# Critères de Qualité de la Validation – Aide à l’évaluation

Les pages qui suivent ont été rédigées par une équipe d’Enseignants de la Validation pour aider ceux qui voudraient utiliser ces critères dans le futur. Ces pages se veulent une trame de fond et non des conditions strictes. Leur but est de vous assister, sans remplacer votre bon sens et vos prises de conscience. Les auteurs suggèrent par ailleurs que les AVO ont la responsabilité d’offrir cette formation aux Enseignants de la Validation désireux d’utiliser ces Critères de Qualité de la Validation pour les institutions.

1. On tiendra compte du fait qu’il ne s’agit ici que d’une évaluation à un moment donné, et non de l’évaluation d’une institution dans le temps. Cette évaluation est partielle, et non complète.

2. Il est suggéré que l’institution s’auto-évalue avant d’inviter un évaluateur extérieur. Cela peut être particulièrement efficace lorsque l’institution dispose, parmi son personnel, d’un Praticien en Validation ou d’un Enseignant de la Validation formé, capable de procéder à cette auto-évaluation.

3. Tout le matériel, y compris ces quelques pages, peut être présenté à l'institution qui désire recevoir le « Label de Qualité ». La transparence et l’ouverture sont importantes à l’établissement d’une bonne relation de travail. L’objectif général de cet instrument est d’aider à améliorer la qualité des soins assurés aux personnes âgées en institution, en aidant les institutions à intégrer les principes et la pratique de la Validation.

Mode de travail :

Il est suggéré que vous visitiez l’institution deux fois, l’une le matin et l’autre l’après-midi, afin d’y observer ce qui s’y passe à différents moments.

L’institution devra se préparer en rassemblant à l’avance toute la documentation écrite que vous devez voir et en organisant les réunions de membres des familles, de personnel et de bénévoles. Le personnel devra être informé et connaître le but de la visite.

Documents que vous devez voir :

Projet d’établissement, buts de l’organisation

Tout document ayant trait au contrôle interne de qualité, au feedback sur les soins et à leur évaluation.

Documentation relative à la Validation individuelle et en groupe

Exemples de documentation relative aux résidents, y compris les histoires de vie

Agenda du département « activités »

Programmes de repas

Information relative au programme de bénévolat

Information écrite concernant le recours à la contention et aux médicaments psychotropes

Comptes rendus ou rapports types des réunions de personnel

Information à obtenir de la direction :

Affectations de personnel sur 24 heures

Qualifications du personnel (combien de personnes à chaque niveau de formation)

Formation à la Validation offerte au personnel sur base annuelle

Description de la formation générale introductive donnée à tout le personnel engagé par l’institution

Type de supervision ou d’accompagnement offert aux membres du personnel

Observation des moments ou activités suivants :

Visite familiale

Repas (petit déjeuner, déjeuner ou dîner)

Réunion de groupe de Validation

Interactions quotidiennes ordinaires entre les membres du personnel et les résidents, y compris celles intervenant dans la chambre du résident -- avec la permission du résident et du membre du personnel

Routine de réveil, le matin : toilette, habillage, petit déjeuner

Évaluation des points suivants :

I. Philosophie des soins / buts et objectifs de l’organisation

(durée approximative : 30 minutes si tout le matériel est disponible)

1re étape : Examiner la documentation écrite : le projet d’établissement, les buts/objectifs de l'organisation, les indicateurs de qualité et les programmes et le matériel de supervision des soins.

2e étape : Interviewer le personnel : connaît-il les buts/objectifs de l’institution, reçoit-il du feedback sur la qualité personnelle de ses soins, comment définit-il la qualité des soins ?

3e étape :

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Tous les rapports écrits incluent des principes humanistes et les droits des résidents. Les principes humanistes comprennent : dignité, individualité, auto-détermination, égalité, droit à l’intimité, liberté de choix, liberté de parole, expression des besoins spirituels. |
| 3 points | La Validation figure dans tout le matériel écrit, aux endroits appropriés. |
| 5 points | Les droits des résidents incluent la formation d’un « Conseil » des résidents et précisent comment le département est organisé et tourne. Les résidents peuvent décider des soins qu’ils reçoivent, de l’heure où ils se réveillent, des vêtements qu’ils portent, du moment et de la composition de leurs repas.  Il y a une évaluation permanente de tous les programmes et des soins. Du feedback est donné au personnel.  Des soins orientés sur l’individu sont intégrés dans tout le matériel et tous les services de l’établissement. |

Évaluation des points suivants :

II. Environnement physique (environ 15 minutes)

1re étape : Observation objective de l'établissement dans son ensemble. Parcourir l’établissement. S’il y a une unité séparée pour les « résidents de type Alzheimer », évaluer cette unité et veiller à indiquer le statut et la position de cette unité par rapport à l'établissement dans son ensemble.

2e étape : Observer plusieurs chambres de résident, ainsi que tous les espaces publics. Inclure dans cette observation : les salles à manger, l’espace de séjour, les salles de bains, les espaces d’activités, les espaces ou coins privés, les espaces « cafés », etc. Y a-t-il des aménagements extérieurs ? Si oui, observer ces espaces et leur accessibilité pour les résidents.

3e étape : S’entretenir avec le personnel sur l’usage des espaces. Les résidents vont-ils souvent dehors ? Participent-ils souvent à des activités extérieures à leur unité « fermée » ?

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Établissement : Il y a une unité séparée pour les résidents désorientés ; l’unité est fermée mais les résidents sont parfois emmenés dans d’autres espaces (pour les visites médicales, par exemple).  Espaces publics : Il y a une salle à manger séparée, une salle de séjour et des espaces qui offrent la possibilité de « vie privée » (pour les résidents et les visiteurs) ; un espace est prévu pour les activités ; des touches intimes, tapis, couleurs chaudes, mobilier non institutionnel sont présents. Il y a des mains courantes dans tous les couloirs. La télévision n’est pas toujours allumée et la musique est adaptée à l'âge et à la culture. (Voir VI - Activités)  Chambres de résidents : Les résidents apportent quelques pièces de leur propre mobilier et leurs propres décorations murales. Il n’y a pas plus de deux personnes par chambre. Les résidents mariés partagent une chambre.  Aménagements extérieurs : Les résidents peuvent sortir et vont régulièrement prendre l’air. Il y a des espaces où se promener (accessibles aux fauteuils roulants) et où s’asseoir. Il y a des parasols pour protéger les résidents du soleil. |
| 3 points | Établissement : Il y a une unité séparée et fermée pour les résidents désorientés. L’établissement offre des espaces intimes, culturellement adaptés pour socialiser, comme un café, un restaurant, une salle de théâtre, un salon de coiffure, une épicerie, etc., également accessibles aux résidents désorientés accompagnés de membres du personnel ou de visiteurs.  Espaces publics : Il y a plusieurs espaces de vie séparés, ainsi que de petits coins confortables où les résidents peuvent bénéficier d’une plus grande intimité. Il y a des salles à manger séparées, adaptées à d’autres cultures et qui mettent en appétit. Il y a des espaces prévus pour les rencontres de groupes de Validation et les activités physiques. Le personnel dispose d’une salle équipée pour les formations et les réunions. Il y a une cuisine ouverte aux résidents. Les niveaux sonores sont appropriés, de même que les choix musicaux. Il y a aussi un espace où il fait calme.  Chambres de résidents : Les chambres sont individualisées grâce au mobilier, à la couleur, à la décoration, pour créer un espace culturellement adapté et personnalisé. Les résidents peuvent exprimer leur sexualité dans l’intimité.  Aménagements extérieurs : Les jardins sont utilisés par les résidents pour le plaisir et le travail. Il y a des animaux (chèvres, moutons, poules et nichoirs). Des sentiers circulaires sont aménagés pour ceux qui aiment se promener. |
| 5 points | Établissement : Il y a une unité séparée, non fermée, pour les résidents désorientés. Les résidents peuvent flâner en toute sécurité et sont ramenés lorsqu’ils le désirent. L’établissement offre des espaces accueillants, adaptés à la génération et à la culture, où se rencontrer : un café, un restaurant, une salle de théâtre, un salon de coiffure, une épicerie, etc., également accessibles aux résidents désorientés.    Espaces publics : Il y a plusieurs petites lieux de vie, plusieurs salles TV, plusieurs salles à manger séparées avec des tables de 2, 4 ou 6 personnes, plusieurs petits coins confortables où les résidents peuvent s’asseoir, lire, parler, réfléchir, regarder dehors, une salle Snoezelen, une salle de Validation en groupe, un espace réservé aux activités physiques, une salle de musique avec des instruments et une musique adéquate est proposée à la demande des résidents et le volume est approprié. Tous les espaces sont facilement reconnaissables par leur décoration et ils sont aussi bien indiqués. Le personnel dispose d’une salle privée séparée, destinée aux formations et aux réunions et équipée d’un rétroprojecteur, d’un poste de télévision, d’un magnétoscope, etc. Les couleurs utilisées dans l’environnement physique sont adaptées à la génération et à la culture, vives et accueillantes. Un espace cuisine est régulièrement accessible aux résidents qui désirent cuisiner. Les besoins spéciaux sont pris en compte : chaque résident a par exemple une boîte aux lettres, remplie par un résident affecté au poste de « facteur ».  Chambres de résidents : Il n’y a que des chambres privées ou à deux lits. Les cohabitants sont choisis avec grand soin. Les couples mariés sont ensemble. Les hommes et les femmes disposent d’espaces romantiques où se rencontrer. Les toilettes et salles de bains ont toutes des portes. Les miroirs sont suffisamment bas pour qu’on puisse s’y regarder depuis un fauteuil roulant. Baignoires et douches sont disponibles dans un cadre agréable. Ceux qui le désirent peuvent avoir un bureau et des étagères. La chambre est parsemée d’articles personnels. Un fauteuil confortable est disposé près de la fenêtre et il y a de l’espace pour quelques plantes, quelques pièces de mobilier personnel, ou du mobilier adapté à la génération et à la culture. Le mobilier est adapté aux besoins physiques et psychologiques de chaque résident. Les chambres ne sont pas toutes les mêmes. Le papier peint et les couleurs de peinture sont choisis individuellement.  Aménagements extérieurs : Il y a un jardin où les résidents peuvent planter et s'occuper de légumes et de fleurs ; des animaux (poules, moutons, chèvres, nichoirs) soignés par les résidents ; des activités sportives extérieures (pétanque, balancelles, etc.) ; des espaces de rencontre où les résidents peuvent s’asseoir et bavarder à l’aise. |

Évaluation des points suivants :

III. Documentation/réunions de coordination (Ellen)

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Examiner la documentation.

2e étape : Interviewer le personnel.

3e étape :

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | La Validation est incluse dans les dossiers des résidents et les plans de soins individuels.  L’histoire de vie de chaque résident est établie, avec les questions de Validation. |
| 3 points | Les rapports relatifs au travail de Validation sont inclus lors de toutes les réunions de personnel : d'équipe à équipe, au niveau du service et d’un service à l’autre.  Toute personne qui travaille dans le service avec la Validation peut inscrire ses impressions dans la documentation relative au résident, aux endroits appropriés. |
| 5 points | Les biographies ou histoires de vie sont extrêmement complètes et viennent de nombreuses sources. Des photos et images sont incluses. Les choix personnels sont reflétés dans les histoires de vie, comme : « préfère le vin rouge », « aime dormir tard » ou « se lève tôt », par exemple.  Une évaluation des « situations » a lieu une fois par mois à propos de la Validation. |

Évaluation des points suivants :

IV. Soignant/personnel

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Examiner la documentation écrite : quels services sont offerts, et par qui ils sont assurés. Quels sont les cours et formations offerts ?

2e étape : Interviewer le personnel.

3e étape :

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Les résidents peuvent se déplacer librement dans le service, quand ils le désirent.  Le ratio personnel/résidents semble être de 1/7 pendant la journée.  Une formation sur site est proposée à tout le personnel au moins une fois par mois.  Une formation à la Validation est offerte, de temps à autre, par un Enseignant certifié.  Tout le personnel reçoit une formation initiale d’introduction. |
| 3 points | Les résidents peuvent se déplacer librement, à l'intérieur comme à l'extérieur, quand ils le désirent.  Le ratio personnel/résidents semble être de 1/5 pendant la journée.  Un plan de développement personnel est défini, chaque année, pour chaque membre du personnel.  L’accompagnement et la supervision du travail de Validation sont assurés par un Enseignant de la Validation certifié.  La formation à la Validation est offerte régulièrement pour que le personnel l’utilise.  Tout le personnel reçoit une formation initiale d’introduction qui inclut la Validation. |
| 5 points | Plus d’un tiers du personnel est certifié en Validation.  Les résidents sont intégrés dans la communauté, en toute liberté de mouvement (l’usage d’un biper ou d’un identificateur facilite cela).  Le ratio personnel/résidents semble être de 1/3 pendant la journée. |

Évaluation des points suivants :

V. Dignité des résidents et respect

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Observer les espaces publics et privés, ainsi que différentes activités telles que la toilette, les repas et l’assistance aux W.-C.

2e étape : Interviewer le personnel.

3e étape : Interviewer les résidents.

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Certains membres du personnel  -s’adressent aux résidents par leur nom de famille ou par le nom qu’ils préfèrent ;  -font preuve d’empathie et de patience à l’égard des résidents ;  -parlent aux résidents tandis qu’ils font leur travail quotidien ;  -respectent l’intimité des résidents (pendant la toilette, l’aide pour aller aux  W.-C., les repas et, de manière générale, tout au long de la journée, par exemple en frappant toujours à la porte avant d’entrer).  [Pour évaluer ces points, se référer aux critères et au mode d’observation utilisés lors de l’épreuve pratique de certification du Niveau 1 – Praticien.] |
| 3 points | La moitié du personnel environ remplit les critères ci-dessus.  Les heures de repas sont flexibles.  Le résident choisit chaque jour les vêtements qu’il désire porter.  Les résidents vont se coucher à l’heure à laquelle ils sont habitués et qui leur convient. |
| 5 points | Tous le personnel remplit les critères nécessaires à l’obtention d’un point.  Les principes de la Validation se reflètent dans toutes les communications, parmi toutes les personnes du service. |

Évaluation des points suivants :

VI. Activités

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Examiner le programme hebdomadaire d’activités

2e étape : Observer la pratique de la Validation individuelle pendant la journée ; observer une série d’autres activités.

3e étape : Observer un groupe de Validation.

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | La Validation figure dans la documentation journalière (voir III).  La Validation se pratique dans le courant ordinaire de la journée.  Un groupe de Validation est organisé une fois par semaine.  Une musique adaptée à l’âge est utilisée dans le service.  Une activité physique (gymnastique, danse, sport) est proposée plusieurs fois par semaine à tous les résidents, y compris ceux à l’état végétatif. |
| 3 points | Les résidents sont autorisés à faire les lits, la lessive et d’autres tâches ménagères.  Il y a des projets hebdomadaires de cuisine, de pâtisserie, etc.  Les besoins individuels sont pris en compte lors de la planification d’activités.  Des services hebdomadaires sont proposés pour répondre aux besoins spirituels.  Des activités physiques sont planifiées chaque jour.  Des activités de soirée appropriées sont planifiées. |
| 5 points | Le personnel compte en permanence un praticien en Validation certifié.  Les besoins spirituels individuels sont constamment intégrés dans les activités.  Il y a plus d'une session de groupe de Validation par semaine.  Le personnel s’adapte aux besoins d’activité des résidents (faire une promenade par temps ensoleillé, etc.)  Les projets journaliers, tels que les activités culinaires et de jardinage, sont liés aux besoins individuels. (Par exemple, un ancien facteur reçoit la tâche de distribuer chaque jour le courrier.)  Des activités qui stimulent tous les sens sont proposées chaque jour (aromathérapie, cuisine, stimulation sensorielle, etc.)  Des activités sont planifiées, chaque jour, pour les résidents à chaque phase de la résolution.  Des activités de soirée sont planifiées chaque semaine. |

Évaluation des points suivants :

VII. Repas

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Examiner l’information écrite : menus, programmes de fêtes, célébrations et autres activités prévues dans l’institution.

2e étape : Interviewer un ou deux résidents, un ou deux membres des familles, un membre du personnel de service de l’institution, un soignant.

3e étape : Observer les résidents prendre leur repas : quelle forme d’interaction y a-t-il à table, l’atmosphère est-elle gaie, courroucée, y a-t-il une forme de rituel culturel, quelle est la réaction après le repas ?

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Les menus montrent que les repas et en-cas proposés chaque jour correspondent aux conditions culturelles locales. Les résidents peuvent choisir entre café, lait, thé et plusieurs boissons froides. |
| 3 points | Les résidents ont au moins deux choix à chaque repas (petit déjeuner, déjeuner, pause-café et dîner). Les repas reflètent la culture locale.  Les repas et les en-cas proposés chaque jour sont orientés en fonction des ressources et des heures ou rythmes du résident.  Il est possible d’organiser des fêtes et célébrations accompagnées d'aliments propres à la culture. |
| 5 points | Les menus et les options de repas proposés par l’institution reflètent les modes de vie anciens et les besoins des résidents.  Les amis, les membres des familles et les membres du personnel ont la possibilité de se joindre aux résidents pour les repas. |

Évaluation des points suivants :

VIII. Famille/Amis

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Examiner l’information écrite : programmes sociaux de l’institution, programme de la semaine, du mois, etc.

2e étape : Interviewer un ou deux membres des familles, un ou deux bénévoles, un assistant social de l’institution, un soignant.

3e étape : Observer l'interaction entre les résidents et les membres de leur famille qui leur rendent visite.

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Les membres des familles, les amis et les bénévoles sont invités une fois par an à une séance d’information, qui inclut la Validation. Il y a dans l’institution des praticiens certifiés en Validation à qui les membres des familles, les bénévoles et les amis peuvent demander de l’aide, s’ils le souhaitent. |
| 3 points | Les membres des familles, les amis et les bénévoles peuvent rendre visite à leur proche à tout moment de la journée et se joindre aux activités de l’institution, si le résident le désire.  Les membres des familles, les bénévoles et les amis peuvent se joindre à un groupe de soutien, qui se réunit au moins quatre fois par an. La Validation y est un thème fréquent. Ils peuvent obtenir une consultation individuelle avec un praticien certifié en Validation. |
| 5 points | L'institution offre une pratique régulière et une formation régulière à la Validation, ainsi qu'un accompagnement des membres des familles dans leur interaction avec leur proche.  Au moins une fois par an, l’institution propose aux membres des familles, amis et bénévoles, une formation en Validation dirigée par un Enseignant certifié. Le programme de bénévolat intègre les principes de base de la Validation. |

Évaluation des points suivants :

IX. Sécurité et contrôle

(durée approximative : \_\_\_\_\_\_\_)

1re étape : Examiner les procédures écrites sur la contention physique et médicamenteuse. Examiner, dans les dossiers des résidents, l’usage de médicaments psychotropes et les notes relatives à leur administration.

2e étape : Parler de cela avec le personnel. Dans quelles circonstances utilise-t-on les médicaments ou la contention ? Quel est la procédure à suivre pour la contention ou son retrait ?

3e étape : Observer si certains résidents sont sous contention.

4e étape : Évaluer, sur une échelle de 0 à 5 points, selon les critères ci-dessous ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Points | Critères à remplir pour obtenir le(s) point(s) : |
| 1 point | Les résidents sont mis sous contention et/ou reçoivent des tranquillisants dans de très strictes conditions : à court terme seulement (48 heures) ou sur ordre judiciaire ; moyennant documentation spécifique ; avec l’accord du résident ou de son tuteur. L’objectif du service est de réduire l’usage de la contention et des médicaments aussi rapidement que possible. |
| 3 points | Les résidents sont mis sous contention et/ou reçoivent des tranquillisants selon une liste de critères clairement énoncés. Les résidents sont sous contention ou tranquillisants en cas de problème physique seulement, lorsqu’il est clairement nécessaire de les protéger ou de protéger d’autres personnes dans leur entourage. La contention et les médicaments ne sont utilisés que pendant une période limitée. Le client et/ou son tuteur sont informés du recours à ces mesures et y consentent. La Validation et d’autres méthodes sont utilisées en complément à ces approches, dans le but de réduire la contention et l’usage des tranquillisants. |
| 5 points | Les résidents ne sont pas soumis à contention et ne reçoivent pas de tranquillisants, sauf s’il y a un problème psychiatrique depuis longtemps. La Validation et d’autres méthodes sont plutôt utilisées. |