

Guide de qualification

**Résidences services seniors (RSS)
Année 1**

Merci d'avoir déposé votre candidature à la qualification « Charte Synerpa ». Le présent document est destiné à vous guider dans le montage de votre dossier, une fois votre inscription finalisée.

Nous vous conseillons de vérifier tout d'abord que ce document correspond bien à la typologie de votre établissement et à l'année pour laquelle vous souhaitez obtenir la qualification :

Ce guide est destiné aux établissements de type

Résidences services seniors (RSS) posant leur 1ère candidature (année 1)

- A chaque engagement correspondent une ou plusieurs pages qui vous rappellent l'exigence qui vous est applicable et les preuves à joindre à votre dossier avec des conseils sur la manière de procéder (« à faire ») et les pièges à éviter (« à ne pas faire »).
- Dans un encadré gris, apparaissent des astuces pour gagner du temps, en particulier quand Socotec met un document type à votre disposition :
- Un cadre vous est réservé sur chaque page pour prendre des notes, par exemple pour vous rappeler de demander un document à un collègue, etc.
Si vous souhaitez utiliser cette possibilité, pensez à enregistrer ce fichier en lecture seule sur votre drive.
- Nous vous conseillons de lire ce document dans son intégralité avant de commencer à compléter votre dossier sur la plateforme dédiée.

Exigence

S'être engagé dans l'évaluation **organisée par le Synerpa auprès des résidents.**

Justificatif à produire

Accusé réception du cabinet **missionné par le Synerpa** attestant de la réception de bases de données exploitables.

À faire

Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (WeDoxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables.

À ne pas faire

Fournir des éléments d'information concernant d'autres études menées par votre établissement. Elles ne répondraient pas à l'exigence du référentiel.

Qui peut le plus peut le moins !

Si vous avez déjà mené l'évaluation Synerpa auprès des résidents, des proches et des aidants, au moment où vous remplissez votre dossier de qualification pour l'année 1, le rapport des résultats conviendra parfaitement !

Vos notes

Exigence

S'être engagé dans l'évaluation d'expérience salariés organisée par le Synerpa.

Justificatif à produire

Accusé réception du cabinet d'études missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables pour mener l'évaluation.

À faire

Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (WeDoxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables.

À ne pas faire

Fournir des éléments d'information concernant d'autres études menées par votre établissement. Elles ne répondraient pas à l'exigence du référentiel.

Qui peut le plus peut le moins !

Si vous avez déjà mené l'évaluation d'expérience salariés au moment où vous remplissez votre dossier de qualification pour l'année 1, le rapport des résultats conviendra parfaitement !

Vos notes

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (1/4)

Exigence

Intégrer une approche
« locavore » dans les repas.



Justificatif à produire

Echantillon de 3 menus
hebdomadaires proposés au cours
de l'année écoulée avec
indications de labellisation /
certification / origine d'ingrédients
portées sur les échantillons
fournis.

ou

contrats de partenariat en vigueur
au cours de l'année écoulée avec
des fournisseurs de denrées
cultivées, élevées ou fabriquées
localement.

À faire

Sélectionner 3 menus contenant
chacun au moins un plat pour
lequel il est indiqué que les
ingrédients sont d'origine locale. Il
peut s'agir d'un logo. Par exemple:
pour des produits d'origine de
Normandie pour un établissement
situé dans cette région 
ou bien un logo plus générique : 

Vous pouvez aussi fournir 3
contrats passés avec des
fournisseurs locaux au cours de
l'année.

Si vous passez par un prestataire
externe vous pouvez lui demander
sa charte d'engagements sur
l'approvisionnement local et fournir
un document qui démontre qu'il
livre votre établissement.

À ne pas faire

- Joindre à votre dossier des
menus qu'on ne peut pas
attribuer à votre établissement
(par exemple des menus
types fournis par votre groupe
d'appartenance ou votre
prestataire).
- Joindre des documents trop
anciens (au-delà de 12 mois à
la date de soumission de votre
dossier), ou non datés.

Vos notes

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (2/4)

Exigence

Avoir une instance (commission menus ou équivalent) qui réunit le chef ou le prestataire et la direction de manière régulière.

Justificatif à produire

3 comptes-rendus de réunions de cette instance tenues au cours de l'année écoulée.

À faire

Fournir des comptes-rendus avec le nom des participants et leur rôle ou fonction de manière à démontrer que le chef / le prestataire et la direction participaient à la réunion et la date.

À ne pas faire

Fournir des comptes-rendus sans date, et sans le nom ni la fonction des participants.

Vos notes

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (3/4)

Exigence

Avoir une procédure de prévention de la dénutrition.

Justificatif à produire

Procédure documentée.

À faire

Une procédure documentée est une procédure formalisée dans un document qui décrit les tâches à accomplir, par qui et selon quelles modalités, en vue d'atteindre un objectif dans le cas présent : lutter contre la dénutrition.

À ne pas faire

Fournir un/des documents d'information liés à la dénutrition mais qui ne sont pas des procédures qui décrivent les tâches à accomplir.

Vos notes

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (4/4)

Exigence

Proposer des menus dont l'équilibre nutritionnel est adapté aux personnes âgées.

Justificatif à produire

Attestation d'un professionnel de santé (diététicien ou nutritionniste) démontrant son implication dans l'élaboration des menus.

À faire

Demander au professionnel qui accompagne votre établissement d'établir une attestation sur l'honneur qu'il vous accompagne en supervisant la composition des menus.

Si vous passez par un prestataire, adressez-vous à lui pour obtenir cette attestation qui devra mentionner votre établissement.

À ne pas faire

Fournir un extrait du registre Adeli avec l'immatriculation de votre professionnel de santé ou une attestation de votre prestataire de restauration collective sans lien avec votre établissement.

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle d'attestation. Son utilisation n'est aucunement obligatoire.

Vos notes

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance (1/3)

Exigence

Démontrer le suivi des événements indésirables (E.I) et indésirables graves (E.I.G).

Justificatif à produire

Documents de recueil de l'information et mode d'emploi associé.

À faire

Fournir un support qui permet de signaler des E.I et E.I.G. Cela peut être une fiche d'enregistrement, un tableau de bord de suivi.
Vous pouvez également envoyer un guide qui explique comment utiliser vos outils et/ou un descriptif des étapes de signalement, d'enregistrement et d'analyse.

À ne pas faire

Des documents ou outils qui concernent des E.I ou E.I.G qui ne seraient pas liés à la maltraitance par exemple : fiche de suivi de la maintenance.

Vos notes

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance (2/3)

Exigence

Avoir planifié la formation des personnels au dispositif interne.

Justificatif à produire

Invitation des équipes à la formation.

À faire

Fournir les invitations des équipes à la formation à la lutte contre la maltraitance.

À ne pas faire

Fournir une invitation à une formation n'ayant pas trait à la lutte contre la maltraitance ou ne couvrant pas l'intégralité du sujet.

Qui peut le plus peut le moins !

Si vous avez déjà formé vos équipes à la lutte contre la maltraitance au cours de l'année écoulée, vous pouvez fournir la feuille d'émargement et le support de formation correspondants

Vos notes

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance (3/3)

Exigence

Sensibiliser les collaborateurs et résidents aux dispositifs externes.

Justificatif à produire

Copie datée des affichages et/ou publications à ce sujet.

À faire

Fournir des brochures, photos des tableaux d'affichage, des newsletters, vidéos explicatives sur la manière de diriger les résidents vers des dispositifs externes en cas d'événement indésirable ou événement indésirable grave. Ces dispositifs peuvent être une adresse mail, un numéro anonyme, la communication du n° 3977.

À ne pas faire

Fournir des communications qui ne sont pas centrées sur le sujet de la lutte contre la maltraitance. Mieux vaut fournir une ou deux preuves que vous avez mené des actions de communication que de fournir des documents en quantité.

Vos notes

Engagement n°5 - Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Exigence

Avoir défini les étapes, les acteurs et un calendrier pour aboutir à la définition de la raison d'être de l'établissement en lien avec les parties prenantes.

Justificatif à produire

Raison d'être rédigée de l'établissement, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de l'établissement.

À faire

En premier lieu identifier si la raison d'être de votre établissement a d'ores et déjà été rédigée. Si oui joindre ce document à votre dossier. Sinon établir une fiche projet.

À ne pas faire

Joindre l'intégralité de votre projet d'établissement à votre dossier de qualification. Seule la raison d'être est demandée.

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle de fiche projet. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre trame.

Vos notes

Engagement n°6 - Ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes (1/2)

Exigence

Avoir tenu au moins un conseil des résidents. .

Justificatif à produire

Compte-rendu de la réunion du conseil des résidents.

À faire

Présenter un compte-rendu de réunion réalisée au cours des 12 derniers mois.

À ne pas faire

Envoyer un compte-rendu de plus de 12 mois, fournir un compte-rendu sans la liste des participants et des absents excusés.

Vos notes

Engagement n°6 - Ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes (2/2)

Exigence

Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents.

Justificatif à produire

Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des résidents au cours de l'année écoulée (courrier, affichage, bulletin, note interne, emailing...).

À faire

Identifier la manière dont le compte-rendu du conseil des résidents est diffusé : affichage, mise à disposition à l'accueil, envoi par courrier, par mail.

Selon le mode de communication, joindre à votre dossier : la photo du tableau d'affichage avec le compte-rendu, la photo des documents mis à disposition à l'accueil, copie d'un mailing d'envoi du compte-rendu.

Une autre façon de répondre est de joindre à votre dossier, les appels à candidatures et/ou les communications réalisées lors des élections des représentants.

À ne pas faire

Joindre des communications sur des sujets qui ne concernent pas directement le conseil des résidents.

Vos notes

Engagement n°7 - Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services

Exigence

Publication du référentiel de qualification par l'établissement.

Justificatif à produire

Preuve de la publication : journal interne, brève, site web etc.

À faire

Identifier la manière dont le référentiel est publié au sein de l'établissement : affichage, mise à disposition à l'accueil, envoi par courrier, par mail.

Selon le mode de communication, joindre à votre dossier : la photo du tableau d'affichage avec le référentiel, la photo du document mis à disposition à l'accueil, copie d'un mailing d'envoi du référentiel, etc.

À ne pas faire

Multiplier les envois de preuves de publication. Une seule suffit pour remplir l'exigence.

Vos notes

Engagement n°8 - Être impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques

Exigence

Mettre en place une matrice de suivi des actions de développement.

Justificatif à produire

Matrice.

À faire

Recenser les projets et actions entrepris dans votre établissement. Se demander s'ils ont un impact sur les pratiques de votre secteur ou l'évolution de votre métier et les consigner dans une matrice de suivi à joindre à votre dossier. Si vous ne menez pas ce type d'actions ou de projet au sein de votre établissement cette année, vous devrez seulement établir une trame de matrice de suivi et la joindre à votre dossier en indiquant la mention néant.

À ne pas faire

Ne joindre aucun document relatif à cette exigence au motif que vous ne mèneriez aucune action ou projet de cette nature.

Vos notes

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle de matrice du suivi de projets. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre trame.

ENCORE DES QUESTIONS ?

Posez-les à l'adresse : contact.synerpa@socotec.com