtre vous permet d'indiquer un coût estimatif de l'action. Enfin, vous pouvez, si nécessaire, apporter un certain nombre de précisions dans la fenêtre « commentaires ».

Terminez votre fiche action en cliquant par « enregistrer ». Cette action sera plus tard consultable et modifiable dans le menu « fiches et plan d'action ».

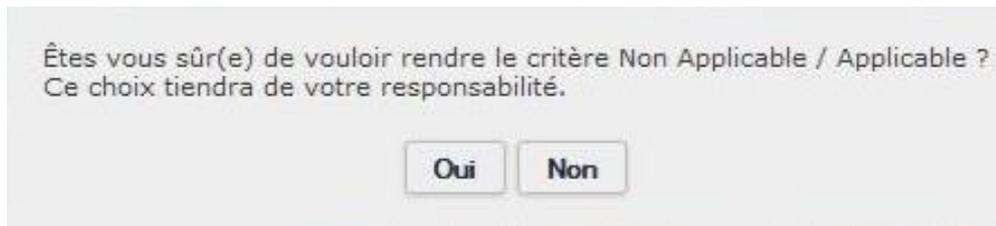
Vous revenez maintenant sur la liste des bonnes pratiques du critère sélectionné. Vous pouvez poursuivre votre évaluation en reproduisant toutes les étapes évoquées précédemment.

## 5.6. Désactiver ou créer des bonnes pratiques

Vous remarquerez sur la partie de droite, un petit carré rouge avec l'indication N/A. En cliquant sur le carré correspondant à une bonne pratique, vous rendrez cette dernière non applicable.

4 La personnalisation de l'accompagnement					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1 Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-1 En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-2 Le projet personnalisé est élaboré au plus tard au terme du premier trimestre suivant l'admission	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-3 L'établissement garantit la participation du résident et/ou de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre de son projet	N/A

Vous verrez alors apparaître la fenêtre suivante :



Rendre une bonne pratique non applicable relève de votre responsabilité. De ce fait, vous prenez peut être le risque de ne pas évaluer certains éléments obligatoires et/ou règlementaires qui pourraient impacter les résultats de votre future évaluation externe.

A l'inverse, vous avez la possibilité de personnaliser Qualit'Eval en créant vos propres bonnes pratiques. Il s'agit là d'une fonctionnalité intéressante qui vous permettra de mettre en valeur les spécificités de l'accompagnement ainsi que les orientations de votre projet d'établissement, chaque établissement étant différent. Voici comment procéder :

Cliquez sur le signe + situé à côté de la fonction « ajouter une bonne pratique » en bas de la liste des bonnes pratiques du critère.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-10	Le projet personnalisé formalise des objectifs dans toutes les dimensions de l'accompagnement	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-11	La parole des résidents est prise en compte par les professionnels et l'établissement qui s'organisent pour apporter des réponses personnalisées aux demandes et attentes	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-12	Le projet de vie institutionnel intègre des actions d'adaptation de l'établissement dans son environnement, il prend en compte le rythme de vie de la personne accueillie et décrit l'organisation de son accompagnement	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-13	Le projet de vie institutionnel est formalisé et annexé et/ou intégré au projet d'établissement	N/A



La fenêtre de saisie de la nouvelle bonne pratique s'ouvre.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-12	Le projet de vie institutionnel intègre des actions d'adaptation de l'établissement dans son environnement, il prend en compte le rythme de vie de la personne accueillie et décrit l'organisation de son accompagnement.	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-13	Le projet de vie institutionnel est formalisé et annexé et/ou intégré au projet d'établissement	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Libelle	
				Références	

Saisissez votre nouvelle bonne pratique puis d'éventuelles références réglementaires, en lien avec les bonnes pratiques de l'ANESM ou autre. Enregistrez en cliquant sur la disquette située à gauche.

Votre bonne pratique est automatiquement rajoutée à la liste prédéfinie. Sa cotation sera désormais prise en compte dans l'évaluation ainsi que dans toutes les statistiques.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-12	Le projet de vie institutionnel intègre des actions d'adaptation de l'établissement dans son environnement, il prend en compte le rythme de vie de la personne accueillie et décrit l'organisation de son accompagnement	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-13	Le projet de vie institutionnel est formalisé et annexé et/ou intégré au projet d'établissement	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-14	Un référent interne (salarié) est identifié dès l'admission afin de faciliter l'adaptation de la personne accueillie et la prise en compte des souhaits exprimés dans le projet personnalisé.	N/A

Ajouter une bonne pratique

Vous pouvez rajouter autant de bonnes pratiques que nécessaire.

## 5.7. Saisie progressive des commentaires pour le rapport

Après avoir évalué toutes les bonnes pratiques d'un critère et généré un certain nombre d'actions sur les pratiques qui le nécessitent, vous devez compléter une dernière fenêtre avant de passer au critère ou à la dimension suivante. Cette fenêtre apparaît en haut de la liste des bonnes pratiques.

4 La personnalisation de l'accompagnement					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1	Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)	
Commentaire du critère (Ce texte sera intégré dans le rapport final)					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-1	En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-2	Le projet personnalisé est élaboré au plus tard au terme du premier trimestre suivant l'admission	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-3	L'établissement garantit la participation du résident et/ou de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre de son projet	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-1-4	Le projet personnalisé est réalisé en équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du directeur	N/A

Les commentaires insérés dans cette fenêtre seront repris dans le rapport d'évaluation afin d'expliciter vos résultats dans le critère concerné. Il est donc recommandé d'élaborer une synthèse qui apportera toutes les explications nécessaires aux lecteurs de votre rapport. Une fenêtre de saisie vous sera proposée dans chaque critère afin de compléter votre rapport au fur et à mesure.

Toutefois, votre rapport pourra être complété par d'autres champs de saisie qui vous seront proposés en fin d'évaluation dans l'onglet « Agenda et Rapport ».

**4 La personnalisation de l'accompagnement**

**4-1 Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)**

**Commentaire du critère** (Ce texte sera intégré dans le rapport final)

Le recueil des données à l'admission n'est pas encore exploité dans le projet de vie individualisé qui sera mis en place dans un délai de 18 mois (action N°...). Il est prévu d'intégrer le projet de vie au projet d'établissement (en attente de réécriture). Une fois formalisé, le projet de vie doit être réévalué régulièrement pour permettre une meilleure prise en compte des besoins et attentes des Résidents. La mise en place des référents facilitera cette démarche (action N°...).

■	4-1-1	En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé	N/A
■	4-1-2	Le projet personnalisé est élaboré au plus tard au terme du premier trimestre suivant l'admission	N/A
■	4-1-3	L'établissement garantit la participation du résident et/ou de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre de son projet	N/A
■	4-1-4	Le projet personnalisé est réalisé en équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du directeur	N/A

Pensez à enregistrer systématiquement toutes vos saisies, soit par un clic sur la petite disquette rouge présente, soit par le bouton « enregistrer » lorsque celui-ci vous est proposé.

## 6. VISUALISER LES FICHES ET LE PLAN D'ACTIONS

Dans l'étape suivante, vous allez pouvoir visualiser toutes les actions saisies au fur et à mesure de votre évaluation. Pour cela, revenez à l'accueil puis cliquez sur le menu du haut « fiches et plan d'actions ».

**Fiches et plan d'action**

**Plan d'actions**

Lister par dimension: Toutes les dimensions

Lister par critère: Tous les critères

Lister par indicateur: Tous les indicateurs

Lister par responsable: Toutes les responsables

Lister par date (début): Date de début

Lister par date (fin): Date de fin

Rechercher

[Imprimer toutes les fiches](#)

[Imprimer la liste des fiches](#)

Dans la première partie de la fenêtre, vous avez la possibilité d'afficher toutes les actions ou de les trier par responsable, par date, par axe, critère, etc...

La fonction « imprimer toutes les fiches » vous permet, comme son nom l'indique, d'imprimer toutes les fiches les unes après les autres, sans distinction.

La fonction « imprimer la liste des fiches » vous permet d'imprimer un document synthétique (plan d'actions) qui listera toutes les actions par date, vous permettant ainsi de visualiser d'un coup d'œil le calendrier de mise en œuvre des actions d'amélioration.

Nous retrouvons ci-après l'action créée précédemment (et d'autres données à titre d'exemple). Vous pouvez visualiser la fiche action en cliquant sur la loupe, modifier ou imprimer la fiche.

**Fiches et plan d'actions**

Plan d'actions

Lister par axes: Tous les axes  
Lister par critère: Tous les critères  
Lister par bonne pratique: Toutes les bonnes pratiques

Lister par responsable: Toutes les responsables  
Lister par date (début): Date de début  
Lister par date (fin): Date de fin

Rechercher

Imprimer toutes les fiches  
Imprimer le plan d'actions

Référence	Intitulé	Responsables	Délai	Visu.	Modif.	Imprim.
2-1-3-1	Sensibiliser le personnel administratif à la première visite	Administratif Directeur Adjointe	26/01/2012			
5-2-1-1	Mise en place des projets de vie personnalisés	Administratif Adjointe Soins IDEC	31/01/2012			
2-1-1-1	Mettre en place un protocole pour le WE	Administratif Adjoint N°2 Responsable qualité	31/01/2012			
3-2-10-1	Signer la convention avec le CH	Administratif Directeur	31/01/2012			
2-1-2-1	Améliorer le site internet	Administratif Adjointe	29/02/2012			
1-1-1-1	Mettre à jour le Projet d'établissement	Administratif Directeur Directeur Général	31/03/2012			

En cliquant sur la petite imprimante située dans la même ligne que l'action sur la droite, vous visualisez la totalité de la fiche action, telle que cette dernière sera imprimée ou envoyée par e-mail au(x) responsable(s) d'actions. Ci-après, l'action créée précédemment dans ces pages.

# Fiche action

## Etablissement: EHPAD Qualit'Eval

Mise en place des projets de vie personnalisés	
<b>N d'action:</b> 4-1-1-1	<b>Critère concerné par l'action:</b> Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)
<b>Responsable(s) de l'action :</b> <b>Administration</b> Adjointe <b>Soins</b> IDEC	<b>Date de mise en oeuvre</b> 31/01/2012
<b>Descriptif de l'action</b>	
1°: organisation d'une réunion de travail avec l'équipe projet de l'Ets 2°: Analyse des documents existants sur le Projet personnalisé, modification et création des supports 3°: Personnalisation et mise à jour de la procédure 4°: Définition d'un calendrier de mise en oeuvre 5°: Validation de l'ensemble du dispositif par la Direction 6°: Diffusion de l'information aux professionnels (LAS), réunion, affichage, etc 7°: Mise en oeuvre 8°: Réflexion sur le calendrier et les modalités de suivi et d'évaluation du Projet Personnalisé	
<b>Objectif de l'action</b>	
Formaliser le dispositif de personnalisation de l'accompagnement Meilleure prise en compte et connaissance des attentes et besoins des Résidents Meilleure coordination et complémentarité dans l'accompagnement Evaluer la pertinence de l'accompagnement , des moyens mis en oeuvre et des moyens à obtenir	
<b>Moyens existants à mettre en oeuvre</b>	
Temps de travail/Réunion Recueil des données et documents existants Moyens administratifs et bureautiques internes	
<b>Modalités d'évaluation</b>	
Existence du projet et des éléments qui le constituent Listing des projets personnalisés existants Calendrier d'évaluation des Projets Personnalisés Questionnaire annuel de satisfaction	
<b>Effets attendus</b>	
Amélioration de l'accompagnement Valorisation des personnels Amélioration de la coordination et du travail pluridisciplinaire	
<b>Moyens nouveaux à obtenir</b>	
Prise en compte des heures complémentaires générées par le temps de travail consacré à l'action Formation spécifique au Projet de vie Personnalisé	
<b>Coût estimé de l'action</b>	
€	

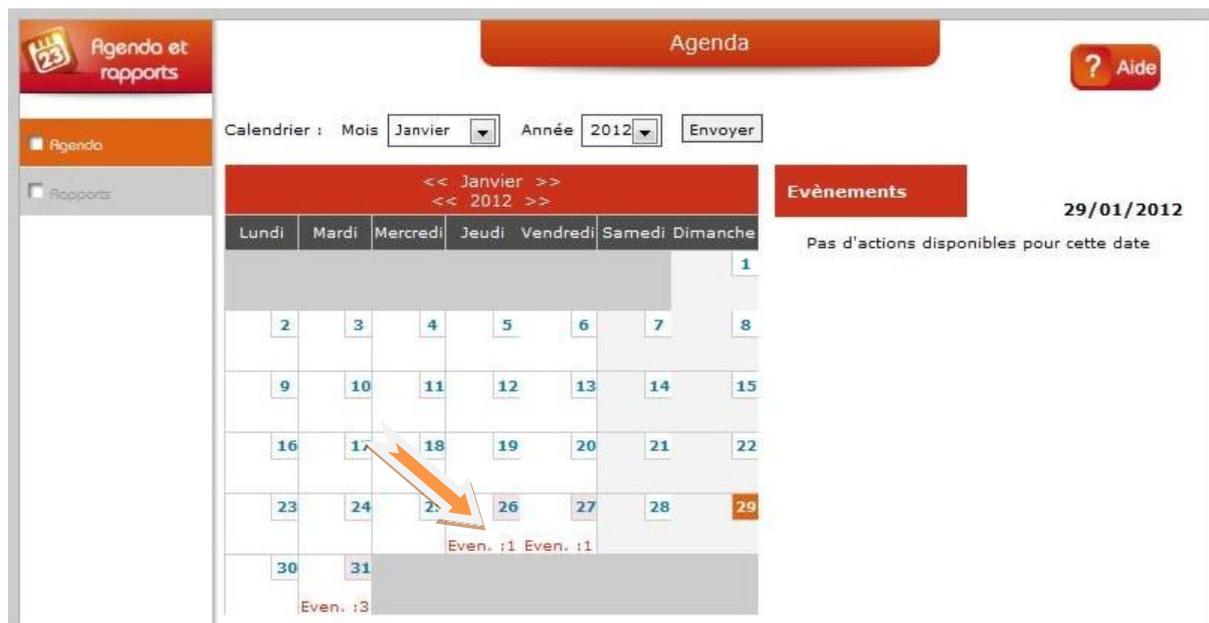
Si vous souhaitez modifier cette action, vous n'avez pas besoin de revenir dans la bonne pratique concernée. Il vous suffit juste de cliquer sur la double flèche retournée située entre la loupe et l'imprimante, à droite.

# 7. AGENDA INTEGRE

Maintenant, vous pouvez revenir sur le menu principal de la page d'accueil pour accéder aux autres fonctionnalités du logiciel. Cliquez sur « Agenda et Rapport ».



Vous voyez apparaître l'agenda à la date du jour.



Les évènements (dates d'échéances des actions d'amélioration) sont signalés dans le calendrier par l'abréviation Even avec le nombre d'actions arrivées à terme au jour en question. En cliquant sur une date qui comporte des évènements, vous voyez apparaître tous les évènements du jour sur la partie de droite.



Vous pouvez visualiser les fiches action de chaque évènement en cliquant sur « voir la fiche ». Sur le menu de gauche, la visualisation du pré-rapport et l'accès aux modules de saisie du rapport ne sont disponibles que lorsque l'évaluation de toutes les bonnes pratiques est réalisée.

L'agenda vous permet également de créer des évènements internes (réunions, etc..). Pour créer un évènement, faites un double clic sur la date souhaitée et saisissez l'intitulé de l'évènement que vous voulez créer. Vous pouvez inviter à cet évènement toutes les personnes saisies dans l'organigramme en cochant la case correspondante au nom ou à la fonction des personnes concernées. Validez votre évènement en cliquant sur « enregistrer ».

The image shows a screenshot of a software interface titled 'Agenda'. A dialog box is open, titled 'Nouvel évènement pour le 19-04-2012'. The dialog contains the following elements:

- A text input field labeled 'Titre'.
- A larger text area labeled 'Description'.
- A section titled 'Administratif' containing a list of roles with checkboxes:
  - Directeur
  - Adjointe
  - Secrétaire
  - Adjoint N°2
  - Secrétaire 2
  - Responsable qualité
  - Directeur Général
- At the bottom, two buttons: 'Enregistrer' and 'Annuler'.

Three orange arrows are overlaid on the image: one points to the 'Titre' field, one points to the 'Description' field, and one points to the 'Administratif' section.

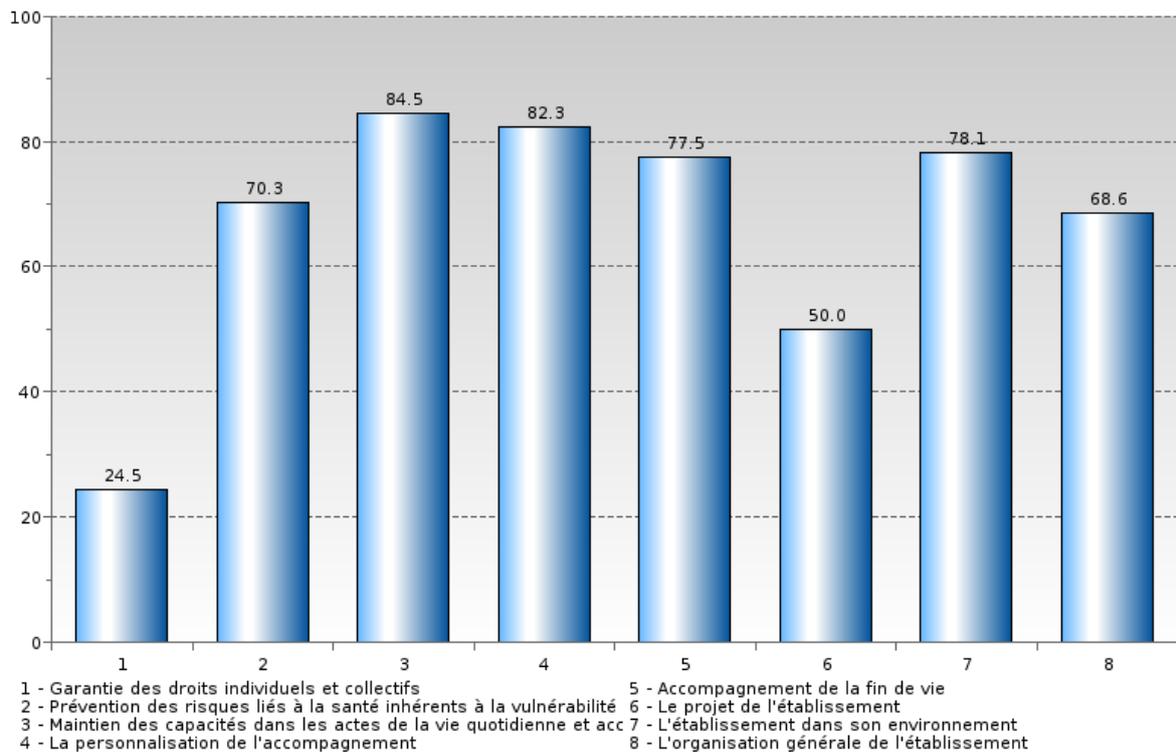
## 8. STATISTIQUES ET RESULTATS DE L'EVALUATION

De retour sur le menu principal de la page d'accueil, en cliquant sur « statistiques » vous pouvez visualiser les graphiques qui résultent de votre évaluation.



Différents graphiques sont disponibles. Ici l'évaluation globale tous axes confondus.

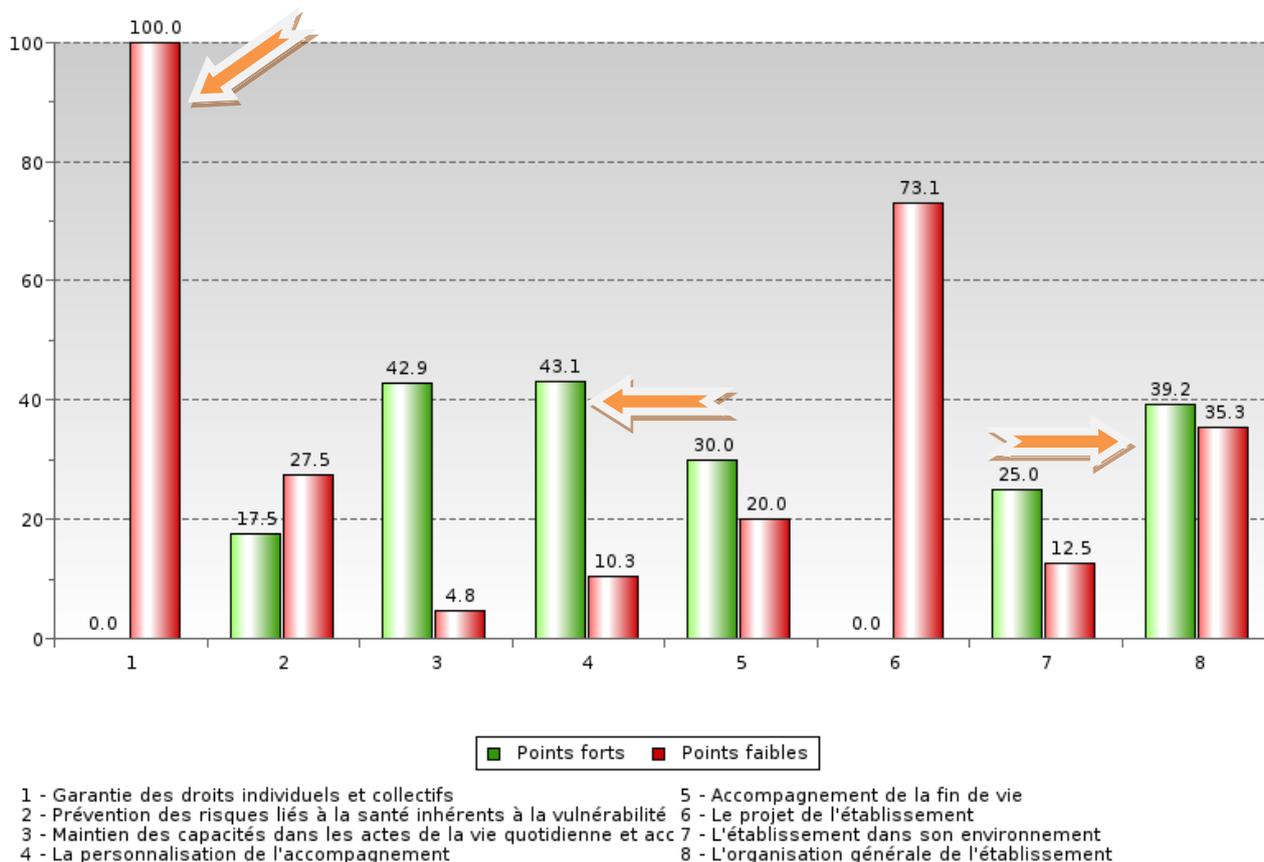
Evaluation globale des axes



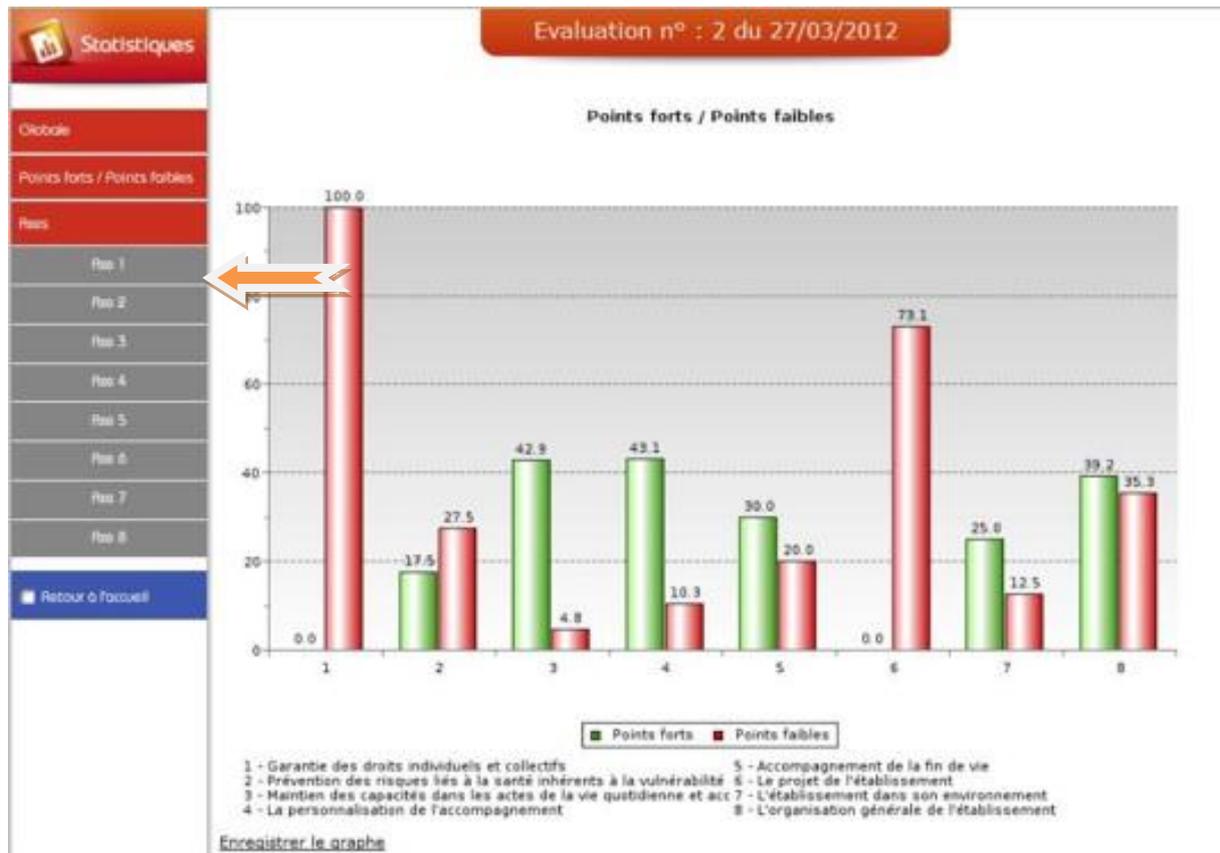
Sur le menu situé à gauche de l'écran, vous pouvez visualiser les points forts et les points faibles. Pour information, les points forts et faibles sont calculés de la manière suivante :

Pour une bonne pratique, toute cotation entre 0 (pas du tout) et 2 (partiellement) génère un point faible. Toute cotation au maximum des points, soit 4 (totalement) génère un point fort. La cotation intermédiaire, soit 3 (en grande partie) ne génère ni point faible, ni point fort. Les points forts sont indiqués en verts, les points faibles en rouge.

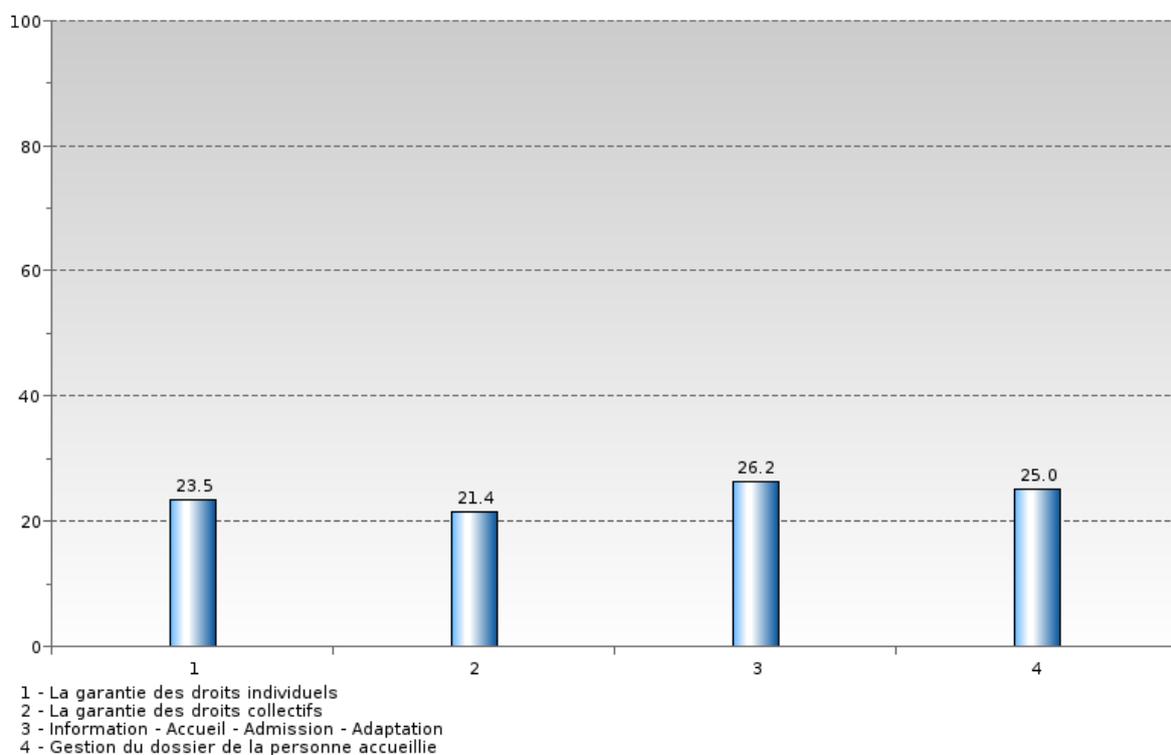
### Points forts / Points faibles



Sur le menu de gauche, en cliquant sur l'onglet « Axes », vous déroulerez tous les axes évalués. Choisissez un axe en cliquant dessus pour faire apparaître son résultat dans votre évaluation.



### Garantie des droits individuels et collectifs



Vous pouvez exporter un à un tous les graphiques dans un document externe en cliquant sur « enregistrer le graphique » en bas de chaque graphique.

# 9. LE RAPPORT D'ÉVALUATION

Qualit'Eval vous permet donc d'imprimer votre rapport d'évaluation interne selon un plan conforme aux attentes et aux recommandations. Ce rapport d'évaluation est dans un premier temps alimenté par les informations administratives initialement enregistrées ainsi que par les éléments saisis au fur et à mesure de l'évaluation dans le cadre de synthèse des différents critères. Bien évidemment, vous pouvez revenir dans ces commentaires si vous souhaitez les modifier, soit dans le module « évaluation » en sélectionnant l'axe puis le critère désiré (si l'évaluation n'a pas été archivée), soit directement dans le module de saisie du rapport.

**4 La personnalisation de l'accompagnement**

**4-1 Le projet personnalisé (le projet d'accueil et d'accompagnement)**

**Commentaire du critère** (Ce texte sera intégré dans le rapport final)

Le recueil des données à l'admission n'est pas encore exploité dans le projet de vie individualisé qui sera mis en place dans un délai de 18 mois (action N°...). Il est prévu d'intégrer le projet de vie au projet d'établissement (en attente de réécriture). Une fois formalisé, le projet de vie doit être réévalué régulièrement pour permettre une meilleure prise en compte des besoins et attentes des Résidents. La mise en place des référents facilitera cette démarche (action N°...).

<input type="checkbox"/>	4-1-1	En référence au projet d'établissement et aux textes en vigueur, l'établissement définit et met en œuvre une démarche de projet personnalisé	N/A
<input type="checkbox"/>	4-1-2	Le projet personnalisé est élaboré au plus tard au terme du premier trimestre suivant l'admission	N/A
<input type="checkbox"/>	4-1-3	L'établissement garantit la participation du résident et/ou de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre de son projet	N/A
<input type="checkbox"/>	4-1-4	Le projet personnalisé est réalisé en équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du directeur	N/A

Pour accéder au module de saisie du rapport, sélectionnez « Agenda et Rapport » dans le menu supérieur, puis l'onglet rapport sur votre gauche.

**Qualit'Eval**  
Le premier référentiel d'évaluation interne en EHPA & EHPAD accessible sur Internet

Évaluation    Statistiques    Fiches et plan d'actions    **Agenda et rapport**

**Agenda**

Calendrier : Mois Janvier Année 2012 Envoyer

<< Avril >>  
<< 2012 >>

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
						1
2	3	4	5	6	7	8
<b>9</b>	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

**Actions** 09/04/2012  
Pas d'actions disponibles pour cette date

**Evenements** 09/04/2012  
Pas d'événements disponibles pour cette date

Vous voyez la liste des rapports. Pour l'évaluation en cours, vous avez dans un premier temps le bouton « Modifier » qui apparaît. Cliquez dessus pour remplir les dernières informations et générer un pdf.

Evaluation	Voir	Modifier	Archiver
Evaluation numéro 22 du 26/03/2012 <i>(pas encore archivée)</i>			
Evaluation numéro 21 du 22/03/2012 <i>(archivée le 22/03/2012)</i>		-	-

Vous voyez apparaître le plan de saisie du rapport.

Agenda et rapport

Edition du rapport d'évaluation

**Agenda**

**Rapport**

**Veillez remplir les dernières informations utiles pour le rapport final. En cliquant sur chaque titre reprenant le plan du rapport, vous verrez apparaître des champs de texte à remplir.**

**Pour obtenir un rapport complet, il est indispensable de remplir tous les champs (sauf les annexes optionnels).**

- Introduction
- Cadre évaluatif
- Le projet d'accompagnement
- La démarche d'évaluation
- Synthèse de l'évaluation
- Les actions prioritaires du plan d'amélioration de l'année
- Conclusion
- Annexes

Pour compléter votre rapport, cliquez sur un titre du plan puis complétez les cadres vides qui correspondent aux chapitres du rapport. Le cadre évaluatif ne nécessite aucune saisie car cette partie reprendra automatiquement les éléments administratifs saisis lors du paramétrage de départ.

Agenda et rapport

Edition du rapport d'évaluation

**Agenda**

**Rapport**

**Veillez remplir les dernières informations utiles pour le rapport final. En cliquant sur chaque titre reprenant le plan du rapport, vous verrez apparaître des champs de texte à remplir.**

**Pour obtenir un rapport complet, il est indispensable de remplir tous les champs (sauf les annexes optionnels).**

- Introduction

**Introduction** (texte proposé à préciser ou modifier)

**Agenda et rapport**

- Agenda
- Rapport

**Edition du rapport d'évaluation**

**Veillez remplir les dernières informations utiles pour le rapport final. En cliquant sur chaque titre reprenant le plan du rapport, vous verrez apparaître des champs de texte à remplir.**

**Pour obtenir un rapport complet, il est indispensable de remplir tous les champs (sauf les annexes optionnels).**

**Introduction**

**Introduction** (texte proposé à préciser ou modifier)

Le présent document constitue le rapport de l'évaluation interne réalisée entre le mois de Novembre 2011 et le mois de Mars 2012 au sein de l'établissement d'hébergement pour Personnes Agées Dépendantes «Qualit'Eval» à Bordeaux. La première évaluation interne s'inscrit dans la volonté de l'établissement de mesurer et de développer la démarche à travers un management participatif et de se préparer aux échéances de l'évaluation externe.

Tous les 12 mois, une nouvelle évaluation sera conduite sur la base du référentiel initial (et/ou réactualisé si nécessaire) tenant compte notamment des recommandations de bonnes pratiques diffusées par l'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM). Toutefois et sans attendre l'évaluation globale annuelle précédemment évoquée, l'établissement a mis en place un groupe pilote ainsi qu'un calendrier institutionnel permettant une évaluation ciblée après quelques mois de certaines dimensions du fonctionnement. Ce groupe a également la charge de suivre le calendrier d'amélioration issues de cette première évaluation.

La première partie du document définit le cadre à l'intérieur duquel l'évaluation a été menée : caractéristiques de

N'oubliez pas d'enregistrer au fur et à mesure par un clic sur la disquette qui se trouve en bas de chaque chapitre. Poursuivez la saisie de votre rapport, chapitre par chapitre en tenant compte de la recommandation de l'ANESM sur ce sujet dont voici un rappel (extrait) :

### 1<sup>re</sup> partie :

#### Présentation de l'établissement et des éléments de cadrage des activités

**La présentation des missions, du cadre réglementaire et des objectifs principaux des activités déployées est réalisée de manière synthétique :**

- les missions et le cadre réglementaire, contenus dans l'autorisation ;
- les contractualisations engagées (CPOM, conventions tripartites ou autres) ;
- les principales valeurs de l'organisme gestionnaire et les références du projet d'établissement ou de service ;
- les orientations et les objectifs généraux qui en découlent.

**La caractérisation de la population est exposée et renvoie à toutes les dimensions de l'accompagnement (soins, éducatif, social, psychologique, formation...) :**

- les caractéristiques communes identifiées et les évolutions significatives constatées dans le temps.

**La présentation de la spécification des objectifs à partir des activités communes aux établissements sociaux ou médico-sociaux est exposée synthétiquement, ce que signifie concrètement pour la population :**

- la garantie des droits individuels et la participation des résidents ;
- la prévention des risques liés à la vulnérabilité des résidents ;
- le maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation de dépendance ;
- la prise en compte personnalisée des besoins et des attentes ;
- l'accompagnement de la fin de vie.

## 2<sup>e</sup> partie:

### Éléments de méthode

#### Protocole d'évaluation :

- choix d'entrée et temporalité ;
- difficultés éventuelles rencontrées.

#### Les modalités de l'implication des instances délibératives et dirigeantes, des professionnels et des usagers dans la démarche :

- composition de l'instance d'évaluation ou groupe projet ;
- modalités de consultation des usagers aux différentes étapes de la démarche, précisant les types de données recueillies ;
- modalités d'association des professionnels aux différentes étapes de la démarche, précisant les types de données recueillies.

#### Les grandes modalités de la remontée des informations :

- les principaux indicateurs retenus ;
- les référentiels éventuellement utilisés ;
- les études ou recherches spécifiquement menées ou exploitées ;
- les grilles d'observation, de recueil de données utilisées ou créées ;
- les outils complémentaires éventuellement mobilisés.

## 3<sup>e</sup> partie :

### Présentation des résultats

#### Les principaux constats sont présentés de manière synthétique :

- le niveau de réalisation des objectifs ;
- le niveau d'intégration des recommandations de pratiques professionnelles ;
- les effets constatés pour les usagers et la pertinence des activités déployées.

#### Le plan d'amélioration du service rendu est précis. Il comprend :

- les objectifs d'amélioration priorités ;
- les résultats attendus, les indicateurs de suivi et de résultat retenus ;
- le calendrier de son déploiement.

#### Les moyens mobilisés ou à mobiliser sont déclinés sur plusieurs registres :

- les moyens humains et les compétences ;
- l'organisation et le management ;
- les moyens matériels et financiers ;
- l'information et la communication ;
- les partenariats à solliciter ;
- les résultats des actions mises en place, obtenus au cours de la période considérée.

Le plan d'amélioration est automatiquement intégré au rapport. Afin de vous aider dans la rédaction de votre rapport, vous trouverez en page 39 de ce tutoriel un modèle généré avec Qualit'Eval et qui vous permettra de vous faire une idée sur la manière d'aborder ce travail.

Lorsque vous avez terminé la saisie de votre rapport et enregistré tous les champs (au fur et à mesure par un clic sur la disquette qui se trouve en bas de chaque chapitre), vous pouvez cliquer sur le bouton « enregistrer » en bas du plan. Cette action déclenchera automatiquement la génération d'un fichier PDF et vous pourrez ainsi visualiser votre rapport.

Agenda et rapport

Agenda

Rapport

**Edition du rapport d'évaluation**

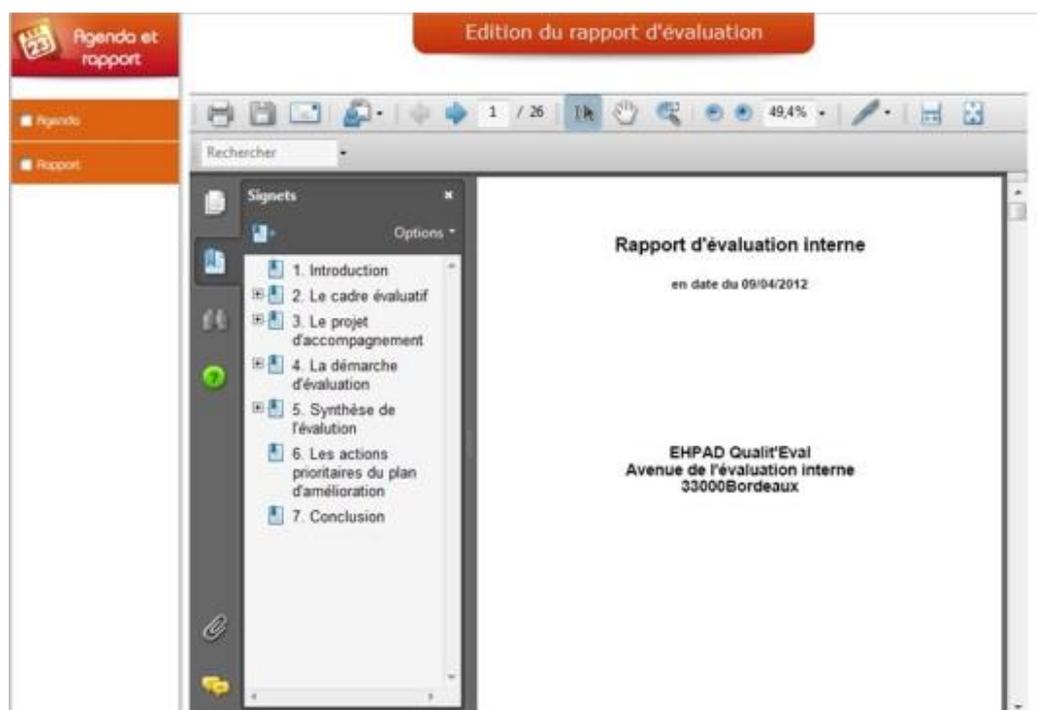
Veillez remplir les dernières informations utiles pour le rapport final. En cliquant sur chaque titre reprenant le plan du rapport, vous verrez apparaître des champs de texte à remplir.

Pour obtenir un rapport complet, il est indispensable de remplir tous les champs (sauf les annexes optionnels).

- Introduction
- Cadre évaluatif
- Le projet d'accompagnement
- La démarche d'évaluation
- Synthèse de l'évaluation
- Les actions prioritaires du plan d'amélioration de l'année
- Conclusion
- Annexes

Enregistrer

Vous pouvez à ce moment-là imprimer ou enregistrer le rapport sur votre ordinateur. Après relecture, si son contenu nécessite d'être modifié, vous devrez revenir dans le module de saisie du rapport et apporter les modifications nécessaires. Procédez de nouveau comme indiqué précédemment pour générer à nouveau votre rapport puis ainsi de suite jusqu'à obtention du résultat souhaité.



Important : Lorsque vous faites une modification dans l'évaluation ou les dernières informations, pensez à cliquer sur « Modifier » et à générer un nouveau pdf.

Vous pouvez aussi visualiser le dernier pdf généré en cliquant sur le bouton « Voir ».

Lorsque vous êtes satisfait de votre rapport final, vous pouvez archiver l'évaluation en cours. Une fois l'archivage effectué, vous ne pourrez plus le modifier, pensez donc à vérifier avant.

Après avoir archivé votre évaluation, vous retrouverez dans l'onglet « Archives » votre évaluation avec le rapport, mais aussi la liste des cotations par Axes – Critères – Bonne pratiques.

Evaluation	Rapport	Cotations
Evaluation numéro 22 du 26/03/2012 (archivée le 11/04/2012)		
<b>Evaluation numéro 22 du 26/03/2012 (archivée le 11/04/2012)</b>		

Pour votre prochaine évaluation, vous aurez désormais le choix entre « créer une nouvelle évaluation » ou « dupliquer une évaluation », parmi les évaluations archivées. Cette dernière proposition est particulièrement intéressante car elle permet de repartir des résultats obtenus lors de la dernière évaluation et de venir valider les actions d'amélioration au fur et à mesure de leur mise en place. Qualit'Eval s'utilise ainsi à tout moment, en dehors des périodes réglementaires d'évaluation, comme un outil de management et de mesure de la qualité, vous permettant ainsi de rendre compte de cette démarche dans votre rapport annuel d'activité.