



## Les 18 critères impératifs : Les conseils de TLC

| Critère impératif                                    | Ce que regardent les évaluateurs  |
|--|---|
| 2.2.1 Soutenir la liberté d'aller et venir           | L'équilibre actualisé entre sécurité et autonomie des personnes accompagnées.                                   |
| 2.2.2 Respecter la dignité et l'intégrité            | Les attitudes professionnelles au quotidien et le respect de la personne.                                       |
| 2.2.3 Respecter la vie privée et l'intimité          | L'organisation des espaces et les bonnes pratiques des professionnels.  |
| 2.2.4 Respecter les opinions et les croyances        | La liberté de croire, de ne pas croire pour chacun. Le respect est l'affaire de tous                            |
| 2.2.5 Respecter le droit à l'image                   | Les règles de diffusion des photos et supports de communication et leur actualisation.                          |
| 2.2.6 Favoriser l'exercice des droits et libertés    | Les dispositifs d'expression en associant les personnes accompagnées.   |
| 2.2.7 Garantir la confidentialité des informations   | Les bonnes informations, aux bonnes personnes, au bon moment... et jamais aux autres.                           |
| 3.6.2 Sécurisation du circuit du médicament          | Sécuriser du stockage à l'administration au résident. Regarder chaque étape.                                    |
| 3.11.1 Prévention des risques de maltraitance        | Repérer, signaler, de manière claire, même en cas de doute, pour mieux protéger chacun                          |
| 3.11.2 Traitement des signalements de maltraitance   | Recevoir les alertes, les analyser, les tracer, protéger, informer, et mettre en place des mesures correctives. |
| 3.12.1 Organisation du recueil des plaintes          | Recueillir, écouter, répondre, améliorer : aucune plainte ne doit rester sans suite.                            |
| 3.12.2 Communication sur les plaintes                | La manière dont les réponses sont communiquées à toutes les parties, même en CVS                                |
| 3.12.3 Analyse collective des plaintes               | L'analyse en équipe pluridisciplinaire et les actions correctives.  |
| 3.13.1 Recueil des événements indésirables           | Repérer et signaler les E.I. Favoriser leur déclaration, sans recherche de culpabilité                          |
| 3.13.2 Communication sur les événements indésirables | Communiquer sur les E.I., même en CVS, faire du partage d'expériences pour apprendre ensemble                   |
| 3.13.3 Analyse des événements indésirables           | L'analyse en équipe et la mise en œuvre et le suivi d'actions correctives.                                      |
| 3.14.1 Plan de gestion de crise                      | Un plan complet qui permet d'anticiper tout type de situation exceptionnelle                                    |
| 3.14.2 Communication du plan de gestion de crise     | La diffusion du plan auprès de toutes les parties   |

