



EHPAD, FAITES ÉVALUER VOTRE PERFORMANCE

SGS

Suite aux évaluations externes et au besoin de ses clients de s'orienter vers des démarches qualité parlant au grand public, SGS a décidé de développer de nouveaux produits et propose ainsi deux solutions complémentaires : la certification Qualicert EHPAD et désormais le multilabels Performance EHPAD permettant aux établissements de valoriser la qualité des prestations proposées et de constituer un véritable atout commercial.

LE MULTILABELS PERFORMANCE EHPAD : 5 AXES DE VALORISATION

Le programme de labellisation s'appuie sur 5 thématiques distinctes :

- Label Soins,
- Label Vie sociale,
- Label Restauration,
- Label Qualité de vie et bien-être,
- Label Politique sociale et environnementale.

Chaque thématique contient un certain nombre de critères et d'engagements correspondants dont la mise en place est vérifiée lors d'un audit.

ZOOM SUR LA LABELLISATION

- Les audits durent de 0,5 jour à 1 jour selon les labels (1 jour pour le label Soins, 0,5 jour pour les autres).

- La période de labellisation est de trois ans.
- Un audit de labellisation aura lieu chaque année pour permettre à l'établissement de conserver son label dans la thématique qu'il aura choisie.

LES DIFFÉRENTS LOGOS ET NIVEAUX DE PERFORMANCE

Suite à la décision de SGS de délivrer le label, l'organisme labellisé pourra arborer un des 3 logos suivants selon le niveau atteint. Le niveau de performance permet de mettre en valeur le niveau de service proposé aux résidents ainsi que celui de l'organisation mise en place en interne.

FONCTIONNEMENT DES LABELS

Chaque établissement décide de se faire labelliser sur une ou plusieurs thématiques de son choix. Trois niveaux par label sont proposés :

NIVEAU 1 (« Bonnes pratiques ») :

Ce niveau permet d'attester que l'établissement travaille sur l'amélioration des bonnes pratiques. L'ensemble des engagements doit être validé pour atteindre ce niveau légèrement supérieur aux exigences réglementaires.

NIVEAU 2 (« Qualité supérieure ») :

Prérequis niveau 1 acquis.
Ce niveau atteste que l'établissement a développé des pratiques professionnelles ciblées aux spécificités de son public et de la structure en cherchant une amélioration continue de la qualité des prestations. Chaque engagement est pondéré en fonction de son niveau de difficultés à attendre et des efforts réalisés par la structure. Des engagements peuvent être mis en valeur par l'établissement et contribuer à l'obtention du label. Ce niveau est obtenu après validation de 80 % des points de l'ensemble des critères du niveau 2.

NIVEAU 3 (« Excellence ») :

Prérequis niveau 1 acquis.
Les engagements du niveau 3 du label sont le reflet d'une recherche d'organisation et d'une politique constante d'amélioration de la qualité dans l'établissement afin de répondre au mode de vie personnalisé et au bien-être du public accueilli avec l'aide attentive de professionnels formés. Des engagements peuvent être mis en valeur par l'établissement et contribuer à l'obtention du label.

LE MULTILABELS PERFORMANCE EHPAD - ILLUSTRATIONS

LABEL RESTAURATION

EXEMPLE D'ENGAGEMENT POUR CE CRITÈRE :

«Les résidents reçoivent des informations sur la qualité des produits qui sont servis».



NIVEAU 1 « BONNES PRATIQUES »



- «Le livret d'accueil précise les prestations proposées dans l'établissement : par exemple, les possibilités liées aux régimes, prise en compte des goûts et régimes d'ordre personnel des résidents.»
- «Les menus sont affichés à l'entrée du restaurant.»
- «Le menu est affiché pour la semaine à venir et au minimum la veille du premier repas de la semaine.»

NIVEAU 2 « QUALITÉ SUPÉRIEURE »



- «Le choix de produits frais (légumes et viandes) est privilégié a minima 3 fois par semaine.»
- «Le choix de produits de saison est favorisé (un légume ou fruit de saison par jour au minimum).»
- «Les produits issus de l'agriculture biologique sont mentionnés dans les menus.»

NIVEAU 3 « EXCELLENCE »



- «Des produits issus de l'agriculture biologique sont favorisés (un repas par mois).»
- «L'achat de produits locaux et régionaux est favorisé (au moins 3 repas par semaine).»
- «L'achat de produits de qualité supérieure officiellement reconnus est proposé une fois par semaine (label rouge, appellation d'origine contrôlée, agriculture biologique, certification de conformité...).»

LABEL SOINS

EXEMPLE D'ENGAGEMENT POUR CE CRITÈRE :

«L'établissement travaille sur un projet de soin permettant une prise en charge adaptée de ses résidents.»



LABEL QUALITÉ DE VIE & BIEN-ÊTRE

EXEMPLE D'ENGAGEMENT POUR CE CRITÈRE :

«L'établissement propose des prestations liées au confort et au bien-être.»



NIVEAU 1 « BONNES PRATIQUES »



- «La prise en charge de la douleur fait l'objet de protocoles (type de douleurs, évaluation de la douleur, type d'antalgiques à utiliser, intervention de jour, intervention de nuit). Une toilette d'évaluation de la douleur (personnel formé) est mise en place.»

NIVEAU 2 « QUALITÉ SUPÉRIEURE »



- «La prise en charge de la douleur fait l'objet d'une évaluation régulière et d'une formation des IDE et AS : plus de 50 % du personnel formé une fois par an.»

NIVEAU 3 « EXCELLENCE »



- «La prise en charge de la douleur fait l'objet d'une évaluation régulière et d'une formation des IDE et AS : plus de 80 % du personnel formé une fois par an.»

NIVEAU 1 « BONNES PRATIQUES »



- «Des prestations liées à la coiffure sont proposées.»
- «Le personnel est en capacité de proposer des prestations liées à l'esthétique auprès des résidents (manucure...).»
- «Une activité physique type gym douce est proposée au minimum une fois par semaine.»
- «Les prestataires extérieurs qui interviennent dans l'établissement communiquent leurs tarifs de manière claire et précise. L'établissement affiche les tarifs après s'être assuré de leur bonne compréhension.»

NIVEAU 2 « QUALITÉ SUPÉRIEURE »



- «L'établissement bénéficie d'un espace Snoezelen ou d'un chariot Snoezelen.»
- «Des prestations de balnéothérapie peuvent être proposées.»
- «L'établissement est équipé de plusieurs espaces collectifs, chaleureux et aménagés de manière confortable.»
- «L'établissement met tout en œuvre pour que les mauvaises odeurs n'aient pas de répercussions sur les différents espaces collectifs et individuels (VMC, diffuseurs, boîtes de gel individuel, vaporisateur, protocole d'évacuation rapide du linge etc.).»

NIVEAU 3 « EXCELLENCE »



- «Le résident a le choix entre plusieurs coiffeurs.»
- «Une esthéticienne peut intervenir dans l'établissement (vacation ou sur RDV).»
- «Du personnel est formé à l'utilisation du matériel ou espace Snoezelen.»
- «Certaines salles de bains (au moins une par étage ou aile) sont adaptées à la grande dépendance et permettent l'utilisation de chariot lit de douche.»
- «Le mobilier des communs est fonctionnel et esthétique donnant une harmonie visuelle de type hôtelier.»

LABEL VIE SOCIALE

EXEMPLE D'ENGAGEMENT POUR CE CRITÈRE :

«La vie sociale et le rythme social sont favorisés.»



NIVEAU 1 « BONNES PRATIQUES »



- «Une politique d'ouverture sur l'extérieur est définie comprenant des actions intergénérationnelles ou ouvertes sur l'extérieur.»

NIVEAU 2 « QUALITÉ SUPÉRIEURE »



- «L'établissement a mis en œuvre des moyens de manière à préserver le lien social : programmes planifiés, suivis (exemples : mise en place d'un blog pour les résidents et leurs proches permettant la communication d'articles, la publication de photos, l'échange intergénérationnel, journal interne, publications des actualités sur le site internet, temps d'échange avec les familles ...).»

NIVEAU 3 « EXCELLENCE »



- «L'établissement favorise la présence de bénévoles, dames de compagnie, autres, au moins deux fois par semaine auprès de résidents qui le souhaitent.»

LABEL POLITIQUE SOCIALE & ENVIRONNEMENTALE

EXEMPLE D'ENGAGEMENT POUR CE CRITÈRE :

Politique Sociale : «Le personnel de l'établissement fait l'objet d'une politique de ressources humaines.»

Politique Environnementale :
«Des mesures liées à la préservation de l'environnement sont planifiées, mises en place et évaluées.»



NIVEAU 1 « BONNES PRATIQUES »



- «Le projet d'établissement comporte un volet politique des ressources humaines.»
- «Le tri sélectif des traitements médicamenteux est organisé (exemple carton de recueil cyclamed).»

NIVEAU 2 « QUALITÉ SUPÉRIEURE »



- «Les VAE ou formations diplômantes mises en place sont personnalisées aux situations spécifiques du personnel.»
- «L'établissement met en œuvre des actions concrètes sur la préservation de l'environnement et le développement durable : ampoules basses consommation type LED, récupération eau de pluie, capteur de présence, économiseur d'eau, récupération des piles, organisation de co-voiturage pour les salariés, installation de panneaux solaires ; des contrats sont signés avec des sous-traitants qui s'engagent à préserver l'environnement (étiquetage exhaustif, réduction des emballages, labels avec maîtrise de l'énergie, etc.).»

NIVEAU 3 « EXCELLENCE »



- «L'établissement organise tous les deux ans une enquête sociale ou de satisfaction auprès de son personnel. L'enquête est suivie d'un plan d'action.»
- «Un comité de réflexion sur le développement durable est mis en place, il associe les résidents, les salariés et des bénévoles. Ce temps de réflexion peut avoir lieu sur des temps de réunions déjà existants.»

POURQUOI CHOISIR SGS ?

SGS est le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

Reconnu comme étant la référence mondiale en termes de qualité et d'intégrité, SGS emploie plus de 85 000 collaborateurs, et exploite un réseau de plus de 1 800 bureaux et laboratoires à travers le monde.

Nous regardons constamment au-delà des attentes de nos clients et de la société, afin d'offrir au marché des services de pointe partout où ils sont nécessaires.

Engagé dans une démarche de Développement Durable depuis 2008, nous avons pour objectifs :

- D'exceller dans la réalisation de nos activités ;
- D'améliorer nos performances sociales (politique Sécurité affirmée, Code d'Intégrité, etc.) ;
- De réduire notre impact environnemental ;
- D'impliquer nos employés dans un dialogue avec les communautés locales.

AVEC PLUS DE 15 ANNÉES D'EXPÉRIENCE DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL, SGS EST LA RÉFÉRENCE DANS CE SECTEUR.

- Plus de 1 500 jours d'intervention sur les deux dernières années au travers des audits de certification de services Qualicert (EHPAD, SAP, PACT, des UDAF, des IME, des Transports de personnes à mobilité réduite et sanitaires, des SSIAD, des Associations Intermédiaires), des audits en système de management de la qualité ISO 9001, des audits de labellisation (Habitat Sénior Services, Crèches, etc.) et d'évaluations externes en EHPAD, SSIAD et autres ESSMS (Établissement et Service Social et Médico-Social).
- Des ressources hautement qualifiées : nos auditeurs ont une solide expérience du secteur social et médico-social et des compétences dans le domaine concerné par la problématique des EHPAD.



SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t. + 33 (0) 1 41 24 83 02
f. + 33 (0) 1 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.sgsgroup.fr



WWW.SGS.COM
WWW.SGSGROUP.FR

WHEN YOU NEED TO BE SURE

