



Rapport de visite d'évaluation

CLIC DES AINES CCAS ROUEN

2 RUE DE GERMONT
76000 ROUEN

24/09/2024 - 25/09/2024

AUTONOMII

9 AV DU VAL DE FONTENAY 94120 FONTENAY-SOUS-BOIS

Statut : Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2058, liste des implantations et portée
disponibles sur www.cofrac.fr



Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	45
Cotation des chapitres par thématiques	50
Chapitre 1 - La personne	50
Chapitre 2 - Les professionnels	70
Chapitre 3 - L'ESSMS	79
Niveau global atteint par l'ESSMS	92
Observations de l'ESSMS	94
Annexes	96
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	96
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	98
Evolutions apportées à l'appréciation générale	102



Introduction

Chaque établissement ou service social ou médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme figurant sur la liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations d'ESSMS publié sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Le dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Les méthodes d'évaluation déployées lors de la visite d'évaluation se traduisent notamment par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS.

Au terme de la réalisation de la visite, une cotation est obtenue pour chaque élément d'évaluation du référentiel investigué dans la structure, des axes forts et de progrès seront identifiés pour l'ESSMS évalué

Le rapport qui en résulte permettra à la structure d'alimenter son plan d'actions qualité et devra être transmis à l'autorité compétente et à la HAS. Il a également vocation à être diffusé publiquement.

Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les intervenants cotent chaque élément d'évaluation d'un critère.

Les cotations possibles sont les suivantes :

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
★	Le niveau attendu est optimisé
NC	L'ESSMS est non concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'évaluateur (chapitre 1)

Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	Sarah LAMOUREUX	
FINESS juridique	760803684	
Adresse de l'entité juridique	24 RUE DES ARSINS 76000 ROUEN	
Date d'ouverture	06/07/2004	
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	23/04/2024	
Statut juridique	Public	
Organisme gestionnaire	CCAS de ROUEN	
Autres informations		

CLIC DES AINES CCAS ROUEN		
FINESS géographique	760017319	
SIRET	26760045000014	
Adresse du site évalué	2 RUE DE GERMONT 76000 ROUEN	
Département / Région	Seine-Maritime / Normandie	
Catégorie FINESS	Centres Locaux Information Coordination P.A. (C.L.I.C.)	
Activités	Accompagnement des personnes âgées de 60 ans et plus, dans un cadre individuel ou collectif.	
Modalités d'accueil	A domicile	
Nombre de places	0	
Nombre d'ETP	5.2	

Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Social
Structure(s)	Service
Public(s)	PA - Personne âgée

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
3

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	AUTONOMII
Siret de l'organisation	80071926200027
Adresse complète	9 AV DU VAL DE FONTENAY 94120 FONTENAY-SOUS-BOIS
Statut	Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2058, liste des implantations et portée disponibles sur www.cofrac.fr
Nom du coordonnateur de la visite	Marie Odile VELUT
Noms des évaluateurs	Marie Odile VELUT Sandrine SIMON

Dates de transmission	
Pré-rapport	25/10/2024
Observations	18/11/2024
Rapport final	19/12/2024



Résultats

Synthèse des cotations

Le tableau ci-dessous synthétise l'ensemble des cotations retenues lors de la visite d'évaluation, ainsi que les éléments de preuve consultés et les éléments justificatifs associés à toute cotation « NC ».

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,8
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,33
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	4
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	4
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	4

Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. 4</p>
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Cr d'entretien du 03/04/2024</p> <p>CR d'entretien du 24/06/2024 : Livret d'accueil remis le 24/06/2024</p> <p>Contrat individuel d'accompagnement signé le 24/06/2024</p> <p>Contrats individuels d'accompagnement signés par la personne accompagnée et le professionnel en date du 01/08/2023 et 2/08/2024</p> <p>Document de désignation personne de confiance complété et signé par la personne accompagnée le 2/08/2024</p> <p>Contrat individuel d'accompagnement signé par la personne accompagnée et par responsable du CLIC le 7/01/2022, renouvelé le 22/07/2024 suite à la modification du contenu du livret d'accueil.</p> <p>Document composé de 1 page à l'entête CLIC des aînés.</p> <p>Saisie Logiclic (logiciel métier) de la visite à domicile (VAD) du 07.01.2022 mentionnant la remise du livret d'accueil à la personne accompagnée et signature du contrat individuel d'accompagnement</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Convention CPAM 06/11/2023</p> <p>Formation sur les droits des étrangers du 17 au 19 juin 2019</p> <p>Réunion partenaires PFA CARSAT 16/10/2023 (CR réunion équipe)</p> <p>Agenda mentionnant formation avec l'UDAF sur les mesures de protection judiciaires prévue le 19 novembre 2024 (8h30 à 17h30, soit 8h de formation)</p> <p>Compte rendu du "petit déjeuner partenaires" du 20/02/2024 sur les limites du maintien à domicile</p> <p>Attestation de fin de formation "Sensibilisation à la philosophie de l'humanité et à la méthodologie des soins Gineste Marescotti", d'une durée de 3h ayant eu lieu le 26/06/2023</p> <p>Groupe d'analyse de pratiques professionnelles organisé mensuellement via Expression</p> <p>Déroulé formation "prévention de l'isolement de la personne âgée" délivrée par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) les 15 et 16 septembre 2022, soit 14h</p> <p>Attestation de suivi de session d'information délivrée par Banque de France - EDUCFI, thématique "dossier de surendettement", datée du 28/04/2022</p>
	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou</p>



Objectif 1.3	des modalités de fonctionnement du service.	2
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 1</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension. 1</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 Il n'y a pas eu de changement dans les modalités de fonctionnement du CLIC depuis son début d'accompagnement (mai 2024).</p>	1
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de la personne accompagnée. 3</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Questionnaire de satisfaction des aidants du 20/06/2024</p> <p>Emargement du Comité consultatif local</p> <p>Absence de preuve mobilisée</p> <p>Compte rendu (CR) des réunions de service de décembre 2023 mentionnant les réflexions sur l'autoévaluation du service et la relecture des outils réglementaires</p>	3
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p>EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement. 4</p> <p>EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte. 4</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	2
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p>EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. 1</p> <p>EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. 1</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. 3</p>	2
	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	1



Critère 1.5.2	<p>EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p>EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: elle est arrivée en mai 2024.</p>	<p>1</p> <p>1</p>
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Absence d'élément de preuve</p> <p>Planning des séances de rencontres des aidants et compte rendu de la réunion de préparation du 17.08.2023 en présence du professionnel</p> <p>Feuille émargement et slides de la présentation effectuée durant le Comité consultatif</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression.</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience.</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Questionnaire de satisfaction distribué à la personne accompagnée en même temps que le livret d'accueil.</p> <p>Observation du professionnel dans la communication avec la personne lors de mon entretien à domicile : le professionnel a été attentif à son positionner en face de la personne afin qu'elle puisse s'aider de la lecture labiale.</p> <p>Support Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie complété le 30/09/2022 recueillant les différentes dimensions de l'évaluation de la situation individuelle de la personne accompagnée, permettant de définir les axes d'accompagnement</p> <p>Questionnaire de satisfaction interne diffusé à la personne accompagnée lors du premier rendez vous</p> <p>Certification de réalisation de l'action de formation "Entretien motivationnel - niveau 2", organisée par IPCEE les 21 et 23 novembre 2024 pour un total de 21 heures</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne</p>	4

Critère 1.6.3	<p>accompagnée.</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>CR commissions pluridisciplinaires 09/04/2024</p> <p>Support CNSA complété le 30/09/2022 recueillant les différentes dimensions de l'évaluation de la situation individuelle de la personne accompagnée, permettant de définir les axes d'accompagnement</p> <p>Dossier LogiCLIC de la personne accompagnée mentionnant le Plan d'Accompagnement Individualisé mentionnant l'évolution des modalités d'intervention depuis le 30/09/2022</p> <p>Transmission logiCLIC du 13/09/2024 mentionnant la demande de la personne accompagnée concernant des problèmes financiers et la réponse avec la mise en place de bons alimentaires</p>	4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.</p>	4 4 4
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p>EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>La personne a dit lors de l'entretien qu'elle ne s'inscrivait pas dans les activités car la surdité ne lui permettrait pas de pouvoir participer pleinement.</p> <p>Formulaire de renonciation remis à chaque personne permettant de formaliser et partager l'information du refus de la personne.</p> <p>Dossier de demande d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) daté du 20/10/2023, 4 pages, signé par la personne accompagnée et le professionnel le 20/10/23</p> <p>Courrier d'accord de prise en charge daté du 3/11/23 pour une mesure d'ASLL pour une durée 6 mois</p> <p>Document de refus de désignation d'une personne de confiance daté du 20/07/2024 signé par la personne accompagnée</p> <p>Transmission LogiCLIC du 05/10/2023 mentionnant le refus de la personne accompagnée de donner suite à la proposition de dépôt de dossier d'aide sociale à l'hébergement</p>	4 4 4

Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	4
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Contrat individuel d'accompagnement 24/06/2024,</p> <p>Le refus d'entrer en résidence autonomie (suite à la visite) est formalisé dans Logiclic.</p> <p>Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée de son refus concernant la sortie solidaire, saisie du 24/07/2024</p> <p>Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée en date du 28/09/2023 mentionnant le mail d'échange avec la résidence pour l'informer du refus de la personne accompagnée</p> <p>Dossier individuel papier de la personne accompagnée dans lequel se trouve le consentement de la personne accompagnée pour intégrer le foyer</p> <p>Transmission du 04/08/2022 mentionnant l'accord de la personne accompagnée pour se rendre dans un atelier choisir des meubles</p> <p>Transmission LogiCLIC du 13/09/2024 mentionnant l'accord de la personne accompagnée pour que le professionnel appelle le gestionnaire du foyer et échange avec lui sur la situation de la personne accompagnée</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.1	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	4
Critère 1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
Critère 1.8.3	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Observation de la démarche effectuée par le professionnel en fin d'entretien concernant les	



	<p>informations sur la semaine bleue et les activités de proximité.</p> <p>CR entretien 03/04/2024</p> <p>Programme d'animations datant de Septembre 2024 et composé de 8 pages</p> <p>Mention dans dossier LogiCLIC de la personne accompagnée de l'accord de visites de bénévoles au niveau du plan d'accompagnement individualisé à compter du 30/01/2022</p> <p>Transmission LogiCLIC du 04/10/2022 mentionnant l'accord de la personne accompagnée pour participer à une sortie cabaret prévue en novembre 2022</p> <p>Transmission LogiCLIC du 3/03/2023 retraçant un mail de la résidence indiquant la participation de la personne accompagnée aux activités matinales</p>	
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Fiche de liaison avec l'APEF 01/08/2024</p> <p>Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée en date du 29/01/2022 d'un mail avec le service pour information de l'inscription de la personne sur liste d'attente pour visites des bénévoles.</p> <p>Power point de présentation de l'atelier "Objectif autonomie" pour l'année 2023 à destination des partenaires pouvant orienter des personnes vers l'atelier</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Impossibilité de mobiliser un élément de preuve</p> <p>Power point de présentation de l'atelier "Objectif autonomie" pour 2023 à destination des partenaires pouvant orienter des personnes vers l'atelier</p> <p>Liste des participants de l'atelier "Objectif autonomie" éditée le 07/03/2022 mentionnant la personne accompagnée</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.</p>	4
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p>EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.</p> <p>EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.</p> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La personne est parfaitement autonome et ne souffre d'aucun trouble cognitif.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une</p>	N.C



Critère 1.9.2	<p>éducation à la citoyenneté.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.</p> <p>EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La personne est très autonome pour ce qui concerne la vie citoyenne.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique que la personne accompagnée n'a pas de besoin particulier sur ce point.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise que la personne accompagnée n'a pas de besoins sur ce sujet car la personne est au clair sur ses droits et autonome, indique savoir solliciter si besoin.</p>	N.C N.C
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p>	4 4
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <p>EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.</p> <p>EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: elle n'a pas d'entourage à solliciter.</p>	4 4 4
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>CR entretien 03/04/2024</p> <p>Support Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie complété le 30/09/2022 recueillant les différentes dimensions de l'évaluation de la situation individuelle de la personne accompagnée, permettant de définir les axes d'accompagnement</p> <p>Dossier LogiCLIC de la personne accompagnée mentionnant le Plan d'Accompagnement Individualisé mentionnant l'évolution des modalités d'intervention depuis le 30/09/2022</p> <p>Formulaire "Support pour l'évaluation de la situation et des besoins de la personne âgée et de ses proches aidants", créé par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), complété pour la personne accompagnée par le professionnel le 07/01/2022, comportant 12 pages</p>	4 4 4
	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.</p>	4 4



Critère 1.10.4	<p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.</p> <p>Eléments de preuve : CR d'entretien du 03/04/2024 Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée datée du 15/12/2023 retraçant la rencontre avec le service en charge de l'ASLL et l'organisation de l'accompagnement Transmission du 08/07/2024 de la visite à domicile commune pour bilan de l'accompagnement et axes de travail à maintenir Dossier LogiCLIC de la personne accompagnée, onglet Plan d'Accompagnement Individuel, mentionnant deux volets d'action 19/04/2021, réévalué et modifié le 23/05/2022</p>
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement. 4</p> <p>Eléments de preuve : Demande d'intervention de l'EMGD du 25/06/2024, Mail adressé à l'infirmier de l'EMGD le 25/06/2024 (lendemain d'un entretien avec la personne), Demande de téléalarme par mail du 17/06/2024, Demande adressée à la plateforme solidarité pour l'intervention d'un bénévole le 03/04/2024 avec une fiche par mail, Demande à la CARSAT du 04/04/2024 (aide au financement pour aide à domicile), Mail du 17/09/2024 à Normandie Lorraine pour des informations sur le matériel pour personnes sourdes, Demande à l'UMESH (Unité Mobile d'Evaluation et de suivi des Handicaps) par mail du 19/09/2024. LogiCLIC Plan d'accompagnement individualisé (PAI) de la personne accompagnée mentionne les différents partenaires associés : aides à domicile, pole lutte contre l'isolement pour bénévoles... La transmission LogiCLIC du 30/09/2022, décrit la première visite à domicile effectuée chez la personne accompagnée et précise les axes de travail communs qui sont retenus pour le PAI Dossier individuel papier avec bilan individuel Accompagnement social, document de 3 pages, daté et signé par la personne accompagnée, partenaire et bailleur le 12/05/2023</p>
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an. 4</p> <p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. 4</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an. 4</p> <p>Eléments de preuve : Visite d'une résidence autonomie le 21/05/2024. Plans d'accompagnement de la personne accompagnée signés en 2023 et 2024 et présents dans le dossier individuel papier Dossier LogiCLIC de la personne accompagnée, onglet PAI, mentionnant deux volets d'action 19/</p>



	04/2021, réévalué et modifié le 23/05/2022	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	4
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plaquette du programme 2024 du Groupe d'échanges et d'information pour les aidants du CLIC Plaquette présentant le programme du Groupe d'échanges et d'information pour les aidants pour l'année 2024.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> L'AT1 n'a pas d'entourage.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	4
	EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	4
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	4
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	4
	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Document CNSA de l'AT1. Notes dans Logiclic Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée d'un mail reçu du service APA du département le 24/09/2024 pour transmission d'information sur la possibilité d'accroître les aides intégrées dans le plan d'aide APA de la personne accompagnée Transmission LogiCLIC datée 12/05/2022 relative à la mise en place du dossier Allocation Personnalisée d'Autonomie à domicile, échange entre la personne accompagnée et un partenaire Fiche de prescription "soutien psychologique auprès des personnes âgées à domicile" signée par	



	la personne accompagnée et le professionnel le 08/07/2022	
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.	4
Critère 1.12.3	<i>Eléments de preuve :</i> Demande d'intervention de l'EMGD du 25/06/2024, Mail adressé à l'infirmier de l'EMGD le 25/06/2024 (lendemain d'un entretien avec la personne), Demande de téléalarme par mail du 17/06/2024, Demande adressée à la plateforme solidarité pour l'intervention d'un bénévole le 03/04/2024 avec une fiche par mail, Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée en date du 29/01/2022 relative à un mail entre le professionnel et le pôle de lutte contre l'isolement pour informer que la personne accompagnée est placée sur la liste d'attente pour des visites des bénévoles. Transmission LogiCLIC du 28/09/2023 mentionnant le mail d'échange avec la résidence pour l'informer du refus de mme Transmission LogiCLIC concernant la personne accompagnée datée 10/05/2022 relative à la difficulté croissante de la personne face à l'entretien de son logement, échange avec partenaire Emergence	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 - La personne accompagnée n'a pas de demande dans ce domaine.	
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/hébergement.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 - La personne accompagnée n'a pas de besoin dans ce domaine.	
	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	4
	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa	



Critère 1.13.3	<p>recherche de logement ou d'hébergement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Notes dans Logiciel.</p> <p>Transmission LogiCLIC du 28/09/2023 mentionnant refus de madame donner suite à visite de la résidence autonomie</p> <p>Transmission dans dossier LogiCLIC du 04/08/2022 mentionnant l'accord de la personne accompagnée pour se rendre dans un atelier pour choisir des meubles de seconde main</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,78
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.1	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: l'infirmier du SSIAD intervient et traite toutes les questions liées à la santé.</p>	4
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Transmission première VAD du 30/09/2022 où la personne accompagnée sollicite la reprise de son suivi en addictologie</p> <p>Transmission LogiCLIC du 06/10/2022 mentionnant la demande de la personne accompagnée pour une prise en charge transport pour un rendez vous en consultation d'addictologie</p> <p>Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée du 08/08/2023, mentionnant contact avec association Emergence</p> <p>Attestation de fin de formation "réussir son atelier : nutrition-précarité" organisée par Promotion santé Normandie sur 18h réparties entre le 25/09/2023 au 20/10/2023</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère : La personne a fait part d'un rendez-vous qu'elle a eu avec son dentiste de façon autonome lors de ma visite à domicile.</p>	4
	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>	4

Critère 1.14.3

Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée en date du 23/01/2023 évoquant la visite à domicile où la personne évoque sa participation à des groupes de parole en lien avec son addiction

Power point de présentation de l'atelier "Objectif autonomie" à destination des partenaires pouvant orienter des personnes vers l'atelier 2023

Attestation de fin de formation "réussir son atelier : nutrition-précarité" organisée par Promotion santé Normandie sur 18h réparties entre le 25/09/2023 au 20/10/2023

Eléments justificatifs si cotation « NC » :

AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: un infirmier de l'EMG intervient au domicile de la personne et assure tout ce qui concerne la santé de la personne.

Critère 1.14.4

Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.

4

EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.

4

EE : Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.

4

Eléments de preuve :

Power point de présentation de l'atelier "Objectif autonomie" à destination des partenaires pouvant orienter des personnes vers l'atelier 2023

Attestation de fin de formation "réussir son atelier : nutrition-précarité" organisée par Promotion santé Normandie sur 18h réparties entre le 25/09/2023 au 20/10/2023

Eléments justificatifs si cotation « NC » :

AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: un infirmier de l'EMG intervient au domicile de la personne et assure tout ce qui concerne la santé de la personne.

AT3 - Le professionnel explique que la personne est suivie par des médecins et est autonome pour solliciter si besoin.

Critère 1.14.5

Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

4

EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

4

EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

4

Eléments de preuve :

Fiche EMGD: Demande d'intervention de l'EMGD du 25/06/2024.

Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée en date du 22/09/2023 mentionnant l'accompagnement au rendez vous faute d'autre solution

Transmission LogiCLIC du 5/10/2023 mentionnant un mail de demande d'accompagnement à un rendez vous médical par un service d'accompagnement et de transport

Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée du 08/08/2023, mentionnant contact avec association Emergence pour prise de rendez vous chez un ophtalmologue

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.

4

EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.

4

Eléments de preuve :



Critère 1.14.6	<p>Formation au repérage de la crise suicidaire les 5 et 6 juin 2014.</p> <p>Formation Vieillesse et Troubles psychiatriques : les 6 au 14 /12/2023</p> <p>Convocation à la formation "Vieillesse et troubles psychiatriques" effectuée par CNFPT Normandie, du 06, 7 et 14/12/2023 , soit 18h</p> <p>Mail confirmant l'inscription à la "formation aux 1ers secours en santé mentale" programmée les 29/11 et 12/12/24</p> <p>Certificat de réalisation de la formation "Repérage précoce - intervention brève" qui s'est déroulée le 16/05/2024 sur 7h, organisée par La Boussole</p> <p>Attestation de présence Formation "sensibilisation aux pathologies psychiatriques avec difficultés de maintien à domicile et présentation du dispositif de santé mentale du territoire de la MAIA Rouen Rouvray" organisée par GRAFISM le 27 juin 2022</p> <p>Support de présentation de la table ronde sur l'accompagnement social dans les situations de syndrome de Diogène 25 mars 2024 coorganisée par les CLIC et l'ARS</p> <p>Attestation de fin de formation "réussir son atelier : nutrition-précarité" organisée par Promotion santé Normandie sur 18h réparties entre le 25/09/2023 au 20/10/2023</p>	
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.</p>	4
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche EMGD: Demande d'intervention de l'EMGD du 25/06/2024.</p> <p>Certificat de réalisation de la formation "Repérage précoce - intervention brève" qui s'est déroulée le 16/05/2024 sur 7h, organisée par La Boussole</p> <p>Transmission dans dossier LogiCLIC de la personne accompagnée du 3/03/2023 mentionnant le dépôt d'une demande de renouvellement Complémentaire Santé Solidaire</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: un infirmier de l'EMG intervient au domicile de la personne.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche EMGD 25/06/2024</p> <p>Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée en date du 22/09/2023 traçant un appel entre le professionnel et le médecin traitant de la personne pour faire une demande de rendez vous en urgence</p> <p>Transmission dossier LogiCLIC de la personne accompagnée datée du 3/03/2023 mentionnant le dépôt d'une demande de renouvellement CSS</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



	La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: au domicile de l'AT1.	
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche EMGD 25/06/2024</p> <p>Demande d'appui / fiche de contact DAC Yren, 3 pages, transmise le 8/07/2024 concernant une demande d'intervention pour la personne accompagnée pour l'aider à retrouver un médecin traitant</p> <p>Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée en date du 16/07/2024 mentionnant l'appel du professionnel à la pharmacie concernant la demande de renouvellement exceptionnelle du traitement de la personne accompagnée</p> <p>Transmission LogiCLIC du 6/06/2023 retracant un échange avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie sur la réception et le traitement de la demande CSS</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,33
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: l'infirmier du SSIAD intervient et traite toutes les questions liées à la santé.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée en date du 16/07/2024 mentionnant l'appel du professionnel à la pharmacie concernant la demande de renouvellement exceptionnelle du traitement de la personne accompagnée.</p> <p>Formation au repérage de la crise suicidaire (évaluation douleur psychique),</p> <p>Fiches d'orientation « inseraction » (suivi psychologique)</p> <p>EMGD (bilan santé global) comme moyens d'évaluation de ces douleurs.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère: l'EMGD prend en charge</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>1</p>



	et coordonne le parcours médical. AT2 - Le professionnel précise que la personne accompagnée est autonome sur ce versant.	
Critère 1.16.3	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 La situation de la personne ne justifie pas de répondre à ce critère : la personne n'a pas d'entourage.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique que la personne est autonome sur la prise en charge de ses douleurs et que les liens avec l'entourage sur ce sujet ne sont pas utiles.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise que la personne accompagnée ne souhaite pas de contact avec son entourage.</p>	<p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p>
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Pas d'élément de preuve</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel indique que la personne est autonome sur la prise en charge de ses douleurs.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise que la personne accompagnée est autonome pour donner l'alerte.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <p>EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.17.2	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>l'AT1 a évoqué le changement d'intervenant lors de l'entretien d'évaluation externe.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

L'accompagnateur du CLIC lui a proposé un RDV à la fin de mon entretien.

Demande d'appui / fiche de contact DAC Yren, 3 pages, transmise

Transmission LogiCLIC dans dossier de la personne accompagnée en date du 5/10/2023

mentionnant un mail relatif à une demande d'accompagnement à un rendez-vous médical par un

service d'accompagnement et de transport, mail adressé au profess

Transmission LogiCLIC du 13/04/2023, mentionnant l'appel de la personne accompagnée

concernant une fin de prestations et sa demande d'intervention pour le renouvellement

Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.

4

EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.

4

EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.

4

Eléments de preuve :

CR réunions santé mentale logement 03/07/2024

Commission diogène 25/01/2024

EMGD 17/06/2024

Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée en date du 12/09/2023 retraçant la visite à domicile commune avec l'intervenant ASSL pour permettre la transmission des éléments et la prise de contact avec la personne

Transmission LogiCLIC dans le dossier de la personne accompagnée en date du 21/09/2023 retraçant un échange mail entre le professionnel et la police municipale sur les suites données à l'intervention conjointe effectuée au domicile de la personne

Transmission LogiCLIC du 6/01/2023 mentionnant synthèse pluriprofessionnelle en présence de la personne accompagnée pour faire un bilan des interventions de chacun

Critère 1.17.3

Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.

4

EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.

4

EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.

4

Eléments de preuve :

CR réunions santé mentale logement 03/07/2024

Commission diogène 25/01/2024

EMGD 17/06/2024

Compte rendu de la réunion d'équipe (non daté) mentionnant la décision relative à l'intervention du professionnel au domicile de la personne avec la police municipale

Transmission LogiCLIC du 6/01/2023 mentionnant synthèse pluriprofessionnelle en présence de la personne accompagnée pour faire le bilan des interventions de chacun

Critère 1.17.4

Chapitre 2

Les professionnels

3,74

Thématique

Bientraitance et éthique

3,5

Objectif 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.

3,5

Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.

4



Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Courrier de mise à disposition envoyé le 06/09/2024.</p> <p>Envoi signalement au procureur pour une personne accompagnée du 14/02/2022</p> <p>Courrier de rdv avec une personne accompagnée du 20/08/2024</p> <p>CR réunion commission pluridisciplinaire 11/01/2024 (personne accompagnée problème de conditions de vie et droits communs non ouverts).</p>	4 4 4
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Compte-rendu d'un échange téléphonique avec une personne accompagnée du 05/09/2024.</p> <p>Livret de stage CESF avril 2024.</p> <p>Entretien avec une personne accompagnée datant du 03/04/2024.</p> <p>Formation d'intégration au cours de la stagiairisation des agents de catégorie C d'un professionnel 30 et 31/08/2023.</p> <p>Livret d'accueil non daté.</p>	4 4 4 4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Liste de tous les lieux de culte mise à jour en Mars 2024 disponible sur le commun.</p> <p>Indications dans le document de la CNSA.</p> <p>Participation d'une personne accompagnée à un Comité de quartier avec des femmes chrétiennes octobre 2022</p>	4 4 4 4
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaires de droit à l'image pour les groupes d'expression aux aidants des 02/02/2024 et 20/06/2024 ainsi que pour l'atelier "objectif autonomie" du 12/12/2023.</p>	4 4 4
	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.</p>	3 3



Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet de service, Contrat d'accompagnement, Livret d'accueil, Formulaire de désignation d'une personne de confiance sont mis en œuvre.</p> <p>Liste des personnes qualifiées et Charte des droits de la personne accompagnée sont affichées à l'accueil du CLIC,</p> <p>PPS présenté au Club CLICs du 17/04/2024.</p>	
	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p>	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Rencontre du référent RGPD pour mettre à jour les fiches le 07/02/2024 et faire le point sur le fonctionnement du traitement des données des personnes.</p> <p>La transmission des données est indiquée dans le livret d'accueil.</p> <p>Procédure archives 08/08/2024</p> <p>Tableau d'archivage mis à jour le 07/08/2024</p> <p>Charte des commissions pluridisciplinaires signée à chaque réunion des commissions page 3 et 4 du 14/09/2023</p> <p>Charte du groupe des aidants mise en place 09/01/2024/ confidentialité</p> <p>le Logiciel Logiclic permet un accès sécurisé aux données,</p> <p>Les dossiers papiers sont consignés dans des armoires fermées à clés.</p> <p>Le guide d'utilisation du Logiciel Logiclic permettant un accès sécurisé aux données,</p> <p>Les fiches RGPD décrivant la nature des données conservées, leur utilité et la durée de conservation.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p>	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Mail du 18/02/2021 au fils d'une personne accompagnée pour organiser un appel téléphonique le 22/02/2021</p> <p>Centre Normandie Lorraine pour matériel adapté pour les malvoyants (téléphone, loupes, ...) d'une personne accompagnée du 29/02/2022</p> <p>Unicité (lutte contre fracture numérique), d'une personne accompagnée demande intervention mail du 06/03/2024</p>	



Demande d'intervention d'ergothérapeutes de l'ESA, VAD avec une personne accompagnée
 Formulaire de demande intervention ESA pour une personne accompagnée
 Inscription Noël solidaire pour une personne accompagnée datant du 05/11/2023
 Transport domicile EHPAD où était le mari d'une personne accompagnée du 03, 10, 17, 24/06/2024 (1x/semaine depuis 11/03/2024 jusqu'au décès de M.

	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	4
Critère 2.3.2	<i>Eléments de preuve :</i> Mail du 23/09/2024 adressé à Femmes Inter Associations Normandie pour une personne accompagnée pour un rdv prévu le 17/10/2024. CR réunion 14/03/2023 concernant l'adaptation du jeu de l'oie Document en pictogramme pour l'organisation d'un déménagement 19/10/2021 (avec différents partenaires). actualisé en 19/09/2023 lors des ateliers info logement suivi d'un forum. Accompagnement d'une personne accompagnée pour une carte d'identité le 25/07/2024 Demande d'aide pour une personne accompagnée à la sécurité sociale le 21/06/2023 puis lien avec mutuelle pour une mise en place le 08/11/2023. Accompagnement d'une personne accompagnée, à France télécom le 01/07/2024, pour un dépôt de plainte à la police le 12/07/2024, à la banque le 30/07/2024, à l'UFC que choisir le 17/09/2024. Visite d'une résidence autonomie pour une personne accompagnée le 06/09/2020, une autre personne accompagnée le 21/05/2024. Démarches avec une personne accompagnée auprès de SFR pour remboursements de contrats abusifs (8 lignes téléphoniques) mail 04/07/2022	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,83
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2,83
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche d'orientation vers la Boussole envoyée par mail le 24/06/2024 pour une personne accompagnée (alcool) Convention entre LA BOUSSOLE et CCAS de Rouen 13/02/2022 Certificat de réalisation Formation sur le Repérage Précoce et Intervention Brève (RPIB) de l'addictologie le 16/05/2024 Formation entretien motivationnel 21 au 23/11/2023 Projet d'Accompagnement de une personne accompagnée du 09/11/2023 (LOGICLIC)	



Critère 2.4.3	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Spectacle de prévention des chutes (SOLHA) du 11/04/2024 diffusion sur site Internet et par flyers. Travail avec ergothérapeute de l'EMG pour adapter le chaussage et du rollator pour une personne accompagnée le 30/01/2023. Rencontre de l'hôpital de jour pour la prévention des chutes 17/05/2021: vus les documents (mis à jour en novembre 2020) remis à l'occasion de cette rencontre. Compte-Rendu de réunion du 29/03/2021: rencontre avec ergothérapeute du département à propos des aides techniques.	
Critère 2.4.4	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Orientation vers un portage de repas avec un régime adapté (notifié dans Logiclic). Dossier de la personne accompagnée (Mère de l'AT1). Intervention mensuelle d'un diététicien « les lundis bien-être et nutrition » à la Maison des Aînés toute l'année 2023, Organisation de séances sur l'alimentation et l'hydratation (étés 2022, 2023, 2024) (2 séances spécifiques pour les aidants + 2 séances pour tous public par an).	
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Conférence 11/04/2019 sur la sexualité des seniors suivis d'ateliers: vus l'affiche et le bilan. Mail de la résidence autonomie du 26/08/2024 informant du comportement inadapté d'une personne accompagnée par le CLIC après une synthèse avec les partenaires qui avait eu lieu le 24/06/2024.	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	3



Critère 2.4.6	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Signalement des partenaires le 05/07/2024 suivi de réunions d'équipe CR 02/09/2024 pour une personne accompagnée, Accompagnement au tribunal de la personne accompagnée 13/05/2024, Accompagnement du médecin expert au domicile de la personne accompagnée 22/11/2023, Signalement au procureur de la situation de la personne accompagnée: 17/08/2023, Visite à la personne accompagnée avec mandataire judiciaire: 29/07/2024, Affiche de la Conférence sur la protection juridique du 19/11/2024, Sensibilisation des professionnels : "Les limites du maintien à domicile" tous les trimestres: feuille de présence 20/02/2024.	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Absence d'élément de preuve	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmission LogiCLIC mentionnant un échange entre le professionnel du CLIC et l'Equipe Spécialisée Alzheimer, datée du 25/07/2024 pour mise en place d'interventions à domicile. Transmission LogiCLIC datée du 23/09/2024, mentionnant un appui téléphonique suite à la réception d'un courrier administratif, la personne avait besoin d'être rassurée sur sa compréhension et orientée Programme du CLIC des Aînés année 2024 retraçant toutes les actions de prévention proposées	
Thématique	Accompagnement à la santé	4



Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	4
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	3
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche individuelle d'Equipe Mobile Gériatrique à Domicile, document de 1 page - premier signalement, document établi par le CHU et le GHT. Fiche complétée en date du 20/09/2024, signée par le professionnel avec consentement de la personne accompagnée. La fiche mentionne les "critères de prise en charge"	
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche de prescription Inseraction, document de 2 pages, complétée et signée le 10/04/2024. Transmission effectuée par mail du 22/04/2024 du professionnel du CLIC à Inseraction	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail daté du 22/08/2024 entre le CLIC et l'intervenant pour confirmation de deux conférences le 18/10 et 29/11/2024 Plaquette d'information de l'association "bien vivre son deuil"	
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plaquette d'information de l'association "bien vivre son deuil"	


	Transmissions logiCLIC du 12/08/2024 mentionnant un appel entrant relatif à une situation de deuil récent, et une autre transmission concernant le lien avec association "bien vivre son deuil" pour échanges de coordonnées	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESMS.	4
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	4
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Support Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) qui permet de procéder à l'évaluation de l'autonomie, des éléments à risque, de définir les axes prioritaires d'intervention lors du premier entretien. Présence des coordonnées des membres de l'entourage des personnes dans l'onglet "entourage" du logiciel LogiCLIC.	
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Agenda professionnel mentionnant les formations. Certificat de réalisation de la formation en addictologie "Repérage précoce et intervention brève" via l'organisme La Boussole le 21 mai 2024 pour un total de 7h. Certificat de suivi de la formation "pathologies psychiatriques de la personne âgée" qui s'est déroulée les 6, 7 et 14/12/2023, soit un total de 21h.	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4



Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Charte de fonctionnement de la commission pluridisciplinaire définissant les règles de partage d'information datée du 14/09/2023.</p> <p>Relevé de décision du Groupe de Travail (GT) Diogène, document de 2 pages, daté du 25/01/2024.</p> <p>Tableau de suivi de la commission "santé mentale logement" dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV), rassemblant les préconisations, dernière mise à jour datée du 3/07/2024.</p>
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles. 4</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Transmission LogiCLIC datée du 4/07/2024 mentionnant un mail adressé par le professionnel au tribunal de secteur pour tenter d'accélérer le traitement d'une demande de transfert de mesure suite à un déménagement.</p>
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage. 4</p> <p>EE : Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais. 4</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation. 4</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Transmission LogiCLIC datée du 6/01/2023 mentionnant une synthèse pluriprofessionnelle en présence de la personne accompagnée pour faire un bilan des interventions de chaque partenaire afin d'assurer la continuité.</p>
Objectif 2.10	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne. 4</p>
	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés. 4</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p>



Critère 2.10.1	Compte rendu (CR) de la commission pluridisciplinaire du 9/04/2024 concernant la situation individuelle d'une personne qui est en rupture de tout accompagnement avec des problèmes de voisinage, errance... La commission a acté une décision "d'aller vers cette personne pour créer un lien et effectuer un signalement au procureur de la République faute d'autre solution". Charte de fonctionnement de la commission pluridisciplinaire définissant les règles de partage d'information datée du 14/09/2023.	
	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	3
Critère 2.10.2	<i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la Direction des Systèmes d'Information dans le réseau commun au CLIC qui contient les éléments relatifs aux bonnes pratiques numériques. La direction du CLIC rassemble toutes les procédures informatiques et les tient à disposition. Règlement des usages numériques de la ville de Rouen et du CCAS datant de Octobre 2021. Observation des armoires fermées à clef dans les bureaux des professionnels.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,58
Thématique	Bienveillance et éthique	3,25
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,25
	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	3
	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.	3
Critère 3.1.1	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2018-2023 chapitre "La prévention de la maltraitance et le développement de la culture de la bienveillance" p17 Livret d'accueil (stratégie bienveillance) mis à jour le 17/04/2024 Charte des valeurs du CCAS avril 2018 dans le commun, validée au Conseil d'Administration du 24 avril 2018. Affichage de la Charte des droits et des libertés des personnes accompagnées.	

076-267600450-20250228-2802202514-DE	
nt de sa demarche	3
Réception par le préfet : 06/03/2025	
Publication : 07/03/2025	
nt de sa demarche	3
Pour l'autorité compétente par délégation	3
 c... marche.	4
ant son	3



Critère 3.2.1	fondamentaux.	
	EE : L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
	EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.	4
	EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Liste des EHPAD , accueil familial, accueil familial, résidence autonomie ... sur le site Internet. Visite de résidence par une personne accompagnée le 21/05/2024. Mail de demande de logement social pour une personne accompagnée le 23/08/2024. Mail 26/08/2024 avec calendrier des commission logement au cours desquelles le CLIC peut présenter des situations. Ateliers info logement: Jeu de l'oie sur la demande de logement social le 17/05/2024, Simulation d'un état des lieux le 24/05/2024, Rénovation d'un meuble le 31/05/2024, Droits et devoirs d'un locataire et d'un propriétaire le 17/06/2024, Les écogestes le 28/06/2024. Forum tout public "accéder et bien vivre dans son logement " 19/09/2023.		
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	3
<i>Eléments de preuve :</i> Document de désignation de la personne de confiance, 1 page, non daté Formation sur l'entretien motivationnel, 3 niveaux de formation, 3 salariés formés à date au niveau du CLIC. Formulaire CERFA de demande de subvention complété et transmis à l'ARS au titre de 2024 pour maintien du poste dédié aux vieux précaires isolés		
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention entre le CLIC et ASEPT pour la période 2022 - 2026, datée et signée le 8/08/2022, 6 pages Convention entre le CLIC et La Boussole version du 13/02/2022, 6 pages signée des deux parties le 12/04/2023 Convention entre le CLIC et APEF datée et signée du 15/05/2024, pour 1 an renouvelable 3 fois,	



	10 pages concernant le transport Site internet : www.clic-rouen.fr	
Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</p> <p>EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Convention APEF datée et signée du 15/05/2024, pour 1 an renouvelable 3 fois, 10 pages concernant une offre de transport accompagné Affiche de la journée du 11 avril 2024 et bilan écrit d'évaluation de l'impact de l'action de prévention sur les chutes</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Formulaire CERFA de demande de subvention complété et transmis à l'ARS au titre de 2024 pour maintien du poste dédié aux vieux précaires isolés Livret du 22/03/2024 "mémo situations d'incurie et syndrome de diogène" Compte Rendu du groupe de travail Diogène du 25/01/2024 Attestation de participation établie pour la formation "connaître et guider les personnes âgées" du 30/05/2023 organisée par le CLIC</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p>EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Livret du 22/03/2024 "mémo situations d'incurie et syndrome de diogène" Compte rendu du groupe de travail Diogène du 25/01/2024 Attestation de participation établie pour la formation "connaître et guider les personnes âgées" du 30/05/2023 organisée par le CLIC</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	4
	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?</p>	<p>4</p> <p>4</p>



Critère 3.5.1	<p>EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plaquette de présentation du dispositif Plan d'Alerte Solidarités Sen qui est déclenché en cas d'épidémie, de canicule et de grand froid</p> <p>Planning d'astreinte canicule des week end sur la période de veille intégrant les salariés du CLIC - document de Août 2024</p> <p>Charte "Plateforme solidarité" comptant 3 pages mais non datée</p> <p>Convention APEF datée et signée du 15/05/2024, pour 1 an renouvelable 3 fois, 10 pages</p> <p>Site internet : www.clic-rouen.fr</p>	
Critère 3.5.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Questionnaire "participation au programme senior" présenté sous Google forms et qui est également envoyé en fin d'année. Ce questionnaire balaye les thèmes suivant : santé, activités sportives, séances de bien être, loisirs, droits et séances d'information</p> <p>Agenda mentionnant la séance de présentation "info retraite" du 6 Juin 2024</p> <p>Site internet page dédiée "lutte contre l'isolement" présentant les dispositifs, les numéros d'appel et les liens vers les formulaires de demande</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Déroulé formation "prévention de l'isolement de la personne âgée" délivrée par le CNFPT les 15 et 16 septembre 2022, soit 14h</p> <p>Formation "la compréhension et la gestion de l'agressivité chez la personne âgée" via le CNFPT les 8, 15 et 17/11/2023, soit 18h</p> <p>Attestation de participation établie pour la formation "connaître et guider les personnes âgées" du 30/05/2023 organisée par le CLIC</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	3
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	3
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <p>EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>



	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Transmission dossier LogiCLIC de Mme M., mentionnant un échange entre le professionnel du CLIC et un infirmier de l'équipe mobile de gériatrie sur les difficultés de madame pour le suivi de son traitement</p>	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3
Critère 3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	1
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Mail du 8/11/2023 adressé aux salariés avec lien de téléchargement pour un bon de retrait et d'injection du vaccin anti grippale</p> <p>Observation des affichages concernant le lavage des mains</p> <p>Affichage port du masque recommandé, maintien des plexiglass à l'accueil et présence d'Equipements de Protection Individuelle dans les véhicules de service</p>	
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	3
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	2
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Observation de la présence de gel hydroalcoolique, plexiglas et port du masque recommandé à l'accueil du CLIC</p> <p>Observation de la présence de gel hydroalcoolique et de masques dans les véhicules de service</p>	
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Mail du 8/11/2023 adressé aux salariés avec lien de téléchargement pour un bon de retrait et d'injection du vaccin anti grippe</p> <p>Observation des affichages concernant le lavage des mains</p> <p>Affichage port du masque recommandé, maintien des plexiglass à l'accueil</p>	
Thématique	Politique ressources humaines	3,92
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,83
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4

Critère 3.8.1	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	4
	EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Conventions concernant la mutualisation des RH signés le 22/02/2022.</p> <p>Fiches de poste accompagnatrice sociale 16/11/2022; assistante administratives 07/11/2023; coordinatrice 22/11/2022, mise à jour 17/10/2023.</p> <p>Grille d'entretien professionnel non datée.</p> <p>Lignes directrices de gestion validées par le Conseil Municipal et par le Comité Social Territorial le 08/12/2023 .</p> <p>Mail d'informations sur les questionnaires du 26/09/2023.</p> <p>Vus le Questionnaire de SEMAPHORES qui a été diffusé, le document expliquant la méthode d'analyse des réponses et le PPS présenté aux directeurs en décembre 2023.</p> <p>Information sur la permanence de l'agent de prévention à la Maison des Aînés: mail du 20/08/2024.</p> <p>Présentation du rôle de l'assistante de prévention aux responsables SDA 19/02/2024</p> <p>CR de réunion d'équipe du 08/06/2024: présentation des missions de l'agent de prévention et travail sur le DUERP.</p> <p>PAPRI Pact mai 2017</p> <p>La fiche de l'HAS sur le lanceur d'alerte est à disposition des professionnels dans un classeur "Prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail" à l'accueil du CLIC.</p> <p>Un fascicule sur l'intranet "Déontologie et laïcité vos référents vous accompagnent": évoque la protection des agents lanceur d'alerte.</p> <p>"Procédure de traitement des alertes formalisées ..." septembre 2023 (protection des lanceurs d'alerte).</p> <p>CR réunion d'équipe 18/12/2023 information sur le lanceur d'alerte.</p>	
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Kit d'accueil d'un nouveau professionnel du CLIC signé lors de sa remise le 18/08/2024.</p>	
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	4
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Avenant au CPOM 23/07/2024</p>	
	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4



Critère 3.8.4	<p>EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.</p> <p>EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Tableau de synthèse des besoins de formation pour le CLIC du 24/01/2024</p> <p>Mail concernant les souhaits de formations collectives pour le service des Aînés du 30/01/2024</p> <p>Axes prévisionnels du plan de formation 2023-2025</p>	4
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <p>EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.</p> <p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiches de poste accompagnatrice d'une personne accompagnée du 16/12/2022</p> <p>Cahier de référence n°8 "Travailler depuis son domicile " février 2022</p>	4
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formations entretien motivationnel en novembre 2023.</p> <p>Formation gestion du conflit et de l'agressivité en situation d'accueil du 07 au 09/06/2022.</p> <p>Formation au repérage précoce des conduites addictives.</p>	3
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.</p>	4
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Journal interne "Tout public" septembre 2024 soit papier soit dématérialisé.</p> <p>"Solid'Actu" juin- juillet-août 2024 (mensuel sauf l'été) diffusé par mail.</p> <p>Mail du 20/2/2023 concernant le programme annuel de prévention des risques 2024</p> <p>Organigramme "Réseau des assistants de prévention 2023" mis à jour en mai 2023</p> <p>Site Internet du CLIC, espace agent.</p>	4
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Mail marche octobre rose 24/09/2024</p> <p>Photo repas de Noël.</p> <p>Vu le Tableau sur réseau commun de la maison des aînés des propositions d'activités sur le temps méridien.</p>	4



	Mail 20/09/2024 : Proposition d'atelier pour la création d'une fresque du climat. sièges ballons mis à dispositions de professionnels.	
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Réunion hebdomadaire d'équipe. Groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelles.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,88
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	1,5
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.</p> <p>EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été présenté.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été présenté.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
Critère 3.11.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>



(Impératif)	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Certificat de Formation sur "Repérages précoces intervention brèves de 2 professionnels" du 16/05/2024.</p> <p>Certificat de Formation sur "Compréhension et gestion de l'agressivité chez la personne âgée" d'1 professionnelle du 08 au 17/11/2023.</p> <p>Certificat de Formation sur "Ces personnes âgées déconcentrantes qui épuisent" d'1 professionnelle le 12/03/2023.</p>	
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Liste de médecins experts 23 mai 2024 envoyé par le tribunal.</p> <p>Une procédure est formalisée "Signalement d'une personne âgée vulnérable" 14/06/2024.</p> <p>Un couple a fait l'objet d'un signalement : courrier au procureur 21/08/2024.</p> <p>Visite de veille le 8/10/2024 commune avec une mandataire.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Procédure de signalement des personnes vulnérables dans le classeur des procédures serait revue si changement du côté du tribunal.</p> <p>Affiche de la Journée organisée conjointement avec l'UDAF ouverte aux professionnels et au public "Tutelle, curatelle, Quelle place pour les familles?"</p> <p>Mail de confirmation de participation le 12/11/2024 à la sensibilisation "connaître et guider les Personnes Agées".</p>	<p>3</p> <p>3</p>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>CR réunion équipe 12/08/2024</p> <p>Tableau de gestion des plaintes et réclamations mis à jour le 20/09/2024</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>CR réunion équipe 12/08/2024</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et	

Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Mail du 31 juillet 2023 concernant la plainte, CR de la commission disciplinaire du 14/11/2023, Mail de réponse à la plainte du 15/11/2023, CR de la rencontre du service social du CHU du 15/12/2023.</p>	4 4 4
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	2,25
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Tableau de suivi des EI 2024.</p>	2 2 2
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.</p>	2 2 1
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Déclaration d'agression disponible sur le commun mise à jour en octobre 2017</p> <p>Tableau des événements indésirables</p> <p>Affichage de l'obligation de se présenter à l'accueil.</p> <p>Procédure "En cas d'agression physique ou verbale" 2 mai 2022</p> <p>les actions sont ensuite mises en place , Exemple affichage mise en place après validation par la hiérarchie.</p> <p>Tableau de stationnement des véhicules</p>	4 4 4 4
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Aucun élément de preuve n'a été présenté.</p>	1 1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3,5
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.</p>	4 4



(Impératif)	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de continuité d'activité mai 2024. Plan communal de sauvegarde mis à jour le 15/04/2024.	
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CR réunion équipe 03/01/2022, réunion service des aînés 17/01/2023	
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	3
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	4
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de continuité d'activité en cas de délestage électrique 11/01/2023 (guerre en Ukraine) Exercice d'évacuation incendie, effectué le lundi 07 octobre 24 en présence de la direction des bâtiments et du service Qualité de Vie au Travail. 2 Formations Premiers Secours programmées fin 2024, Formation Premier Secours en santé mentale programmée pour 2 agents début 2025.	
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Formations Premiers Secours effectuées par 2 agents.	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,67
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de transition écologique 2021-2026 de la ville de Rouen Mails des 07/11/2023 et 20/09/2024 proposant une visite du centre de tri.	
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail du 20/09/2024 d'un agent qui a pris connaissance du règlement.	

	Procédure RGPD du 26/08/2024.	
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés des outils numériques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Ticket d'incident transmis à la DSI 10/01/2024 suite à des mails suspects.</p>	<p>4</p> <p>4</p>



Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 16 critères impératifs qui s'appliquent à votre structure, ainsi que les éléments de preuves consultés et les commentaires associés.

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,83
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le contrat d'accompagnement rappelle l'obligation de discrétion professionnelle et de respect des valeurs et des choix de la personne accompagnée. Aucune visite à domicile n'est réalisée de façon impromptue : les personnes sont toujours prévenues par téléphone ou courrier. Lorsque la personne est absente au rendez-vous fixé avec le CLIC ou dans le cadre où le CLIC a été sollicité par un tiers, un courrier de mise à disposition est envoyé. Lors de l'entretien la personne peut être accompagnée par une personne de son choix. Un signalement au procureur de la République est envoyé lorsque, par exemple, le logement est indigne et qu'aucuns travaux ne sont entrepris du fait de la famille.</p> <p>Le groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelles permet d'échanger sur les bonnes pratiques. Les réunions d'équipe du lundi matin sont également des espaces d'échanges et de réflexions.</p>	
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les personnes sont averties des visites à domicile. Un livret d'accueil est remis en début d'accompagnement et un contrat d'accompagnement est soumis à la signature.</p> <p>Chaque demande d'aide est signée par la personne accompagnée. Les professionnels du CLIC ne divulguent pas d'informations sur une personne accompagnée à une personne mandatée par sa famille et ne communique pas systématiquement avec la famille après un entretien. Seules les informations utiles aux partenaires leur sont partagées.</p> <p>La règle est de toujours respecter les choix de la personne, de recueillir systématiquement son consentement et de ne pas céder à la pression de partenaires pour imposer des mesures d'accompagnement.</p> <p>Dans le cadre d'un accueil de stagiaire, un tutorat est mis en place afin de veiller au respect de la vie privée et de l'intimité de la personne.</p>	



Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Le contrat d'accompagnement soumis en début d'accompagnement, affirme ce respect de la liberté d'opinion, de croyances et de vie spirituelle. La liste de tous les lieux de culte quel que soit la religion est remise sur demande de la personne accompagnée et les EHPAD congréganistes sont signalés. L'intervention de bénévole de la même confession que la personne accompagnée est favorisée. Des Indications concernant les croyances et la religion de la personne sont portées dans le document de la CNSA. L'Analyse des Pratiques Professionnelles et les réunions d'équipe permettent les échanges sur les bonnes pratiques en matières de respect de la liberté d'opinion et de croyance.	
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
Critère 2.2.6	<i>Commentaire :</i>	
	Les formulaires de droit à l'image sont soumis au début de chaque activité collective et sont rangés dans le serveur commun. En cas de refus, la personne n'est pas prise en photo.	
Critère 2.2.7	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	3
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	3
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3
	<i>Commentaire :</i>	
	Les outils de la loi 2002-2 existent depuis longtemps et n'ont pas été retravaillés en équipe. Ils ont été rediscutés avec les professionnels et seront retravaillés dans le cadre du renouvellement du projet de service. Les outils de la loi 2002-2 ont fait l'objet de réflexions lors de réunions du Club CLICs (1x/trimestre)	
Critère 2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3
	<i>Commentaire :</i>	
Critère 2.2.7	L'accès au logiciel LOGICLIC est individualisé par un mot de passe personnel. Les dossiers	

papier sont rangés dans des armoires fermées à clés. Une mise à jour de l'archivage des dossiers individuels a été réalisée pendant l'été 2024. Il existe des fiches RGD concernant les dossiers Logiclic. La confidentialité et la protection des données sont abordées en réunion d'équipe. La Charte RGD pour les commissions pluridisciplinaires est travaillée en club CLIC. Pour la gouvernance, il n'y a pas besoin de formation ou sensibilisation spécifique car cela fait partie de la pratique professionnelle courante.

Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS, ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.

Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
Critère 3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	2
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	2
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	2
<i>Commentaire :</i> L'identification des situations à risque de maltraitance n'a pas été formalisée et aucun plan de prévention n'a été élaboré.		
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
<i>Commentaire :</i> Selon les situations, une évaluation est réalisée à domicile suivie si besoin d'un signalement au procureur de la république par le biais d'un formulaire. Les professionnels disposent d'une liste de médecins experts à qui ils peuvent adresser la personne. La personne peut également être accompagnée à l'audience . Des liens de proximité sont entretenus entre les professionnels du CLIC et les mandataires. Une procédure a été formalisée pour le "Signalement des personnes âgées vulnérables". Les situations font l'objet d'une analyse par le biais de l'évaluation multidimensionnelle, par les regards croisés des différents professionnels, y compris les partenaires qui interviennent notamment le médecin traitant, d'échanges en équipe et en commission pluridisciplinaire. Personne accompagnée: par la mesure de protection juridique. En attente de l'action du procureur mise en place d'une veille pour s'assurer que la situation ne se dégrade pas.		
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33



Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	3
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le professionnel qui reçoit la plainte complète le tableau et la plainte est examinée en réunion d'équipe. Le recueil des plaintes et réclamations est fait sur Logiclic.</p> <p>Un formulaire de réclamation est mis à disposition à l'accueil. Il est également remis sous format papier, lors du 1er entretien, à la Personne Accompagnée et lors d'actions collectives.</p> <p>Le tableau de gestion des plaintes et réclamations a été mis à jour le 20/09/2024 suite à une action collective : il sert de registre. Il n'y a pas de procédure formalisée pour les plaintes et réclamations.</p> <p>La responsable du CLIC centralise et veille à ce qu'une réponse soit apportée ; celle-ci pas toujours écrite.</p> <p>Il n'y a pas d'analyse des indicateurs concernant les plaintes et réclamations.</p>	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il n'y a pas de communication sur les plaintes et réclamations au comité consultatif sur les réclamations.</p> <p>Un retour systématique est fait à la personne par oral ou par écrit selon la situation.</p> <p>Il n'y a jamais eu de plaintes qui relevaient d'une déclaration aux autorités.</p>	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels sont informés car les plaintes contre la structure sont transmises soit sur l'adresse générique du CLIC, soit le Logiciel MAARCH par lequel arrivent les formats papier numérisés; ou bien encore, par le Logiciel GRC (Intranet) sur lequel arrive les réclamations pour la ville de Rouen.</p> <p>Il existe un délai de 48h00 pour accuser réception de la plainte.</p> <p>Le CLIC a reçu une plainte d'un médecin du CHU de ROUEN par téléphone le 23/07/2023 puis un mail le 31 juillet 2023. Cette plainte a fait l'objet d'échanges en commission pluridisciplinaire 14/11/2023 pour déterminer les suites à donner. Une réponse a ensuite été adressée par mail le 15/11/2023, suivie d'une rencontre du service social du CHU le 15/12/2023.</p> <p>Un registre des plaintes est à disposition, il permet d'inscrire: les date de réception, forme de la plainte, nature de la plainte, date du retour, nature du retour , commentaires et une copie est enregistrée sur Logiclic.</p>	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	2,25
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	2

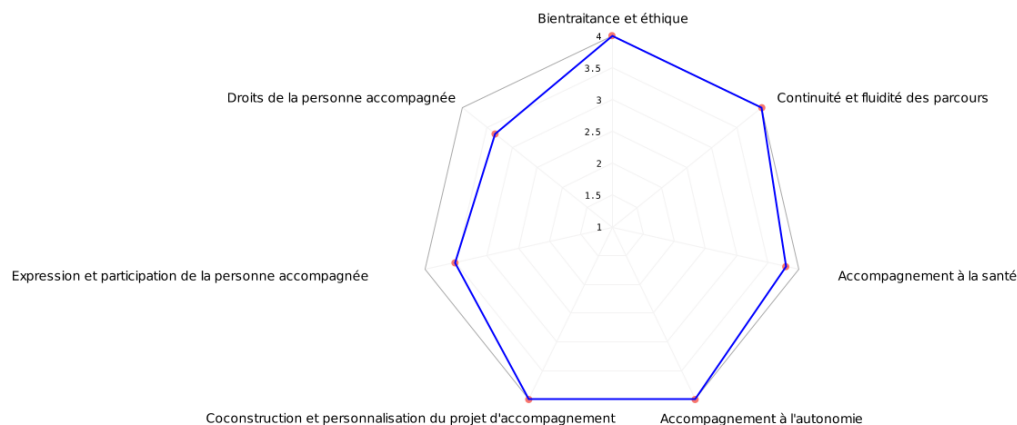


Critère 3.13.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un formulaire ainsi qu'un tableau de suivi ont été mis en place récemment.</p> <p>Il n'y avait pas de formulaire pour les événements indésirables seulement en cas d'agression d'un professionnel.</p>	
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les événements indésirables font l'objet d'échanges en réunion d'équipe.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Seuls les événements indésirables graves sont consignés dans un fiche. La déclaration d'agression est disponible sur le commun.</p> <p>Les événements indésirables sont répertoriés dans un tableau par la responsable du service.</p> <p>Suite à un événement indésirable qui a été discuté en équipe, il a été proposé un affichage concernant l'obligation de se présenter à l'accueil, ce qui a été réalisé après validation par la hiérarchie.</p> <p>Un tableau de stationnement des véhicules a été mis à disposition des professionnels suite à un événement indésirable.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3,5
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan de continuité d'activité du CLIC a été construit avec les professionnels en réunion d'équipe en mai 2024. Il est revu annuellement.</p> <p>Il existe également un plan communal de sauvegarde.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan de gestion de crise est présenté en réunion d'équipe et en réunion de service aux professionnels.</p> <p>Le plan de sauvegarde communal de la ville est communiqué à l'externe (préfecture, ...).</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

Cotation des chapitres par thématiques

Pour chaque chapitre du référentiel est présenté un graphe, synthétisant la cotation par thématiques. Le graphe est accompagné d'un récapitulatif des axes forts relevés, ainsi que des axes de progrès identifiés.

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

(reprise des critères standards cotés 3, 4 et « * » ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « * »)

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne est très satisfaite du CLIC et se dit très bien traitée. Les professionnels lui ont expliqué comment avoir une aide à domicile, pour les déplacements et tout a été mis en place en moins de 2 mois. Elle a visité une résidence autonomie mais n'est pas décidée pour le moment. Elle a eu tout ce dont elle avait besoin et ce qu'elle souhaitait.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée indique se sentir écoutée et entendue dans ses besoins et demandes. Elle a été aidée par le professionnel suite à une occupation illégale de son logement par des inconnus, la personne indique "je me sens dans une relation de confiance" avec le professionnel.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée indique, concernant sa perception de la bientraitance que "tout se passe très bien" avec le service. La personne explique qu'elle a des liens uniquement avec son professionnel référent et pas vraiment de lien avec les autres professionnels du service. La personne accompagnée précise que son professionnel référent est très gentil et efficace. De plus, la personne accompagnée se sent tout à fait écoutée, respectée dans ses demandes.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,33
	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa	

Objectif 1.2	compréhension est recherchée et favorisée.	4
Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne connaît bien le rôle de chacun: au début de l'accompagnement les professionnels se sont présentés et lui ont dit comment ça allait se passer.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée précise qu'elle connaît les différents membres du CLIC car les sollicite pour les transports, les démarches administratives, les appellent pour l'accompagner pour certains rendez vous médicaux ou bien encore concernant les aides pour le maintien à domicile.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée explique que le professionnel a pour rôle d'intervenir auprès d'elle pour les démarches administratives et pour l'accompagner dans la recherche de solutions d'hébergement pour son proche. La personne précise qu'elle ne souhaite pas de prise de contact avec son entourage sauf situation exceptionnelle, l'entourage ne connaît donc pas les missions du service.</p>	4
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne dit avoir été informée de ses droits, il est possible de discuter et de prendre un café. Un livret d'accueil et le règlement de fonctionnement annexé lui ont été remis au début de l'accompagnement. Elle peut poser des questions si elle ne comprend pas.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée dit se souvenir avoir reçu plusieurs documents au moment du début des interventions, se rappelle également avoir désigné sa personne de confiance.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée a eu des explications à l'oral sur les missions du service au début de son accompagnement. La personne indique savoir ce qu'elle peut demander au professionnel. La personne ne se souvient plus vraiment des documents que le professionnel a pu lui remettre. La personne n'a pas de difficulté à interpeller le professionnel.</p>	4
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne a été sollicitée pour désigner une personne de confiance, mais elle n'a personne dans son entourage.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée se rappelle avoir désigné sa personne de confiance et comprend son rôle, se souvient qui elle a désigné.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée indique connaître la notion et le rôle de personne de confiance mais via son parcours de soins. La personne nous explique avoir fait cette désignation au niveau de l'hôpital, mais n'a plus de souvenir pour le service.</p>	4
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne ne sait pas.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée indique savoir qu'elle est accompagnée pour ses démarches budgétaires et pour des démarches administratives.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée explique que le professionnel lui fournit les éléments nécessaires pour prendre des décisions en connaissance de cause. La personne accompagnée ne mentionne pas d'inquiétude sur cet accompagnement. Concernant l'accès aux informations</p>	4



	<p>pour accéder à son dossier, la personne accompagnée demanderait au professionnel mais explique ne pas en avoir besoin.</p>	
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le CLIC lui a permis de faire valoir ses droits auprès de la Carsat, pour mettre en place une aide à domicile, pour les transports pour les consultations médicales à l'hôpital. L'infirmier du SSIAD intervient pour ce qui concerne la santé.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée explique avoir bénéficié de l'intervention d'un autre service pour l'aider dans le classement de ses documents. La personne accompagnée sait qu'elle peut demander au professionnel son aide si besoin.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée explique pouvoir appeler son professionnel référent en cas de besoin ou d'interrogation sur ses droits ou démarches. La personne nous précise ne pas hésiter à contacter le professionnel référent en cas de courrier reçu et mal compris. La personne accompagnée indique avoir besoin d'être rassurée vis-à-vis de ses décisions et pour cela s'appuie sur le professionnel en qui elle a confiance.</p> <p>La personne accompagnée explique que le professionnel lui transmet les informations sur les activités proposées mais qu'elle ne se sent pas capable d'y participer.</p>	4
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Lors du 1er rendez-vous (03/04/2024) avec l'AT1, le professionnel du CLIC a expliqué à l'oral les aides possibles, les différents services, a recueilli le parcours de vie et la personne a fait part de ses attentes en terme de santé.</p> <p>L'accompagnatrice du CLIC l'a informée de ses droits et l'a accompagnée dans ses démarches. Le livret d'accueil a été remis lors d'un entretien ultérieur.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique partager de manière orale avec la personne sur ses droits vis à vis du service.</p> <p>En complément, le professionnel accompagne à l'oral la remise des documents du service comme le contrat d'accompagnement, le livret d'accueil intégrant la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que les valeurs et missions du CLIC, le formulaire de renonciation à l'accompagnement ainsi que le document de désignation de la personne de confiance</p> <p>AT2 - Le professionnel indique que les explications sur le fonctionnement et les missions sont données au moment de la remise du livret d'accueil, du formulaire de consentement et de renonciation qui sont remis lors du 1er entretien. Le professionnel complète en précisant que tout au long de l'accompagnement il révoque ces différents points avec la personne accompagnée par oral.</p> <p>Le professionnel précise également qu'à chaque proposition d'un nouvel intervenant dans l'accompagnement, le recueil du consentement de la personne accompagnée s'effectue par oral pour le service, le partenaire faisant valider son propre projet personnalisé.</p>	4
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le professionnel indique avoir bénéficié d'une formation avec la CPAM, d'une autre sur les droits des étrangers en 2019 qui lui permettent de maintenir ses connaissances en matière de droits des personnes accompagnées. Les rencontres des partenaires (CARSAT, PFEA plateforme d'évaluation de la CARSAT dans le cadre de l'évaluation à domicile) sont également</p>	4



Critère 1.2.7	<p>une occasion de mise à jour de ses connaissances.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique être formé à l'accompagnement des personnes atteintes de troubles psychiatriques, avoir également bénéficié d'une formation sur les troubles additifs avec l'organisme La Boussole ainsi que d'une formation portant sur les mesures de protection via l'UDAF. Le professionnel a également bénéficié d'une formation sur la manière pour faciliter l'interaction avec les personnes présentant des troubles cognitifs.</p> <p>Le professionnel mentionne également que les rencontres partenariales sur des droits spécifiques ou bien encore centrés sur les limites du maintien à domicile sont des lieux où le professionnel recueille de l'information.</p> <p>De plus, le professionnel met en avant l'espace de réflexion éthique auquel il participe. Le professionnel mentionne enfin les séances de Groupe d'analyse de pratiques professionnelles qui est commun à plusieurs services du centre communal d'action sociale et qui permet une réflexion pluriprofessionnelle et éthique sur les accompagnements individuels.</p> <p>AT2 - Le professionnel indique que par sa formation initiale et ses formations complémentaires, il est au fait de la connaissance des droits de la personne. Le professionnel précise que des formations plus ciblées permettent de compléter le socle de connaissances comme celle sur la "Prévention de l'isolement des personnes âgées", la "formation à l'entretien motivationnel"...</p> <p>Le professionnel mentionne également participer à un groupe d'échange interprofessionnel sur le "parcours résidentiel des personnes prématurément vieillissantes".</p>	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le professionnel ne sait pas si les Personnes Accompagnées ont participé à l'élaboration des règles de fonctionnement. Il travaille en fonction des attentes et besoins de la Personne Accompagnée qui est respectée dans ses choix. Des formulaires de réclamation et de renonciation sont remis en même temps que le livret d'accueil. Il existe un groupe de soutien aux aidants qui se réunit tous les mois de septembre à juin et qui reçoit annuellement un questionnaire de satisfaction. Un Comité consultatif local se réunit 1x/an avec un seul représentant des Personnes Accompagnées désigné par le département, mais qui n'est pas une personne accompagnée par le CLIC.</p> <p>AT3 - Le professionnel évoque le travail effectué de relecture et de mise à jour effectué en équipe sur les outils 2002-2 pendant les réunions de service.</p> <p>AT2 - Le professionnel évoque l'utilisation d'un questionnaire de satisfaction remis en début d'accompagnement avec retour à froid ainsi qu'un comité consultatif avec un représentant des usagers qui se déroule 2 fois par an et qui rassemble également des partenaires. Ce comité permet une présentation de l'activité du CLIC et des projets à venir, le professionnel indique ne pas connaître les modalités de diffusion aux personnes accompagnées de ces échanges.</p> <p>Le professionnel mentionne également le temps dédié durant les réunions de service du lundi matin pour revoir les outils de la loi 2002-2 et préparer l'auto évaluation.</p>	3
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p><i>Commentaire :</i></p>	4



Critère 1.4.1	<p>AT1 - La personne a visité une résidence autonomie en perspective d'une entrée potentielle. Elle n'a pas souhaité donner suite: son choix a été respecté et elle continue de bénéficier d'un accompagnement à domicile par le CLIC.</p> <p>AT3 - la personne accompagnée n'a pas fait de demande particulière mais sait qu'elle peut s'adresser au professionnel si a des demandes. La personne parle du respect du professionnel de son souhait quant à son choix de lieu de vie.</p> <p>AT2 - la personne accompagnée explique avoir exprimé au professionnel son souhait d'intégrer un foyer bien précis car le savait bien positionné dans la ville, facilitant l'accès aux commerces... Le professionnel a fait les démarches pour permettre à la personne accompagnée de s'installer dans ce foyer. La personne nous précise que le professionnel a été lui chercher des tableaux de bateaux pour lui permettre de décorer son appartement car la personne avait mentionnée avoir un bateau auparavant.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	2
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le professionnel évoque le Comité consultatif local, le compte-rendu est disponible sur le serveur commun , mais pas diffusé aux personnes accompagnées.</p> <p>AT3 - Le professionnel parle de l'existence d'un comité consultatif, ainsi qu'une boîte à idées se trouvant à l'accueil. De plus, le service remet en début d'accompagnement un questionnaire de satisfaction qui est exploité. Le professionnel indique ne pas savoir si une diffusion est assurée concernant ces recueils d'information.</p> <p>Le professionnel précise être le co animateur du groupe des aidants qui offre un lieu de recueil des attentes et besoins des aidants accompagnés.</p> <p>AT2 - Le professionnel évoque concernant l'accès à la traçabilité des échanges et des réponses apportées dans le cadre des instances collectives le comité consultatif la diffusion de compte rendus par voie de mail ou d'affichage mais à destination des personnes participantes à ce comité consultatif.</p> <p>AT2 - Le professionnel mentionne également comme facilitateur de communication en direction des personnes accompagnées la remise de brochures, du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement ainsi qu'une information orale permettant de faciliter la compréhension des informations présentes dans les documents. Enfin, le professionnel mentionne une diffusion d'informations par voie numérique pour les personnes accompagnées qui souhaitent être informées. Le professionnel dispose de son côté d'un accès aux éléments numériques intégrés au serveur (CR de réunions...) mais n'a pas de notion de lieu d'affichage d'information pour le public.</p>	3
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne explique que les professionnels lui demandent toujours de ses nouvelles quand ils se rencontrent et même parfois par texto. Elle a eu un questionnaire de satisfaction au mois de juin 2024 (après le début d'accompagnement).</p> <p>Elle confie que, en raison de ses problèmes de surdité, elle est entravée dans sa communication</p>	4



Critère 1.6.1	<p>avec les autres personnes mais elle peut s'exprimer librement en entretien individuel avec les professionnels du CLIC.</p> <p>Elle souffre de son isolement mais n'est pas encore prête à aller en habitat collectif ce que les professionnels du CLIC respectent.</p> <p>AT3 - la personne accompagnée indique que tout ce qu'elle a mentionné comme demande est pris en compte.</p> <p>AT2 - la personne accompagnée indique ne pas avoir souvenir d'avoir été sollicitée par écrit mais la personne précise que les professionnels vérifient que leur action est en accord avec ses demandes, cette vérification est faite à l'oral à chaque nouvelle démarche. La personne accompagnée se sent tout à fait écoutée dans ses demandes.</p>
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne est sollicitée à tout moment lors des entretiens et par SMS (facilitateur de communication avec les personnes souffrant de surdité sévère). Le professionnel peut aussi la contacter par l'intermédiaire d'un partenaire ou de son médecin. Les questionnaires de satisfaction sont remis en même temps que le livret d'accueil et les autres documents.</p> <p>AT3 - Le professionnel précise utiliser comme support d'évaluation le document CNSA pour faire une synthèse de la situation et des besoins repérés. Au fil de l'accompagnement le professionnel laisse chez la personne accompagnée un document récapitulant les informations balayées pendant l'entretien, le professionnel n'a pas de démarche d'adaptation particulière des outils car la personne accompagnée sait lire.</p> <p>AT2 - Le professionnel indique que pour faciliter l'expression de la personne accompagnée, il utilise l'écoute active tout au long de son accompagnement, s'appuie sur les nouvelles compétences acquises en lien avec sa formation à l'entretien motivationnel et évoque également la diffusion du questionnaire de satisfaction. Le professionnel précise que concernant la personne accompagnée, il n'y a pas d'adaptation nécessaire pour les échanges.</p>
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le professionnel dit que la situation de la personne n'a pas nécessité d'en parler en réunion de service. Par contre les situations plus complexes font l'objet d'échanges en réunion de service et/ou en commissions pluridisciplinaires à laquelle participent l'Equipe mobile gériatrique à domicile, un travailleur social APA, un référent UTAS (Unité Territoriale d'Action Sociale), un Médecin gériatre du CHU, 1 ou 2 professionnels du CLIC, 1 professionnel de psychiatrie (CHS). Le professionnel cherche des informations sur les outils complémentaires qui pourraient être proposés à la personne pour compenser ses problèmes de surdité. Un 1er contact n'a pas été fructueux: il poursuit ses recherches.</p> <p>AT3 - Le professionnel précise travailler systématiquement à partir de la complétude de la synthèse CNSA qui définit les axes de travail, lesquels sont ensuite repositionnés dans le projet d'accompagnement et saisis dans le dossier Logiclic de la personne accompagnée.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise que pour recueillir l'expression de la personne accompagnée, la personne accompagnée sollicite directement le professionnel pour lui évoquer ses besoins. Le professionnel évalue la pertinence de ces demandes et adapte les modalités d'accompagnement (rendez vous rapprochés, visites à domicile...). La personne accompagnée avait évoqué par exemple sa mise sous protection mais après évaluation et accord entre le professionnel et la personne accompagnée, la décision d'une orientation vers un autre dispositif plus adapté à sa situation a été prise.</p>



Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne comprend toutes les explications qui lui sont fournies et demande des précisions si besoin avant de donner son accord.</p> <p>AT3 - La personne précise être accompagnée dans les prises de décision pour apporter son consentement éclairé grâce au professionnel et à ses explications.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée dit se sentir tout à fait informée des démarches proposées, la personne précise avoir confiance dans son professionnel référent et se sent autorisée à refuser les propositions qui lui sont faites et est entendue dans ce refus éventuel.</p>	4
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne n'a pas refusé l'accompagnement par le CLIC mais, malgré les sollicitations, refuse de participer aux activités collectives en mettant en avant sa surdité et donc ses difficultés pour communiquer avec les autres personnes.</p> <p>AT3 - Le professionnel explique que la personne accompagnée a bénéficié d'une orientation vers le dispositif ASLL même si au départ la personne accompagnée n'y était pas favorable.</p> <p>Le professionnel évoque également le refus de téléassistance qui fait l'objet de discussions régulières sur les risques encourus en cas de chute.</p> <p>Enfin, le professionnel fait part du refus par la personne accompagnée d'un projet de résidence autonomie, le professionnel a donc procédé à la mise en place d'aides à domicile pour étayer le maintien à domicile.</p> <p>AT2 - Le professionnel évoque la gestion du refus de la personne accompagnée à désigner une personne de confiance. Le professionnel a commencé par vérifier que la personne comprenait bien le sujet. Le professionnel s'est appuyé sur la désignation d'une personne en lien avec le parcours de soins pour vérifier que la démarche était comprise et le refus éclairé.</p> <p>Le professionnel mentionne également le refus de la personne accompagnée à déposer une demande de prestation sociale pour éviter la sollicitation de ses proches.</p>	4
Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le consentement de la personne est formalisé dans le Contrat individuel d'accompagnement. Les collègues du CLIC ont accès au dossier qui est sous clé. Il est noté dans Logiclic que le contrat d'accompagnement a été signé et que la personne ne veut pas entrer en résidence autonomie pour le moment.</p> <p>AT3 - Le professionnel dit tracer les refus et les consentements dans le dossier individuel de la personne, ainsi quand la personne accompagnée a refusé de participer à la sortie solidaire. Le professionnel a également tracé quand la personne accompagnée a décliné la proposition de visite de résidence et qu'elle n'a pas voulu donner suite.</p> <p>AT2 - Le professionnel explique concernant la traçabilité du consentement et du refus de la personne accompagnée, que le refus comme le consentement sont tracés uniquement dans les dossiers papier, pas de partage systématique entre professionnels de ces éléments, sauf consultation du dossier papier de la personne accompagnée. Le professionnel précise que le refus d'accompagnement est mentionné dans les transmissions individuelles qui sont accessibles à tous dans le dossier informatisé.</p>	4



Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS. En effet, le formulaire de renonciation, remis à chaque personne accompagnée, permet de formaliser et partager l'information du refus de la personne: il a été ajouté comme élément de preuve et la notation a été ajustée en conséquence.

Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne n'a plus de lien avec sa famille (avant l'accompagnement du CLIC) et dit qu'il aimerait bien participer aux activités à la Maison des aînés mais avec sa surdité il craint de ne rien comprendre et d'en être stressé. Sa surdité l'amène à s'isoler socialement malgré les sollicitations du CLIC.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée indique pouvoir maintenir ses relations personnelles. La personne accompagnée explique avoir pu rencontrer une nouvelle personne via le professionnel.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée indique être encouragée à élargir ses relations sociales, mais ne se sent pas assez en forme pour cela.</p> <p>La personne accompagnée explique que le professionnel lui transmet les informations sur les activités proposées mais qu'elle ne se sent pas capable d'y participer.</p>	4
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le CLIC tient la personne informée des activités de la Maison des Aînés mais elle refuse d'y participer du fait de sa surdité.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée participe à une autre association de soutien qui lui propose également des sorties ce qui lui suffit.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée est informée par le professionnel des activités possible mais ne se sent pas assez en forme pour y participer pour le moment, sa décision est respectée. Le professionnel continue à l'informer au cas où la situation évolue. La personne accompagnée sait que des activités sont proposées dans le foyer donc pas de frein pour y participer.</p>	4
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Les attentes de la personne sont recueillies lors des entretiens. Ses choix sont respectés : de nouvelles propositions lui sont faites même si elle n'a pas participé à ce qui a déjà été proposé (Crainte / surdité et difficultés de communication).</p> <p>AT3 - Le professionnel précise remettre lors de ses visites le livret d'activité du service à la personne accompagnée qui peut ou non s'inscrire. Pour le moment la personne accompagnée a seulement accepté les visites de bénévoles.</p> <p>AT2 - Le professionnel explique que la personne accompagnée ne se sent plus en capacité d'intégrer des actions hors de la résidence, mais participe à un temps d'échange matinal sur les actualités. Le professionnel mentionne que la personne accompagnée a accepté une sortie au cabaret organisée par le service.</p>	4



	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
Critère 1.8.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne nécessite l'organisation des transports et l'accompagnement humain. L'APEF, service d'aide à domicile, est ressource pour la mise en œuvre d'un transport véhiculé pour le médical et les loisirs.</p> <p>AT3 - Le professionnel dit avoir fait la demande auprès du pôle de lutte contre l'isolement pour la mise en place de visites de bénévoles auprès de la personne accompagnée.</p> <p>AT2 - Le professionnel explique avoir la possibilité de s'appuyer sur le personnel de la résidence où vit la personne accompagnée pour faciliter les accompagnements aux rendez vous.</p> <p>Le professionnel explique que lors de l'atelier Autonomie la personne accompagnée a fait visiter son logement aux autres participants et a expliqué comment elle organisait son budget. Cette action Autonomie vise des personnes éloignées du logement, l'identification via la pair aidance est un levier de réassurance pour ce public.</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	4
Critère 1.9.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - La personne accompagnée précise qu'elle savait pouvoir participer aux élections, mais qu'elle ne se sentait pas en forme. Elle était au courant qu'elle aurait pu être accompagnée en sollicitant le professionnel et son service.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée précise qu'elle peut s'adresser à son professionnel référent pour les démarches concernant les modalités de droit de vote et autre si besoin. Pour le moment, n'est pas dans cette demande.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Les besoins et attentes de la personne ont été recueillis.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée précise pouvoir exprimer ses attentes auprès du professionnel et se sent entendue.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée précise être écoutée dans ses demandes par son professionnel référent et pouvoir à chaque nouvelle action exprimer son avis, poser les questions et si nécessaire refuser l'action proposée.</p>	
	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne a donné son accord préalablement à toutes les actions qui ont été menées depuis son début d'accompagnement.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée indique qu'elle fait participer sa personne de confiance aux réflexions et a accepté que son entourage puisse être associé à son accompagnement si besoin.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée est écoutée dans ses demandes par son professionnel référent,</p>	

	<p>pense avoir signé un projet d'accompagnement défini en commun. La personne précise ne pas avoir d'entourage en lien avec le service et ne pas le souhaiter, la personne est donc la seule interlocutrice du professionnel.</p>	
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Lors du 1er entretien les besoins de la personne ont été recueillis. Santé, vie sociale, maintien à domicile, logement, santé mentale. Une proposition d'intervention de Inseraction (03/04/2024) pour l'intervention d'un psychologue à domicile lui a été faite.</p> <p>Le support d'évaluation du CNSA est utilisé et complété lors du 1er entretien. Il est ensuite mis à jour au fur et à mesure de l'accompagnement de la personne concernant les aides successivement mises en place. Des notes sont également enregistrées dans le dossier Logiclic.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique utiliser le document d'évaluation des besoins de la personne âgée de la CNSA, ce qui lui permet de définir les axes de travail qui sont ensuite repositionnés dans le projet d'accompagnement et saisis comme axes d'accompagnement du plan d'accompagnement individualisé, en accord avec la personne accompagnée.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise avoir effectué l'évaluation des besoins de la personne accompagnée via l'outil CNSA au moment de l'évaluation initiale. Le professionnel mentionne également utiliser une feuille de suivi du budget pour aider la personne accompagner vers l'autonomie budgétaire.</p>	4
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Le projet d'accompagnement se construit avec la personne dès le 1er entretien. En respect du choix de la personne, l'entourage n'a pas été associé.</p> <p>AT3 - Le professionnel précise que lorsque la personne accompagnée a accepté l'accompagnement ASLL, une rencontre a été organisée avec la personne accompagnée, sa personne de confiance, le professionnel et le professionnel chargée de l'accompagnement ASLL pour co-définir les axes de travail et le rythme de l'accompagnement.</p> <p>Le professionnel précise qu'à la fin de l'ASLL, une nouvelle rencontre a été organisée dans les mêmes conditions pour établir les axes de travail restant à mettre en œuvre.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise que concernant la co-construction du projet d'accompagnement, un premier Plan d'Accompagnement Individuel pour la personne accompagnée a été établi le 19/04/2021 qui définissait l'axe de travail recherche d'hébergement, PAI qui a été ensuite réévalué le 23/05/2022 en basculant vers une aide administrative et une aide au budget.</p> <p>AT2 - Le professionnel indique que la personne accompagnée ne souhaite pas associer son entourage pour le moment, le travail relatif au projet individuel se fait donc avec la personne uniquement.</p>	4
	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - Tous les partenaires peuvent être mobilisés en fonction des besoins et des demandes de la personne. Par exemple: Demande d'intervention de l'EMGD du 25/06/2024, mail adressé à l'infirmier de l'EMGD le 25/06/2024 (lendemain d'un entretien avec la personne), demande de téléalarme par mail du 17/06/2024, demande adressée à la plateforme solidarité pour l'intervention d'un bénévole le 03/04/2024 avec une fiche par mail, demande à la CARSAT du 04/04/2024 (aide au financement pour aide à domicile), mail du 17/09/2024 à Normandie Lorraine</p>	4

Critère 1.10.5	<p>pour des informations sur le matériel pour personnes sourdes puis à l'UMESH (Unité Mobile d'Evaluation et de suivi des Handicaps) par mail du 19/09/2024.</p> <p>AT3 - Le professionnel dit qu'il a mobilisé différents partenaires intervenants dans le plan personnalisé d'accompagnement de la personne accompagnée, à la fois pour le maintien dans les lieux avec l'ASLL, pour la lutte contre l'isolement avec les visites bénévoles, les démarches pour les accompagnements aux rendez vous médicaux si besoin...</p> <p>AT2 - Le professionnel explique mobiliser des ressources internes ou externes pour permettre la mise en œuvre du projet d'accompagnement, concernant la personne accompagnée. Le professionnel s'appuie sur Emergence pour accompagner dans l'arrivée de la personne dans un logement individuel avec un Accompagnement Social Lié au Logement (Emergence : service assurant les missions ASLL).</p> <p>Le professionnel indique s'être également appuyé sur le service des résidences autonomie pour déposer la demande d'admission de la personne accompagnée.</p>	
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La traçabilité du projet d'accompagnement de la personne est effectuée sur Logiclic. Il n'y a pas de formalisation d'un "projet d'accompagnement" mais les besoins sont identifiés dans le document CNSA et servent d'objectifs. L'actualisation se fait au fil de l'eau et la traçabilité des dates d'actualisation apparaissent dans les compte-rendu d'entretien dans Logiclic.</p> <p>Le projet d'accompagnement fait l'objet d'échanges avec la personne à chaque entretien.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique qu'il réévalue autant que de besoin le projet d'accompagnement de la personne accompagnée, mais précise que la traçabilité est assurée a minima, à savoir qu'une fois par an.</p> <p>AT2 - Le professionnel a établi un PAI pour la personne accompagnée 19/04/2021 qui définissait l'axe de travail recherche d'hébergement, PAI réévalué le 23/05/2022 en basculant vers une aide administrative et une aide au budget correspondant aux besoins de la personne accompagnée à cette date</p>	4
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 - La personne n'a plus de lien avec sa famille et ne souhaite pas qu'elle soit sollicitée, ce qui est respecté par le CLIC.</p> <p>AT3 - La personne accompagnée dit qu'elle a accepté que sa personne de confiance puisse participer aux réflexions concernant son projet si nécessaire et a accepté que son entourage puisse être associé.</p> <p>AT2 - La personne accompagnée précise ne pas souhaiter que le professionnel ait de contacts avec son entourage, a demandé à une autre personne de s'en charger en cas de besoin.</p>	4
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel indique que l'entourage de la personne accompagnée n'est pas dans cette demande. Cependant le professionnel nous cite les dispositifs existants, dont le groupe d'échange pour les aidants.</p>	4

	AT2 - Le professionnel précise que la personne accompagnée ne souhaite pas de lien entre le service et son entourage. Cependant, le professionnel nous cite les dispositifs de répit présents sur le territoire et nous présente le programme du groupe à destination des aidants qu'il utilise pour les autres accompagnements.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'AT1 dit qu'il a besoin d'un accompagnement pour échanger avec quelqu'un d'extérieur et pour aller marcher. Le rythme des groupes de marcheurs est trop élevé pour lui. AT3 - la personne accompagnée n'a pas su répondre à ce critère. AT2 - la personne accompagnée indique avoir des rdv réguliers avec le professionnel. C'est au moment de ces entretiens que la personne accompagnée fait part de ses demandes, besoins, surtout dans les domaines de l'accompagnement financier et administratif.</p>	4
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1: Les besoins de la personne sont évalués avec la grille AGGIR, le document CNSA et par l'expression de la personne. Le professionnel réévalue les besoins à chaque entretien. AT3 - Le professionnel réévalue tout au long de l'accompagnement de la personne accompagnée les aides à domicile ainsi que les besoins en aide complémentaire (téléassistance...). Le professionnel sollicite la révision du plan d'aide auprès du conseil départemental pour coller aux évolutions des besoins de la personne accompagnée. AT2 - Le professionnel évalue et répond aux besoins de la personne pour favoriser son autonomie, ainsi le professionnel nous indique que la personne est accompagnée sur le versant autonomie en lien avec les services départementaux et qu'elle a bénéficié d'un soutien psychologique individuel pour aider au maintien de l'autonomie face à une situation de stress pouvant entraîner une dépression.</p>	4
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 Les services d'aide à domicile, l'infirmier de l'EMGD, Inseraction (pour l'entrée en maison de retraite) sont autant de partenaires que peut alerter le CLIC ou qui peuvent alerter le CLIC. L'observation de la situation et les échanges lors des entretiens permettent d'alerter sur les risques de perte d'autonomie physique ou cognitive. C'est la personne qui sollicite les entretiens et éventuellement les partenaires. AT3 - Le professionnel explique procéder au repérage de la demande en lien avec la mise en place de bénévoles, suite à ce constat, le professionnel sollicite la mise en place en janvier 2022. Concernant le maintien à domicile, le professionnel indique avoir anticipé une dégradation de la situation de la personne accompagnée en proposant de manière répétée la mise en place de téléassistance ou la proposition d'intégrer une résidence autonomie. AT2 - Le professionnel évoque qu'il travaille en lien avec des partenaires locaux qui accompagnent la personne accompagnée sur la partie santé et son évolution dans son</p>	4



	environnement afin d'anticiper tout risque de perte d'autonomie. Le professionnel précise également s'appuyer sur Emergence : partenaire co-porteur avec le CLIC d'un atelier collectif auquel la personne accompagnée a participé pour favoriser le partage d'expérience sur l'arrivée dans un logement autonome après parcours atypique et/ou de précarité (apprentissage des gestes sur l'adaptation dans un logement, l'entretien de ce dernier, l'hygiène...). Cet atelier est également l'occasion de rencontres entre personnes ayant un même parcours, ce qui contribue à limiter le risque d'isolement.	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 La personne a été sollicitée par les professionnels sur ses attentes avant que lui soit proposé de visiter une résidence autonomie. AT2 - la personne accompagnée indique avoir été entendue dans sa demande d'hébergement, a choisi son lieu de résidence en fonction de la localisation proche des commerces et d'un parc. La personne n'a pas de demande particulière sur ce sujet à date.</p>	4
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 La personne a été accompagnée pour visiter une résidence autonomie, qui répondrait, davantage que le maintien à domicile, à ses besoins mais elle ne se sent pas prête à ce nouveau type d'hébergement: les professionnels du CLIC respectent sa décision. AT2 - la personne accompagnée indique être accompagnée par le professionnel pour la mise en place des aides à la personne et à l'entretien du logement pour permettre à la personne de rester dans son logement en compensant ses difficultés quotidiennes.</p>	4
Critère 1.13.3	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 La visite d'une résidence autonomie a été proposée à la personne, suite au recueil de ses attentes et de ses besoins lors de différents entretiens. AT3 - Le professionnel évoque le renoncement de la personne accompagnée à aller visiter une résidence autonomie. Cette proposition visait à lutter contre l'isolement de la personne accompagnée et à la protéger devant une nouvelle situation d'abus. Suite à ce refus, le professionnel a renforcé les aides au domicile actuel de la personne. AT2 - Le professionnel indique avoir accompagné la personne dans sa recherche de foyer après avoir recueilli ses attentes et souhaits quant à son futur lieu de vie et avoir aidé la personne accompagnée dans la recherche de meubles. Le professionnel a notamment accompagné la personne dans la recherche d'éléments de décoration en lien avec son parcours de vie.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,78
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p>	4



Critère 1.14.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - La personne accompagnée explique avoir pu reprendre des soins dentaire et en ophtalmologie en partie grâce à l'aide de son professionnel référent.</p> <p>AT2 - la personne accompagnée explique être autonome sur les démarches vaccinales et préventives, s'occupe de ses prises de rendez vous, mais si besoin peut demander une aide ponctuelle au professionnel référent.</p>	
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel précise que la personne accompagnée a évoqué dès la première visite à domicile une reprise de contact pour un suivi en addictologie, la personne accompagnée a demandé au professionnel la mise en place d'un transport pour l'accompagner à ce rendez vous.</p> <p>AT2 - Le professionnel explique que la personne est accompagnée sur le versant prévention santé en lien avec l'association Emergence.</p> <p>Le professionnel travaille en lien avec Emergence (association locale) qui accompagne la personne pour la réflexion sur la prévention santé : atelier "objectif autonomie" avec une séance consacrée à "moi et ma santé" avec Emergence ainsi qu'une séance "moi et ma popote" autour de l'alimentation.</p>	4
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel indique que la personne accompagnée participe en parallèle à l'accompagnement du professionnel à des réunions auprès d'une association consacrée à l'addiction de la personne. Cette dernière s'autogère sur ce domaine, mais en parle ouvertement et régulièrement avec le professionnel qui peut lui apporter un soutien notamment dans ses déplacements.</p> <p>AT2 - Le professionnel travaille en lien avec Emergence (association locale) qui accompagne la personne accompagnée pour la réflexion sur la prévention santé : atelier "objectif autonomie" avec une séance consacrée à "moi et ma santé" avec Emergence ainsi que pour une séance "moi et ma popote" autour de l'alimentation.</p> <p>Le professionnel a également suivi une formation sur la mise en place d'atelier nutrition-précarité et a par la suite développer une action groupe de réflexion sur l'alimentation des seniors auprès des bénévoles qui visitent les personnes isolées dont la personne accompagnée a pu bénéficier.</p>	4
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 - Le professionnel s'appuie sur une formation concernant la mise en place d'atelier nutrition-précarité qui lui a permis de développer une action groupe de réflexion sur l'alimentation des seniors auprès des bénévoles qui visitent les personnes isolées.</p> <p>Le professionnel s'appuie sur le parcours de vie de la personne accompagnée pour cibler et adapter les messages. Le professionnel utilise également la transmission et la pair aidance au travers de l'atelier "objectif autonomie".</p>	4
	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <p><i>Commentaire :</i></p>	4



Critère 1.14.5	<p>AT1 Le professionnel du CLIC a organisé les transports et l'accompagnement de l'AT1 par un partenaire (EMGD), pour ses rendez-vous médicaux.</p> <p>AT3 - Le professionnel précise qu'il a été amené à accompagner la personne en rendez vous médical de prévention en l'absence de solution de déplacement autonome.</p> <p>Le professionnel indique que pour les autres démarches, la personne accompagnée demande elle même la mise en place de transport et d'accompagnement à la demande.</p> <p>AT2 - Le professionnel travaille en lien avec Emergence (association locale) qui accompagne la personne pour la prise de rendez vous médicaux et paramédicaux ainsi que pour assurer un déplacement accompagné via un transport adapté si nécessaire. Le professionnel précise que le service dispose d'un dispositif spécifique de transport accompagné pour les personnes isolées ou fragilisées.</p>	
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 Le professionnel a bénéficié de formations concernant la crise suicidaire et les troubles psychiatriques liés au vieillissement.</p> <p>AT3 - Le professionnel indique être régulièrement formé sur la prévention et l'éducation à la santé. Le professionnel évoque notamment une formation ayant pour thématique "Vieillesse et troubles psychiatriques".</p> <p>Le professionnel parle également de la session de "Formation en Premiers secours en santé mentale" ainsi qu'une formation sur l'addictologie avec La Boussole.</p> <p>AT2 - Le professionnel indique être sensibilisé et formé à la "prévention et à l'éducation à la santé". Il précise avoir également suivi une formation autour de la santé mentale, co animé une table ronde lors d'une journée sur le syndrome de Diogène et avoir suivi une formation sur la prévention santé par la nutrition.</p>	4
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.</p>	4
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 Le professionnel a évalué les besoins en santé de la personne comme les autres domaines avec le document CNSA en début d'accompagnement. Avec l'accord de la personne il a demandé l'intervention de l'Equipe Mobile de Gériatrie (EMG) qui prend désormais en charge tout ce qui concerne la santé.</p> <p>AT3 - Le professionnel précise échanger avec la personne accompagnée sur les domaines de la santé les plus fragiles chez la personne, concernant notamment le moral, la relation à l'addiction. Le professionnel questionne la personne sur ses habitudes alimentaires, son appétit, son envie de manger... mais il précise ne pas disposer d'outils à proprement parler.</p> <p>Formation sur addictologie avec La Boussole</p> <p>AT2 - Le professionnel précise que la personne accompagnée a un suivi avec le partenaire Emergence sur l'accompagnement vers les rendez-vous médicaux, le professionnel se concentre sur les ouvertures de droits - renouvellement de la complémentaire santé solidaire pour assurer la continuité du suivi médical de la personne accompagnée.</p>	4
	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p>	4



Critère 1.15.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel dit que concernant les risques de santé, son premier interlocuteur reste le médecin traitant.</p> <p>AT2 - Le professionnel précise s'appuyer sur le suivi du partenaire Emergence pour être alerté en cas de problème dans le parcours de santé de la personne accompagnée. De même, le professionnel indique pouvoir s'appuyer sur Emergence en cas d'inquiétude ou de besoin complémentaire.</p>	
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 L'infirmier de l'EMGD et le médecin traitant sont les partenaires référents pour ce qui concerne la santé de la personne. Ils peuvent être mobilisés par mail et/ou par téléphone. Une fiche de liaison est utilisée pour l'EMG.</p> <p>AT3 - Le professionnel explique que la personne accompagnée s'est retrouvée en rupture de médecin traitant, le professionnel a donc sollicité le DAC via la fiche de demande d'appui. Le professionnel précise que la pharmacie a refusé de renouveler le traitement de la personne accompagnée pendant la période où elle était sans médecin, le professionnel les a appelé, mais sans succès, la pharmacie lui ayant demandé de solliciter SOS médecins.</p> <p>AT2 - Le professionnel indique accompagner la personne dans le maintien de ses droits auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour permettre la poursuite de ses soins. Le recours au partenaire Emergence pour l'accompagnement vers les rendez vous médicaux permet de s'assurer du suivi médical de la personne accompagnée.</p>	4
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,33
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - La personne accompagnée explique avoir de nombreuses douleurs dorsales et aux jambes, mais précise qu'elle est autonome pour s'adresser seule à son médecin.</p> <p>AT2 - la personne accompagnée indique être autonome sur son suivi médical, y compris concernant la gestion de ses douleurs. Si celles ci sont trop importantes et nécessitent une augmentation des aides au maintien à domicile, la personne peut demander au professionnel.</p>	4
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel indique que la personne est autonome sur la prise en charge de ses douleurs. Le professionnel nous mentionne les points d'alerte vis à vis des douleurs de la personne, mais cette dernière gère seule son parcours de santé sur ce sujet. Le professionnel précise ne pas disposer d'outils spécifiques sur ce sujet et s'appuyer sur l'observation.</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS. Cependant, même si les travailleurs sociaux ne sont pas des professionnels de santé, il est attendu qu'ils soient attentifs et en capacité d'évaluer les manifestations de douleurs chez les personnes qu'ils accompagnent, afin de pouvoir alerter et passer le relai aux partenaires compétents, et qu'ils en assurent la traçabilité. Il était important de mettre en valeur le fait que les professionnels du CLIC repéraient et/ou évaluaient régulièrement les douleurs de la personne accompagnée et qu'ils connaissaient</p>	3



	les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. En conséquence, seule la cotation du sous critère EE3 a été modifiée. Le critère 1.16.3 est présentement coté NC, car les personnes rencontrées, soit n'avaient pas d'entourage, soit ne souhaitaient pas que leur entourage soit associé à leur projet d'accompagnement.	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	3
	<i>Commentaire :</i> AT1 Si la personne se plaint de douleur, le professionnel alerte l'EMGD et/ou le médecin traitant.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> AT1 Les professionnels ont proposé à la personne de visiter une résidence autonomie en tenant compte de ses besoins et de ses attentes. AT3 - La personne accompagnée dit avoir bénéficié de l'accompagnement du professionnel pour lui permettre de sortir de sa situation d'occupation illicite de son logement et d'abus financiers qui auraient pu lui faire perdre son logement. Le professionnel l'a accompagné dans les démarches et lui a proposé des soutiens complémentaires. AT2 - la personne accompagnée explique avoir connue une rupture dans son parcours en raison d'une longue hospitalisation, c'est à ce moment que l'accompagnement par le professionnel référent a débuté. La personne indique avoir été accompagnée dans la recherche d'un nouvel hébergement par le professionnel référent lorsqu'elle était en rupture d'hébergement.	
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> L'AT1 était en rupture de soin avant l'intervention du CLIC qui l'a orienté vers l'EMGD. Lorsque la personne a évoqué un changement d'intervenant (lors de l'entretien d'évaluation externe), l'accompagnateur du CLIC lui a proposé, en fin d'entretien, de fixer un rendez-vous afin d'anticiper sur un risque de rupture de l'aide à domicile. AT3 - Le professionnel explique que la personne s'est retrouvée en rupture de médecin traitant, le professionnel a donc sollicité le DAC via la fiche de demande d'appui. AT3 - Le professionnel dit que la personne n'étant plus autonome dans ses déplacements, le professionnel a mis en place des accompagnements véhiculés via un prestataire pour permettre la reprise des rendez-vous et suivis médicaux. AT2 - Le professionnel relate un moment où la personne accompagnée est arrivée en fin de droit pour une de ses prestations qui risquait de mettre en péril le maintien de l'autonomie à domicile, la personne accompagnée a alors interpellé le professionnel pour savoir quoi faire.	
	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.	4
	<i>Commentaire :</i>	



Critère 1.17.3	<p>AT1 Le professionnel échange autant que nécessaire avec l'EMGD (au moins 1x/2 mois lors des réunions programmées), le médecin traitant, UNA (service d'aide à domicile), le service de téléalarme.</p> <p>AT3 - Le professionnel décrit avoir été en appui des professionnels qui sont intervenus plus ponctuellement dans la situation de la personne accompagnée, notamment en tant que référent vis-à-vis de l'ASLL pour faciliter les prises de contact avec la personne.</p> <p>AT3 - Le professionnel explique que la personne accompagnée a subi une situation de mise en danger et d'abus de faiblesse par des tiers occupant son domicile, le professionnel a fait le lien avec la police municipale pour permettre une intervention conjointe au domicile de la personne accompagnée pour mettre les personnes occupant le logement de la personne accompagnée dehors.</p> <p>AT2 - Le professionnel explique assurer la coordination des différents intervenants auprès de la personne accompagnée, notamment Emergence, le personnel de la résidence, le service Inseraction... Le professionnel est également repéré par les partenaires qui l'interpellent autant que de besoin par rapport à leur intervention auprès de la personne accompagnée.</p>
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 Les professionnels du CLIC participent aux réunions avec l'EMGD 1x/2 mois, aux commissions pluridisciplinaires 1x/mois, aux commissions santé mentale logement 1x/ mois, aux commissions diogène.</p> <p>AT3 - Le professionnel a évoqué la situation de la personne accompagnée en réunion d'équipe du lundi matin lors de l'épisode d'occupation de son logement et d'abus de faiblesse afin de prendre de manière collégiale les décisions concernant les démarches à effectuer.</p> <p>Le professionnel mentionne également sa participation aux commissions interdisciplinaires mais précise que la situation de la personne accompagnée n'a pas fait l'objet d'une étude dans cette instance.</p> <p>AT2 - Le professionnel explique qu'il assure la coordination des différents intervenants auprès de la personne accompagnée. Il est amené à organiser des temps de synthèse en présence de la personne accompagnée pour faire un bilan partagé des actions de chacun et redéfinir les axes de travail (par exemple Emergence, le personnel de la résidence, Inseraction...).</p>

Axes de progrès

(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,33
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT3 - La personne accompagnée indique ne pas avoir participé à une telle démarche</p> <p>AT2 - La personne accompagnée n'a pas souvenir d'avoir été sollicitée concernant les règles de</p>	1



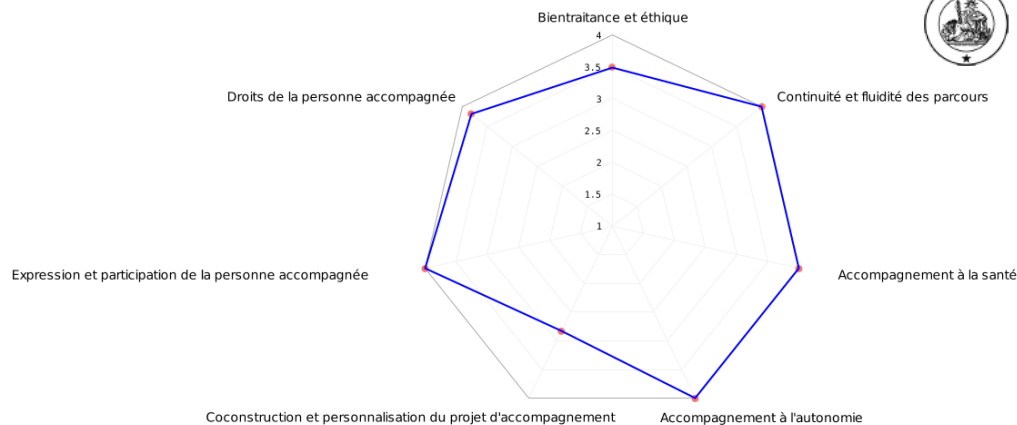
	fonctionnement du service	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	2
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 - La personne répond que son problème de surdité ne lui permet pas de participer à des réunions ou activités collectives. AT3 - La personne accompagnée indique se souvenir avoir reçu le questionnaire de satisfaction du service mais n'a pas connaissance d'autres modalités de recueil ou de consultation. AT2 - La personne accompagnée indique ne pas avoir participé pas à une telle démarche</p>	2
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT3 - La personne accompagnée n'a pas su répondre à ce critère. AT2 - La personne accompagnée n'a pas fait de demande particulière</p>	1
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 - Des activités à la Maison des Aînés ont été proposées à la personne, ce qui lui permettrait de rencontrer d'autres personnes accompagnées du CLIC. Il n'y a pas eu d'entraide et/ou de pair-aidance sollicitée. AT3 - Le professionnel explique avoir pu mettre en relation la personne accompagnée avec une autre personne isolée suivie par le service, ce qui a permis une certaine pair aidance entre elles. Le professionnel évoque également la co-animation du groupe des aidants dans un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, séances qui se déroulent une fois par mois et se fondent sur le principe du partage d'expériences. AT2 - Le professionnel mentionne que via le déploiement des ateliers Autonomie, la personne accompagnée a pu mettre en avant son parcours, ainsi la démarche de pair-aidance a favorisé la transmission aux autres participants</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS. En effet, l'ensemble des actions effectuées dans le cadre du groupe des aidants, du dispositif mobilité, de la chorale, de la cuisine festive, des ateliers équilibre, "santé précarité" est riche et favorise les rencontres et l'entraide entre les personnes accompagnées mais ne constitue pas une incitation à la pair-aidance qui désigne un type d'entraide spécifique, où une personne ayant vécu une expérience particulière (souvent difficile, comme un trouble de santé mentale, une dépendance ou un handicap) offre son soutien à une autre personne vivant une situation similaire. En conséquence la cotation n'a pas été modifiée.</p>	2
	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la	



Objectif 1.9	citoyenneté.	
Critère 1.9.2	Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.	N.C
Thématique	Accompagnement à la santé	3,78
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,33
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	N.C



Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

(reprise des critères standards cotés 3, 4 et « * » ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « * »)

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,5
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,5
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont accompagné une personne en transidentité: cela a suscité un questionnement sur la bientraitance de la personne qui était en attente de chirurgie et décider s'il fallait la soutenir pour reprendre la démarche de transidentité. Les personnes souffrant du syndrome de Diogène suscitent régulièrement des questions quant à la meilleure façon d'intervenir. Lorsque le service d'hygiène de la ville est sollicité, il intervient très vite : quel respect de la personne et de son rythme et de son milieu de vie? Ses sujets font l'objet d'échanges au cours des Commissions Diogène et Commissions pluridisciplinaires. L'intervention de l'Équipe Mobile de Gériatrie à Domicile (EMGD) peut être sollicitée.</p> <p>Les situations sont tracées dans les comptes rendus d'équipes pluridisciplinaires et de réunions d'équipe.</p>	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lors des visites à domicile, l'état du logement par exemple peut-être abordé afin de recueillir l'avis de la personne et pouvoir proposer des actions pour améliorer le cadre de vie de la personne. Le Groupe d'Analyse de Pratiques professionnelles permet des échanges et une réflexion sur la meilleure conduite à tenir.</p>	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3



Critère 2.1.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Toute l'équipe a bénéficié d'une formation au syndrome Diogène et participe au groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelles.</p> <p>Les situations complexes sont examinées le lundi matin en équipe.</p> <p>Les professionnels n'ont pas suivi de formation spécifiquement dédiée au questionnement éthique mais ont bénéficié de formations qui ont pu susciter le questionnement éthique.</p>	
Critère 2.1.4	<p>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Plusieurs instances permettent la réflexion sur les situations problématiques et/ou complexes: les réunions d'équipe, Commissions pluridisciplinaires, Club CLICs, DAC (dispositifs d'appui à la coordination). Ces situations peuvent susciter un questionnement éthique concernant la protection juridique, l'orientation en EHPAD... Des préconisations peuvent être proposées pour soutenir les professionnels.</p> <p>Les "Petit déj du maintien à domicile" travaillent régulièrement sur les limites du maintien à domicile avec l'UDAF qui apporte un éclairage juridique.</p> <p>Des forums suivis d'ateliers humanitude sont proposés aux les aidants.</p> <p>Il n'y a pas d'instances de réflexion éthique sur le territoire.</p>	3
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,83
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,83
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le contrat d'accompagnement rappelle l'obligation de discrétion professionnelle et de respect des valeurs et des choix de la personne accompagnée. Aucune visite à domicile n'est réalisée de façon impromptue : les personnes sont toujours prévenues par téléphone ou courrier. Lorsque la personne est absente au rendez-vous fixé avec le CLIC ou dans le cadre où le CLIC a été sollicité par un tiers, un courrier de mise à disposition est envoyé. Lors de l'entretien la personne peut être accompagnée par une personne de son choix. Un signalement au procureur de la République est envoyé lorsque, par exemple, le logement est indigne et qu'aucuns travaux ne sont entrepris du fait de la famille.</p> <p>Le groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelles permet d'échanger sur les bonnes pratiques. Les réunions d'équipe du lundi matin sont également des espaces d'échanges et de réflexions.</p>	4
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les personnes sont averties des visites à domicile. Un livret d'accueil est remis en début d'accompagnement et un contrat d'accompagnement est soumis à la signature.</p> <p>Chaque demande d'aide est signée par la personne accompagnée. Les professionnels du CLIC ne divulguent pas d'informations sur une personne accompagnée à une personne mandatée par sa famille et ne communique pas systématiquement avec la famille après un entretien. Seules les informations utiles aux partenaires leur sont partagées.</p> <p>La règle est de toujours respecter les choix de la personne, de recueillir systématiquement son</p>	4

	consentement et de ne pas céder à la pression de partenaires pour imposer des mesures d'accompagnement. Dans le cadre d'un accueil de stagiaire, un tutorat est mis en place afin de veiller au respect de la vie privé et de l'intimité de la personne.	
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le contrat d'accompagnement soumis en début d'accompagnement, affirme ce respect de la liberté d'opinion, de croyances et de vie spirituelle. La liste de tous les lieux de culte quel que soit la religion est remise sur demande de la personne accompagnée et les EHPAD congréganistes sont signalés. L'intervention de bénévole de la même confession que la personne accompagnée est favorisée. Des Indications concernant les croyances et la religion de la personne sont portées dans le document de la CNSA. L'Analyse des Pratiques Professionnelles et les réunions d'équipe permettent les échanges sur les bonnes pratiques en matières de respect de la liberté d'opinion et de croyance.</p>	4
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les formulaires de droit à l'image sont soumis au début de chaque activité collective et sont rangés dans le serveur commun. En cas de refus, la personne n'est pas prise en photo.</p>	4
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'accès au logiciel LOGICLIC est individualisé par un mot de passe personnel. Les dossiers papier sont rangés dans des armoires fermées à clés. Une mise à jour de l'archivage des dossiers individuels a été réalisée pendant l'été 2024. Il existe des fiches RGPD concernant les dossiers Logiclic. La confidentialité et la protection des données sont abordées en réunion d'équipe. La Charte RGPD pour les commissions pluridisciplinaires est travaillée en club CLICs. Pour la gouvernance, il n'y a pas besoin de formation ou sensibilisation spécifique car cela fait partie de la pratique professionnelle courante. Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS, ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4



Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lorsqu'une personne est sans téléphone et qu'elle désire pouvoir communiquer avec son entourage, un rendez-vous téléphonique est organisé et l'échange est réalisé avec le téléphone professionnel du CLIC. Afin de favoriser les activités à l'extérieur, le CLIC oriente les personnes accompagnées vers différents partenaires. Les propositions d'activités, possibilités de repas dans les résidences autonomie, sorties solidaires, manifestations du CCAS de Rouen... sont autant d'outils pour favoriser les relations sociales. Pour faciliter les déplacements, la personne peut être orientée vers le dispositif mobilité géré par l'APEF de ROUEN. Le programme de la Maison des Aînés est remis aux personnes accompagnées lors des entretiens ou envoyé par mail ; il est également consultable sur le site Internet. "Séniors connectés et espace numérique" est une des activités proposées par la Maison des Aînés. Unis-Cité, association proposant des missions de Services Civiques aux jeunes du territoire est un partenaire du CLIC. Dans ce cadre, des jeunes en services civiques se déplacent à domicile pour former les personnes au numérique. Le Centre Normandie Lorraine est sollicité pour la mise en place de matériel adapté pour les personnes malvoyantes (téléphone, loupes...). Une demande d'intervention d'ergothérapeutes de L'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) est également possible.</p>
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lorsqu'il est constaté un problème de barrière de la langue, le CLIC fait appel à un interprète de Femmes Inter Associations Normandie (FIA Normandie) afin de faciliter la communication et la compréhension pour la personne accompagnée.</p> <p>Un professionnel du CLIC est formé à la LSF.</p> <p>Une adaptation d'un jeu de l'oie géant a été réalisée pour animer des ateliers "infos logement" ainsi que des documents en FALC et en Français Langue étrangère (FLE) afin de faciliter la compréhension des démarches de demande de logement social. Une vidéo de présentation du CLIC est également disponible.</p> <p>Un accompagnement pour une visite d'une résidence autonomie, une démarche à la sécurité sociale et/ou auprès de la mutuelle, un renouvellement de carte d'identité, ou pour un dépôt de plainte à la police est également proposé.</p>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 2,83
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée. 2,83
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne disposent pas d'outils particuliers pour évaluer les risques liés aux addictions et aux conduites à risques: ils s'appuient sur leurs observations. Ils utilisent une fiche de liaison avec l'association "la boussole", qui accompagne les personnes qui souffrent d'addiction, pour demander une intervention pour alcool, jeux, ... Des professionnels du CLIC ont bénéficié d'une formation sur le Repérage Précoce et Intervention Brève (RPIB) de l'addictologie et sur l'entretien motivationnel.</p> <p>Dans Logiclic, le plan d'accompagnement individualisé comprend un onglet addiction. Une</p>



	attention plus particulière est portée au budget de la personne en cas d'addiction.	
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque de chute est évalué à domicile avec la grille AGGIR. Il est proposé aux personnes de participer à des ateliers de relever de chute avec un coach sportif spécialisé en Activités Physiques Adaptées ainsi qu'à un forum sur l'adaptation du logement avec SOLIHA (Solidaires pour l'habitat) anciennement Réseau PACT et Réseau Habitat & Développement qui se déplace avec un camion d'exemples d'aménagement pour éviter les chutes. La mise en place de téléalarme avec détecteur de chute peut également être proposé. Si les chutes sont très fréquentes le médecin traitant est alerté.</p> <p>L'ergothérapeute de l'Equipe Mobile Gériatrique (EMG) intra-hospitalière peut être sollicitée pour adapter le chaussage et mettre en place un rollator.</p> <p>La Clinique privée à BOIS GUILLAUME est aussi un partenaire que le CLIC qui dispose d'un hôpital de jour pour la prévention des chutes dont l'accès se fait sur prescription médicale.</p> <p>Les personnes peuvent aussi adresser la personne vers les centres de prévention Agirc-Arrco qui proposent à chaque bénéficiaire d'obtenir un bilan individualisé pour bien vieillir et en particulier évaluent les risques de chute avec préconisations d'activités.</p>	4
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne disposent pas d'outils d'évaluation des risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de déglutition. Ils s'appuient sur leurs observations lors des visites à domicile. En cas de problème, ils alertent les professionnels de santé qui mettent en place les actions requises.</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS, ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.</p>	3
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont participé à une conférence sur la sexualité des seniors en 2029.</p> <p>Le risque est évalué au cours des entretiens et peut poser des problèmes financiers pour les personnes isolées. Les visites à domicile sont réalisées à 2 professionnels pour une personne qui a été condamnée pour violence sexuelle.</p>	3
Critère 2.4.6	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Au cours des accompagnements individuels, en cas de difficultés financières, les relevés de compte, un réfrigérateur vide peuvent être des indicateurs de risque d'abus de faiblesse. Les Tiers intervenants à domicile ou autres peuvent également être à l'origine de l'alerte. Les situations sont exposées ensuite lors des commissions pluridisciplinaires. Un signalement au procureur peut être décidé à défaut de recueillir le consentement de la famille ou de la personne. Si besoin, le CLIC propose un accompagnement au médecin expert pour l'introduire auprès de la personne dans le</p>	3



	cadre d'une démarche de protection juridique. Une Conférence sur la protection juridique est prévue en novembre 2024.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent le travail mené en partenariat et en articulation avec l'Equipe Spécialisée Alzheimer pour les personnes présentant des troubles de la mémoire afin de faciliter leur maintien à domicile. Les professionnels précisent que pour tendre au maintien des compétences et au renfort de la confiance et de l'estime de soi, ils proposent aux personnes accompagnées de compléter par elles-mêmes les documents administratifs, pour rassurer les personnes, les professionnels proposent un accompagnement aux personnes pour relecture et finalisation. Les professionnels indiquent également que le renforcement des compétences passent également par les actions de prévention du Bien Vieillir qui sont déployées par le service, notamment le self défense, la marche nordique... qui apportent aux personnes de nouvelles compétences ou le maintien des capacités.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels expliquent que les besoins relatifs au domaine de la santé mentale sont tracés dans le dossier LogiCLIC, notamment dans le Plan d'Accompagnement Individualisé. Si besoin, les professionnels peuvent faire appel à un relai éventuel de l'Equipe Mobile Gériatrique à Domicile. Cette sollicitation de l'EMGD se fait au travers d'une fiche de transmission intégrant les éléments de repérage : perte de poids, chutes répétitives, hospitalisations à répétition... qui permettent d'étayer la demande. Les professionnels expliquent s'appuyer sur ces éléments pour les intégrer dans leurs évaluations.</p>	4
Critère 2.6.3	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels précisent que lorsqu'une souffrance psychique est constatée et qu'une demande émane de la personne ou si cette dernière se saisit de la proposition, il peuvent solliciter Inseraction pour demander la mise en place d'un accompagnement psychologique à domicile.</p>	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4



Critère 2.7.3	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que lorsqu'ils sont confrontés à des personnes vivant une situation de deuil, ils ont la possibilité de les orienter vers une des 4 conférences annuelles consacrées à cette thématique ou de les orienter directement vers l'association d'accompagnement au deuil pour qu'elles puissent bénéficier de rencontres individuelles.</p>	4
Critère 2.7.4	<p>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels expliquent que quand ils sont confrontés à des situations de deuil dans leurs accompagnements ils peuvent s'appuyer sur l'association d'accompagnement au deuil pour rencontres individuelles des personnes, ils peuvent également proposer l'intervention de bénévoles à domicile pour limiter le risque d'isolement de la personne endeuillée.</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que lorsqu'il y a un entourage repéré ils peuvent prendre contact par téléphone. Les professionnels précisent que les alertes sur des situations de rupture viennent le plus souvent des voisins, du Centre Hospitalier Universitaire (CHU), des services d'aide à domicile ou à l'occasion des visites à domicile. Parmi les signes d'alerte, les professionnels évoquent par exemple la demande d'arrêt des aides à domicile, le déclin cognitif, les chutes à répétition, une perte de poids, un problème d'hygiène corporel et/ou du logement.</p>	4
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels précisent qu'en cas de rupture liée à un changement de territoire, ils effectuent une mise en relation avec les partenaires du nouveau lieu de résidence pour faire le lien et le relai sur la situation. En cas d'hospitalisation, les professionnels se mettent en relation avec le CHU ou avec l'établissement où est hospitalisée la personne. Pour certaines situations complexes, les professionnels proposent un passage en commission pluridisciplinaire mensuelle pilotée par le CLIC qui rassemble le service Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), le service de psychiatrie, l'Equipe Mobile de Gériatrie du Domicile (EMGD), le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) ainsi qu'un gériatre du Centre Hospitalier Universitaire.</p>	4
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p>	4



Critère 2.8.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels nous font part des formations qu'il ont pu suivre notamment sur les problématiques sur les addictions, ainsi que sur la gestion de crise dans les parcours psychiatriques du public âgé.</p> <p>Les professionnels précisent également que les rencontres interprofessionnelles comme les commissions pluridisciplinaires, sont des lieux de sensibilisation.</p>	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels précisent que les situations complexes, ils ont recours aux commissions pluridisciplinaires mensuelles pilotées par le CLIC rassemblant le service APA, le service de psychiatrie, l'EMGD, le DAC et un gériatre du CHU. Cette commission fait l'objet d'une charte de fonctionnement qui est signée par l'ensemble des participants.</p> <p>Concernant les situations de diogenes, les professionnels peuvent saisir et participer aux commissions "santé mentale logement".</p> <p>Les professionnels mentionnent enfin les réunions de synthèse avec l'EMGD sur des situations individuelles.</p>	4
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels indiquent qu'en cas de rupture liée à un changement de territoire, ils transmettent les coordonnées des partenaires du territoire à la personne et/ou à son entourage et si besoin peuvent faire le lien pour assurer le relai.</p> <p>Les professionnels évoquent une situation de rupture de droit du fait de l'arrivée de la personne sur le territoire, cette rupture de droit était liée à la rupture de mandataire judiciaire du fait du déménagement. Le professionnel s'est mis en relation avec le précédent mandataire et a fait le lien avec le département d'accueil ainsi qu'avec le tribunal pour la remise en place des aides et des droits de la personne.</p>	4
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels expliquent que lorsque d'autres intervenants sont présents dans la situation, ils organisent des synthèses avec la personne au moment du début et de la fin de l'intervention du partenaire pour assurer la transmission des éléments utiles à leur accompagnement... Les professionnels sont aussi interpellés par les partenaires autant que de besoin par rapport à leur intervention auprès des personnes.</p>	4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4

Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels s'appuient sur les commissions pluridisciplinaires qui a une charte de fonctionnement rappelant les modalités de partage d'information.</p>	4
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels expliquent que les dossiers individuels papiers et les données personnelles des personnes accompagnées sont conservés dans des armoires fermées à clef. Les professionnels précisent qu'ils disposent de sessions individuelles d'accès aux postes informatiques. Les professionnels ont également une partition serveur spécifique pour conserver les dossiers propres au CLIC. Politique de changement de mot de passe en place au sein du CLIC dans le respect des règles de la CNIL.</p>	4

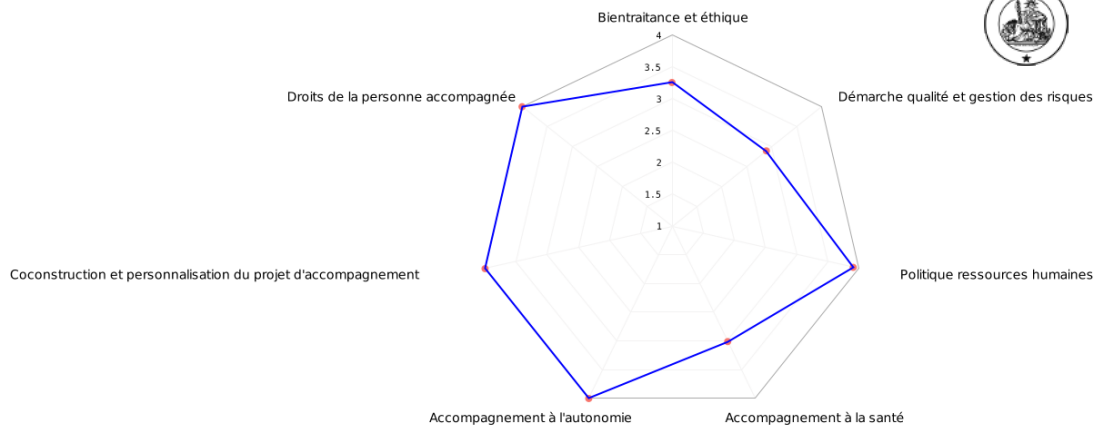
Axes de progrès

(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,83
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,83
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les outils de la loi 2002-2 existent depuis longtemps et n'ont pas été retravaillés en équipe. Ils ont été rediscutés avec les professionnels et seront retravaillés dans le cadre du renouvellement du projet de service. Les outils de la loi 2002-2 ont fait l'objet de réflexions lors de réunions du Club CLICs (1x/trimestre)</p>	3
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,83
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2,83
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont jamais été confrontés à une situation de radicalisation de personne accompagnée par le CLIC. Le changement de comportement ou les propos tenus seraient des signaux d'alerte.</p>	1



Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

(reprise des critères standards cotés 3, 4 et « * » ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « * »)

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,25
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3,25
Critère 3.1.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i> La définition de la bientraitance de la HAS est inscrite dans le projet de service et connu de toute l'équipe. Les professionnels sont sensibilisés au secret professionnel et partagé. Une présentation des documents et du cadre d'intervention est réalisée lors du 1er entretien du nouvel arrivant. La procédure d'accompagnement de la Personne âgée et la procédure spécifique pour la personne âgée vulnérable sont disponibles sur le commun ainsi que la Charte des valeurs du CCAS qui fait référence à la bientraitance. Cette charte fait partie du kit de bienvenue qui est remis systématiquement au nouveau professionnel. Le Projet de service a été relu avec les professionnels. L'Analyse des Pratiques Professionnelles et les commissions pluridisciplinaires permettent d'interroger régulièrement la bientraitance.</p>	
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i> Il n'y a pas de Charte bientraitance formalisée. Les professionnels, les aidants et les partenaires sont associés à la démarche de bientraitance du CLIC: des "forums bientraitance" sont organisés régulièrement à destination des professionnels, des partenaires et des aidants. Des Forums s'adressent plus spécifiquement aux aidants "Aider un proche et prendre soin de soi" 12/12/2019 et 06/10/2022. "Être une femme après 50 ans" 30/05/2024. Dans le cadre de la séance des aidants familiaux du 16/05/2024 il a été abordé "La communication et la bientraitance". Lors des Sessions "petits déj du maintien à domicile " à destination des professionnels la question</p>	



	de la bientraitance est abordée de façon transversale.	
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p><i>Commentaire :</i> Une nouvelle professionnelle a participé à la formation "Connaître et guider les personnes âgées", ceci est encouragé mais pas obligatoire. Les bénévoles de la "plateforme solidarité" peuvent intervenir auprès des Personnes Accompagnées; ils sont formés au sein de la plateforme qui ne dépend plus du CLIC depuis 2021.</p>	3
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont bénéficié d'une formation humanitude et de formations qui abordent le plus souvent le thème de la bientraitance, même si elle n'en est pas le sujet principal. Ils participent régulièrement à un groupe d'analyse des pratiques professionnelles et annuellement à un forum sur la bientraitance.</p>	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	<p>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</p> <p><i>Commentaire :</i> La situation est évaluée de façon multidimensionnelle avec le document du CNSA. Divers dispositifs peuvent être sollicités pour permettre à la personne de vivre dans un environnement répondant à ses besoins: APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), accompagnement pour entrer dans des établissements EHPAD et résidence autonomie. Le travail de coopération avec les services de logement de la ville permet également de proposer un logement plus adapté aux besoins de la personne.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4

Critère 3.4.1	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS explique son intervention dans une approche inclusive de la réalisation de visites à domicile qui sont un moyen de limiter le frein que représente le déplacement et ainsi faciliter l'évaluation des personnes notamment isolées. L'ESSMS met également en avant la mise en oeuvre de pratiques professionnelles spécifiques permettant l'inclusion de publics plus fragilisés et isolés voire exclus. Ainsi l'ESSMS a obtenu le financement d'un poste dédié à l'accompagnement des "vieux précaires exclus", la demande de poursuite de ce financement est à l'étude.</p> <p>L'ESSMS mentionne également la pratique professionnelle des équipes qui prévoit lors du 1er entretien, la remise des documents réglementaires qui sont des outils permettant de réaffirmer la place de la personne dans son accompagnement. C'est également l'occasion pour les professionnels de transmettre le document de renonciation qui permet le droit de la personne à renoncer à être accompagnée.</p> <p>L'ESSMS fait aussi référence à l'information et au droit laissé à la personne accompagnée de décider d'autorisation le lien ou non entre le service et son entourage, notamment au travers de la désignation de la personne de confiance.</p> <p>Enfin, l'ESSMS précise déployer un cycle de formation autour de l'entretien motivationnel depuis 3 ans, autour de la prévention des addictions pour l'ensemble des professionnels en poste.</p>
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS indique être en lien avec de nombreux partenaires, à commencer par les services municipaux mais également les associations et les services hospitaliers. Afin de mettre au service du public la connaissance de ce tissu partenarial, le CLIC a un site internet qui est remis à jour de manière hebdomadaire et qui répertorie l'ensemble des professionnels du territoire accessibles au public.</p> <p>L'ESSMS précise avoir certains partenariats privilégiés et formalisés par des conventions comme celle signée avec l'ASEPT relatives aux actions de prévention santé.</p> <p>L'ESSMS explique également le travail avec l'association La Boussole qui intervient dans les accompagnements liés aux addictions et avec qui une convention est signée.</p> <p>L'ESSMS précise qu'il a une stratégie de développement des conventions en fonction des besoins repérés au cours des accompagnements et des articulations entre l'équipe et les partenaires.</p> <p>L'ESSMS présente également la convention signée avec APEF pour le déploiement d'une offre de transport accompagné pour les personnes isolées ou en difficulté et faisant l'objet d'un financement dédiée lié à un appel à projet déposé par le CLIC.</p>
	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p>

Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS a constaté au travers de ses missions le renoncement à des soins ou à des démarches de nombreuses personnes du fait de l'absence de solution de transport adaptée à leurs besoins, du fait d'une fragilité ou d'un isolement. L'ESSMS a donc déposé un appel à projets qui lui a permis de disposer d'une enveloppe budgétaire dédiée à financer des aides au transport. Une convention a été signée avec le service prestataire APEF qui est en charge de la mise en place de ces transports, les professionnels du CLIC complètent les demandes d'accompagnement et un suivi de l'enveloppe est assuré. La convention est valide jusqu'à épuisement de l'enveloppe reçue.</p> <p>L'ESSMS présente un projet mis en place avec SOLIHA autour de la prévention des chutes qui s'est traduit par une journée d'information autour d'un théâtre forum qui a eu lieu le 11 avril 2024.</p>	
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS indique mettre en place des sessions de sensibilisation à destination des professionnels du territoire sur les sujets liés au public âgé afin d'aider au repérage de la fragilité, ainsi que des informations sur les dispositifs existants sur le territoire.</p> <p>L'ESSMS précise valoriser ses actions à la fois auprès de la municipalité mais également auprès de l'ARS qui finance un poste de travailleur social dédiée à l'accompagnement des plus précaires.</p> <p>L'ESSMS coporte un groupe de travail autour du syndrome de Diogène en lien avec le Centre Communal d'Action Sociale. C'est un projet qui émane des constats et des difficultés évoquées par les professionnels. Cette démarche a abouti à la création d'un groupe opérationnel permettant d'échanger sur des situations individuelles et qui rassemble le Centre Médico Psychologique, le service logement et salubrité de la municipalité, des travailleurs sociaux du CCAS ainsi que le CLIC. Ce groupe de travail a permis l'élaboration d'un livret d'information qui est communiqué aux professionnels pour les sensibiliser au syndrome de Diogène et faire évoluer leurs pratiques.</p>	4
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS évoque le groupe de travail coporté autour du syndrome de Diogène avec le CCAS, projet émanant des constats et des difficultés évoquées par les professionnels, création d'un groupe opérationnel permettant d'échanger sur des situations. Rassemble CMP, service logement et salubrité, travailleurs sociaux CCAS, CLIC. Elaboration d'un livret communiqué aux professionnels pour sensibiliser et faire évoluer les pratiques.</p> <p>L'ESSMS indique mettre en place des sessions de sensibilisation à destination des professionnels du territoire sur les sujets liés au public âgé afin d'aider au repérage de la fragilité, ainsi que des informations sur les dispositifs existants sur le territoire.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	4
	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	4



Critère 3.5.1

Commentaire :

L'ESSMS indique que l'ensemble de sa démarche d'accompagnement (via les visites à domicile) et collectif se traduit par l'ensemble des actions de prévention et d'information organisées par le CLIC. La communication sur ces événements et sur les ressources du territoire s'effectue notamment via le site internet du CLIC.

L'ESSMS présente sa participation à la stratégie de préservation de l'autonomie et de la prévention du risque d'isolement au travers de son articulation avec le pôle de veille sociale et de lutte contre l'isolement du Centre Communal d'Action Sociale, notamment au travers du "Plan d'alerte solidarité seniors". L'ensemble de l'équipe salariée du CLIC est intégrée au planning d'astreinte de week end pendant les périodes de déclenchement du plan d'alerte.

L'ESSMS évoque également la "plateforme solidarité" qui assure des visites de bénévoles auprès de personnes âgées afin de lutter contre les risques d'isolement et qui est mobilisée par l'équipe du CLIC. Cette charte rassemble plus d'une quinzaine d'associations proposant d'intervenir auprès des personnes isolées.

L'ESSMS met en avant le dispositif de transport accompagné au travers de la convention avec APEF qui permet de maintenir le lien social pour des personnes isolées sans moyen de transport.

Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

4*Commentaire :*

Les professionnels évoque le questionnaire "participation au programme senior" qui est transmis chaque année aux personnes participant au programme de la maison des Aînés (qui inclue les activités proposées par le CLIC). Ce questionnaire est également disponible en ligne via le site internet sous la forme d'un fichier Google form. L'objectif de cette démarche est de recueillir les souhaits des seniors sur les thématiques à développer pour l'année suivante.

Les professionnels parlent également de la mise en place d'une action "info retraite" de présentation pour les bénéficiaires Revenu de Solidarité Active concernant la demande de retraite pour limiter le non recours et tenter d'assurer l'autonomie financière des personnes. Cette action se déroule dans les locaux de la Maison des aînés (où se trouve les locaux du CLIC) qui peut ainsi être repérée comme un nouveau lieu ressource par les personnes.

Les professionnels précisent que leur intervention quotidienne vise à identifier les situations à risque, peuvent également s'appuyer sur la plateforme Solidarité que les personnes peuvent interpeler directement par téléphone ou par inscription via le site internet.

Critère 3.5.2

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

4*Commentaire :*

Les professionnels parlent des formations dont ils bénéficient tout au long de l'année pour compléter les connaissances déjà acquises et les savoirs faire liés à leur pratique quotidienne. Parmi les formations les professionnels citent la formation sur la prévention de l'isolement de la personne âgée ; mais également celle portant sur "la compréhension et la gestion de l'agressivité chez la personne âgée".

Les professionnels évoquent également les sessions de sensibilisation à destination des

Critère 3.5.3

	professionnels. L'invitation est transmise à l'ensemble des personnes qui peuvent être concernées par le premier accueil (gardiens d'immeuble, agents de mairie, mandataires judiciaires...). Ces sensibilisations ont pour but de présenter aux participants l'ensemble des dispositifs existants sur le territoire autour d'une étude de cas afin d'améliorer les parcours.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	3
	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	3
Critère 3.6.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels précisent que dans la démarche de l'évaluation de l'autonomie des personnes, ils abordent la question des traitements médicamenteux, notamment pour savoir qui se charge de la gestion des médicaments. Si la personne ou les observations font mention d'une difficulté dans le suivi de la prescription, le professionnel propose une mise en relation avec le médecin traitant ou l'équipe mobile de gériatrie pour demander un conseil et/ou une mise en place d'accompagnement à la prise du traitement par un infirmier.</p>	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3
	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	3
Critère 3.7.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS poursuit sa stratégie de prévention du risque infectieux en agissant vis à vis des salariés et de la prévention liée à la grippe en proposant aux salariés une vaccination gratuite. L'ESSMS déploie une campagne annuelle de vaccination des salariés. L'ESSMS gère la politique de gestion du risque infectieux au travers du service de la médecine du travail qui transmet les informations dédiées aux salariés par voie de mail. L'ESSMS précise également maintenir toutes les mesures préventives au risque infectieux à la fois via les affichages des bonnes pratiques dans les locaux et via la mise à disposition des équipements individuels.</p>	
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	3
Critère 3.7.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels signalent qu'il y a le plan de continuité de service mis en place durant le COVID qui mentionne les utilisations d'EPI. Les professionnels font également référence aux affichages relatifs au lavage des mains et à la présence de gel hydroalcoolique dans les véhicules de service et les locaux, notamment bureau d'accueil. Les professionnels précisent qu'il y a un relai par voie d'affichage dans les locaux des campagnes en faveur de la vaccination anti grippe.</p>	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
Critère 3.7.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels mentionnent l'information et la sensibilisation qui leur sont diffusées concernant l'accès à la campagne de vaccination anti grippale.</p>	



Thématique	Politique ressources humaines	
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4
Critère 3.8.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les ressources humaines sont mutualisées entre le CCAS des aînés et la Ville de ROUEN. Les différents services de la ville gèrent les professionnels du CLIC.</p> <p>Deux conventions formalisent ce fonctionnement: 1 convention de prestation de services pour les services rendus par la RH de la ville de ROUEN au CCAS , 1 convention pour la mise en place des services communs.</p> <p>Des Lignes directrices de gestion précisent les orientations générales en matière de gestion des ressources humaines.</p> <p>La ville a fait appel à un prestataire pour une enquête sur les risques psychosociaux auprès des agents du 25 septembre au 13 octobre 2023. Une information sur cette démarche a été transmise aux agents par mail et avec le bulletin de salaire. La méthode d'analyse des réponses aux questionnaires et le calcul des scores ont été diffusés aux agents par mail intranet et par affichage. Les remontées ont été partagées entre les directions et redescendues auprès des agents. Des ateliers ont été déclinés sur certains services pour retravailler sur les difficultés identifiées.</p> <p>Le DUERP, en cours de finalisation, a été présenté en réunion d'équipe. Un assistant de prévention assure une permanence pour les agents de la Maison des Aînés. Le précédent DUERP datait du 23/09/2016.</p> <p>Un PAPRI Pact (Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail) a été élaboré et un cahier de référence n°4 "Protéger la santé physique et mentale des agents de la ville de ROUEN" créé en mai 2017.</p> <p>La fiche de la HAS sur le lanceur d'alerte est à disposition des professionnels dans un classeur "Prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail" à l'accueil du CLIC.</p>	
	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
Critère 3.8.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un processus d'accueil des nouveaux professionnels a été mis en place par la ville. Il consiste en 1/2 journée d'accueil, organisé 1x/trimestre. Il permet la découverte des services et du cadre de travail, des avantages sociaux et la remise d'un kit d'accueil en partie dématérialisée. Le service de la direction des ressources humaines gère l'organisation et envoie les invitation aux nouveaux agents. Les agents ont l'obligation de participer à ce processus d'accueil et d'intégration.</p>	
	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
Critère 3.8.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les besoins émergents d'accompagnement de personnes en situation de précarité vieillissantes ont abouti à la création d'un poste de travailleur social dédié à l'accompagnement des personnes âgées les plus vulnérables par le biais du financement de la conférence des financeurs.</p> <p>Les missions de formation qui se sont développées ont conduit à la création d'un 1/2 temps supplémentaire d'assistante administrative (financement sur 2023 et 2024).</p>	



Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le niveau de diplôme et les compétences attendues sont précisés dans les annonces d'emploi. Un copil emploi valide les demandes de recrutement à partir du cahier des charges établi par le CLIC puis l'annonce est publiée en respectant la période légale d'annonce de la ville. Un jury de recrutement est ensuite constitué d'1 N+1, 1 N+2 et d'une personne de la DRH. Le service recrutement vérifie le diplôme et le casier judiciaire.</p> <p>Les entretiens professionnels annuels permettent d'identifier les besoins de formation tant individuels que collectifs. Un Plan de formation prévisionnel a été validé pour la période 2023-2025 et un point est effectué chaque année avec les chefs de service sur les besoins collectifs de formation.</p>	4
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont la possibilité d'être en télétravail avec une présence minimum sur le site de 3 jours/semaine et en général 1 jour/semaine. Les accompagnatrices sociales bénéficient d'un temps partiel à leur demande. Les Fiches de poste sont évaluées annuellement lors des entretiens professionnels.</p> <p>La mise en œuvre d'agendas partagés permet d'assurer la continuité de service lors d'une absence non prévue: réorganisation selon les possibilités des autres agents pour assurer les rendez-vous prévus ou bien reporter ces rendez-vous. Un planning commun des congés est également en place.</p>	4
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne connaissent pas les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) qui sont disponibles dans le commun mais ne leur servent pas de références actuellement.</p>	3
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un service santé et qualité de vie au travail est formalisé dans les lignes directrices de gestion. La santé et la sécurité au travail sont les domaines traités par les intervenants en prévention des risques professionnels. Une assistante sociale est disponible pour les agents et il peut être également fait appel à un psychologue (soutien psychologique, coaching, ...°) dans le cadre d'une passation de marché. Le COSC (Comité des œuvres sociales et culturelles de la Ville de Rouen) offrent des prestations sociales, billetterie, vacances, activités et temps de convivialité aux agents du CLIC. Les informations sont diffusées par mail et sur l'Intranet.</p> <p>Un journal interne mensuel est adressé aux agents.</p>	4
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels peuvent pratiquer des activités sportives pendant le temps de midi. Des repas conviviaux sont proposés par 1 agent "réfèrent convivialité "et une marche solidaire est organisée</p>	4



	pour octobre rose.	
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique</p> <p><i>Commentaire :</i> Une salle de détente est mise à la disposition des professionnels qui ont également accès à une terrasse et un jardin. Les réunions d'équipe sont hebdomadaires et les professionnels bénéficient d'un groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelles.</p>	4
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,88
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i> Selon les situations, une évaluation est réalisée à domicile suivie si besoin d'un signalement au procureur de la république par le biais d'un formulaire. Les professionnels disposent d'une liste de médecins experts à qui ils peuvent adresser la personne. La personne peut également être accompagnée à l'audience. Des liens de proximité sont entretenus entre les professionnels du CLIC et les mandataires. Une procédure a été formalisée pour le "Signalement des personnes âgées vulnérables". Les situations font l'objet d'une analyse par le biais de l'évaluation multidimensionnelle, par les regards croisés des différents professionnels, y compris les partenaires qui interviennent notamment le médecin traitant, d'échanges en équipe et en commission pluridisciplinaire. Personne accompagnée: par la mesure de protection juridique. En attente de l'action du procureur mise en place d'une veille pour s'assurer que la situation ne se dégrade pas.</p>	4
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p><i>Commentaire :</i> Une Journée ouverte aux professionnels et au public est organisée le 19 novembre 2024, conjointement avec l'UDAF, sur le thème "Tutelle, curatelle, Quelle place pour les familles?" Lors d'un Groupe des aidants une explication sur les mesures de protection a été dispensée. Les professionnels définissent la maltraitance par la privation de liberté, de droit, d'accès à son argent, une pression morale, une violence physique et/ou verbale. Le CLIC répond aux sollicitations d'ALMA (Association de Lutte contre la Maltraitance) pour des situations de suspicion de maltraitance. Les professionnels d'ALMA viennent au CLIC pour participer à la session de sensibilisation "connaître et guider les Personnes Agées". Les professionnels signalent les actes de maltraitance avec une fiche d'évènement indésirable et en échange en équipe. La procédure de signalement des personnes vulnérables est disponible dans le classeur des procédures et serait revue en cas de changement de la part du tribunal.</p>	3
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4




Critère 3.12.3 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels sont informés car les plaintes contre la structure sont transmises soit sur l'adresse générique du CLIC, soit le Logiciel MAARCH par lequel arrivent les formats papier numérisés; ou bien encore, par le Logiciel GRC (Intranet) sur lequel les réclamations pour la ville de Rouen.</p> <p>Il existe un délai de 48h00 pour accuser réception de la plainte.</p> <p>Le CLIC a reçu une plainte d'un médecin du CHU de ROUEN par téléphone le 23/07/2023 puis un mail le 31 juillet 2023. Cette plainte a fait l'objet d'échanges en commission pluridisciplinaire 14/11/2023 pour déterminer les suites à donner. Une réponse a ensuite été adressée par mail le 15/11/2023, suivie d'une rencontre du service social du CHU le 15/12/2023.</p> <p>Un registre des plaintes est à disposition, il permet d'inscrire: les date de réception, forme de la plainte, nature de la plainte, date du retour, nature du retour , commentaires et une copie est enregistrée sur Logiclic.</p>	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2,25
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Seuls les évènements indésirables graves sont consignés dans un fiche. La déclaration d'agression est disponible sur le commun.</p> <p>Les évènements indésirables sont répertoriés dans un tableau par la responsable du service.</p> <p>Suite à un évènement indésirable qui a été discuté en équipe, il a été proposé un affichage concernant l'obligation de se présenter à l'accueil, ce qui a été réalisé après validation par la hiérarchie.</p> <p>Un tableau de stationnement des véhicules a été mis à disposition des professionnels suite à un évènement indésirable.</p>	4
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3,5
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan de continuité d'activité du CLIC a été construit avec les professionnels en réunion d'équipe en mai 2024. Il est revu annuellement.</p> <p>Il existe également un plan communal de sauvegarde.</p>	4
Critère 3.14.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan de gestion de crise est présenté en réunion d'équipe et en réunion de service aux professionnels.</p> <p>Le plan de sauvegarde communal de la ville est communiqué à l'externe (préfecture, ...).</p>	4
Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il n'y a eu ni exercice de simulation de gestion de crise, hormis les exercices incendie, ni retour d'expérience.</p> <p>Suite au déclenchement de la guerre en UKRAINE, un plan de continuité d'activité en cas de</p>	3

	délestage électrique a été élaboré et communiqué.	
	Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.	
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p><i>Commentaire :</i> Mise à part la présentation du plan de continuité d'activité, il n'y a pas de formation ou de sensibilisation à la gestion de crise.</p>	3
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,67
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le Plan de transition écologique 2021-2026 de la ville de Rouen est décliné en 4 axes et 24 fiches action. En particulier, l'axe 1 vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre et à réaliser la transition écologique, dans l'axe 4 qui concerne la transformation des pratiques des services municipaux, la fiche action n°19 traite plus précisément les achats responsables. Les services sont sollicités pour l'alimenter annuellement. Trois référents "transition écologique" sont identifiés au sein de la Direction des transitions de la ville de ROUEN: un tableau, disponible pour les professionnels, permet d'avoir leurs coordonnées et de connaître leurs champs de compétences respectifs. Des défis en lien avec ce plan ont été proposés comme encourager l'usage de l'escalier, récupérer les bouchons. Une visite du centre de tri est proposée annuellement aux professionnels. Les imprimantes sont paramétrées en noir blanc et recto verso. L'acquisition de matériel se fait par l'intermédiaire d'un groupement d'achats qui impose une clause de développement durable aux fournisseurs.</p>	4
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <p><i>Commentaire :</i> Une direction du système d'information et du numérique est mutualisée entre la ville de Rouen et la Métropole. Le règlement des usages du système d'Information et une Fiche repère DSI sont remis à tout nouvel arrivant. La liste des procédures et la documentation DSI sont disponibles sur l'Intranet. Un référent RGPD a été désigné pour la ville et le CCAS. Les accès informatiques sont individualisés avec mots de passe personnels et une sensibilisation sur les dangers numériques régulièrement dispensée.</p>	3
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont sensibilisés au bon usage des outils informatiques: formation en intra au nettoyage des boîtes mail, réception de mails de la DSI en prévention des mails frauduleux (phishing). En cas de difficulté ou de question, les professionnels adressent un ticket d'incident à la DSI soit par mail, soit par téléphone, soit par intranet. Les professionnels se réfèrent à la charte informatique et aux "Repères" qui réglementent les usages du système informatique (chgt de mot de passe, ...).</p>	4

Axes de progrès

(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

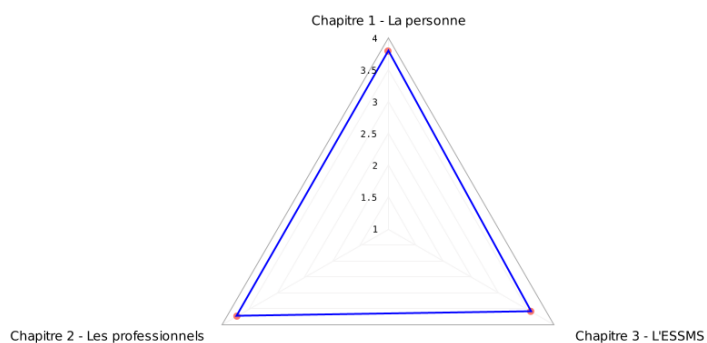
		Pour l'autorité compétente par délégation	Cotation
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques		2,88
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.		1,5
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i> Une analyse des besoins sociaux a été réalisée avec le Cabinet COMPAS afin de connaître l'évolution des publics à accompagner. Il n'y a pas de politique formalisée d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.</p>		1
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i> Des questionnaires de satisfaction sont distribués aux personnes accompagnées, les plaintes et réclamations sont analysées en équipe et un plan de continuité d'activité a été élaboré.</p>		2
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.		3
Critère 3.11.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'identification des situations à risque de maltraitance n'a pas été formalisée et aucun plan de prévention n'a été élaboré.</p>		2
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.		3,33
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le professionnel qui reçoit la plainte complète le tableau et la plainte est examinée en réunion d'équipe. Le recueil des plaintes et réclamations est fait sur Logiclic. Un formulaire de réclamation est mis à disposition à l'accueil. Il est également remis sous format papier, lors du 1er entretien, à la Personne Accompagnée et lors d'actions collectives. Le tableau de gestion des plaintes et réclamations a été mis à jour le 20/09/2024 suite à une action collective : il sert de registre. Il n'y a pas de procédure formalisée pour les plaintes et réclamations. La responsable du CLIC centralise et veille à ce qu'une réponse soit apportée ; celle-ci pas toujours écrite. Il n'y a pas d'analyse des indicateurs concernant les plaintes et réclamations.</p>		3
	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p>		3

Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>Il n'y a pas de communication sur les plaintes et réclamations.</p> <p>Un retour systématique est fait à la personne par oral ou par écrit selon la situation.</p> <p>Il n'y a jamais eu de plaintes qui relevaient d'une déclaration aux autorités.</p>	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	2,25
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i> Un formulaire ainsi qu'un tableau de suivi ont été mis en place récemment. Il n'y avait pas de formulaire pour les événements indésirables seulement en cas d'agression d'un professionnel.</p>	2
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les événements indésirables font l'objet d'échanges en réunion d'équipe.</p>	2
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i> Il n'y a pas de formation ou de sensibilisation à la gestion des événements indésirables.</p>	1



Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publié le : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Les Centres locaux d'information et de coordination (CLIC) sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et de conseil destiné aux personnes âgées, à leurs familles et aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile.

Le CLIC des Aînés est géré par le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de ROUEN et est hébergé dans la Maison des Aînés qui réunit l'ensemble des services de la Ville et du CCAS en faveur des personnes âgées (soins, accompagnement social, hébergement adapté). L'évaluation de la qualité des prestations du CLIC des Aînés de ROUEN s'est déroulée les 24 et 25 septembre 2024 dans des conditions favorables : climat sain et serein, mise à disposition des éléments de preuve, accueil de qualité tant du côté des professionnels que de la gouvernance. Les personnes accompagnées avaient été informées de la mission des évaluateurs ; un entretien a été difficile à mener du fait de la surdité sévère de la personne accompagnée et un autre a été perturbé du fait de l'état général dégradé de la personne (importante chute dans la salle de bain la veille avec intervention des pompiers) et a dû être écourté.

Les personnes accompagnées sont pleinement satisfaites de l'accompagnement offert par le CLIC : elles se sentent considérées, entendues et soutenues. Les professionnels utilisent un outil validé pour évaluer la situation dès le début de l'accompagnement et ainsi mieux répondre aux besoins et aux attentes des personnes qu'elles accompagnent ensuite dans leurs différentes démarches, si elles le souhaitent.

Les entretiens ont permis aux professionnels de montrer leur dynamisme, leur investissement et leur désir d'offrir un accompagnement de qualité aux personnes grâce à leur disponibilité, à leur offre de service riche (entretiens individuels, groupes d'échanges et d'information pour les aidants et nombreuses actions collectives) et à leur bonne connaissance d'un réseau partenarial riche et actif.

Il est apparu une bonne dynamique d'équipe qui partage les informations liées aux accompagnements par le logiciel Logiclic et les réunions d'équipe hebdomadaires. De plus, les commissions pluridisciplinaires et les groupes d'analyse de pratiques leur offrent des espaces de réflexion importants.

Le support du CCAS de la ville de ROUEN est un apport efficace de compétences dans des domaines comme les ressources humaines, la gestion des risques, la sécurité informatique et le développement durable.

Des locaux communs avec les autres services du CCAS dont le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du CCAS facilitent la coordination pour un accompagnement de qualité de la personne accompagnée.

Le Poste d'accompagnateur pour les personnes en grande précarité vieillissantes (y compris migrants), la coordination avec les différents partenaires et l'offre d'actions collectives de prévention sont des points particulièrement remarquables de ce service.

Des axes d'amélioration ont été identifiés :

- Définition avec les professionnels d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées,
- Organisation du recueil et du traitement des plaintes et des réclamations avec une communication aux parties prenantes,
- Organisation du recueil et du traitement des événements indésirables avec une communication auprès des parties prenantes,
- Réflexion à mener sur un mode d'expression de la personne accompagnée,
- Travail sur la traçabilité de remise des documents aux personnes accompagnées,
- Travail sur la traçabilité de mise à jour des documents,
- Formalisation d'un projet d'accompagnement en intégrant les axes de travail définis avec la personne accompagnée et une mise à jour à minima annuelle,
- Amélioration de la sécurisation des données personnelles pour mieux assurer la confidentialité,
- Formalisation des protocoles et différents formulaires en documents qualité.

Pour conclure, l'objectif du CCAS de renforcer le lien social qui permet à chacun de rester citoyen à part entière se retrouve dans les prestations proposées par le CLIC des Aînés qui veille à maintenir les personnes actrices de leurs parcours, respecte leur dignité et leur singularité, favorise leur inclusion sociale autant que possible et propose un accompagnement bienveillant tout en étant attentif à l'entourage et soutenant avec les aidants.

Observations de l'ESSMS



Chapitre 1

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

Objectif 1.7 - Critère 1.7.4 : manque élément de preuve : formulaire de renonciation remis à chaque personne permettant de formaliser et partager l'information du refus de la personne.
Objectif 1.8 – Critère 1.8.5 : « les professionnels encouragent le recours à la Pair-aidance ». Les actions du service dans ce cadre ne nous semblent pas suffisamment mises en valeur : ensembles d'actions effectuées dans le cadre du groupe des aidants ayant permis de créer des liens et des situations d'entraide, dispositif mobilité dont le contrat de marché public inclue la possibilité de transporter plusieurs personnes simultanément pour se rendre à la même action (facilite l'interconnaissance), chorale « un chœur aînés » se réunissant tous les mardis ayant permis la création de binômes pour se rendre à l'action, journée d'action autour de la cuisine festive avec l'association les Insatiables en décembre 23 encourageant les participants à cuisiner ensemble, proposition de covoiturage effectuées dans le cadre des ateliers équilibre.(2024), les ateliers "santé précarité" mis en place par une accompagnatrice suite à une formation ayant pour objectif de former des bénévoles afin qu'ils transmettent pas la suite les messages aux personnes accompagnées.

Thématique : accompagnement à la santé

Objectif 1.16 – Critère 1.16.2 :

EE : les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs

EE : les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages dans le dossier...

Manque éléments de preuve consultés : formation au repérage de la crise suicidaire (évaluation douleur psychique), fiches orientation « inseraction » (suivi psychologique) et EMGD (bilan santé global) comme moyens d'évaluation de ces douleurs.

En tant que travailleurs sociaux non formés aux soins médicaux nous nous interrogeons sur notre légitimité et les risques que cela pourraient impliquer d'utiliser des outils tels que des échelles de la douleur ou autre. Notre partenariat rapproché et les contacts avec le médecin traitant, les infirmières ou l'EMGD nous permettent d'alerter systématiquement et de passer le relai à un professionnel expert concernant la douleur.

L'équipe s'est interrogée sur le fait de ne pas être coté NC sur ce critère comme pour les critères 1.16.3.

Thématique : droits de la personne accompagnée

Objectif 2.2 – Critère 2.2.7 :

L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée

EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations...

Parmi les éléments de preuve ne sont pas mentionnés : le guide d'utilisation du Logiciel



Chapitre 2

Logiciel permettant un accès sécurisé aux données, les fiches RGPD décrivant la nature des données conservées, leur utilité et la durée de conservation.

EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques

Parmi les éléments de preuve ne sont pas mentionnés : le Logiciel Logiciel permettant un accès sécurisé aux données, dossiers papiers consignés dans armoires fermées à clés.

Thématique : Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

Objectif 2.4 Critère 2.4.4 :

Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition, et/ou troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.

Il est noté « absence d'éléments de preuve » malgré les actions menées par le service dans ce cadre. Au niveau individuel : orientation portage repas régime adapté (notifié dans logiciel). Au niveau collectif : intervention mensuelle d'un diététicien « les lundis bien-être et nutrition » à la Maison des Aînés toute l'année 2023, Organisation de séances sur l'alimentation et l'hydratation (étés 2022, 2023, 2024) (2 séances spécifiques pour les aidants + 2 séances pour tous public par an).

Chapitre 3

Thématique : démarche qualité et gestion des risques

Objectif 3.14- Critères 3.14.3

Les professionnels participent aux exercices (...) organisés par l'EESMS

EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.

Eléments de preuve : exercice évacuation incendie effectué le lundi 07 octobre 24 en présence de la direction des bâtiments et du service Qualité de Vie au Travail

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise

Eléments de preuve non notés : Formations Premiers Secours effectuées par 2 agents et 2 programmées fin 2024, formation Premier Secours en santé mentale programmée pour 2 agents début 2025.

Observation générale

Le pré rapport nous semble en adéquation avec notre pratique professionnelle et l'évaluation menée. Pas d'autres remarques à l'exception des commentaires ci dessus.

Dans l'appréciation générale serait-il possible de préciser la question des locaux : la Maison des Aînés où se situe le CLIC réunit l'ensemble des services de la Ville et du CCAS en faveur des personnes âgées (soins, accompagnement social, hébergement adapté).



Annexes

Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)

		Cotation
	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	3
Critère 2.2.6	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance est pleinement informée de la situation ainsi que des éléments ayant conduit à la cotation 3. Elle a d'ores et déjà analysé les causes de cette situation, identifié les mesures d'amélioration nécessaires (Les outils de la loi 2002-2 vont être retravaillés en équipe dans le cadre du renouvellement du projet de service), et un plan d'action sera bientôt défini.</p>	
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	2
Critère 3.11.1	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance est pleinement informée de la situation ainsi que des éléments ayant conduit à la cotation 3. Elle a d'ores et déjà analysé les causes de cette situation, identifié les mesures d'amélioration nécessaires (l'identification des situations à risques de maltraitance va être travaillée en équipe et formalisée, elle sera suivie de l'élaboration d'un plan de prévention des maltraitements), et un plan d'action sera bientôt défini.</p>	
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3
Critère 3.12.1	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance est pleinement informée de la situation ainsi que des éléments ayant conduit à la cotation 3. Elle a d'ores et déjà analysé les causes de cette situation, identifié les mesures d'amélioration nécessaires (La procédure de traitement des plaintes et réclamations va être formalisée et toutes les réponses seront tracées), et un plan d'action sera bientôt défini.</p>	
	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3
Critère 3.12.2	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance est pleinement informée de la situation ainsi que des éléments ayant conduit à la cotation 3. Elle a d'ores et déjà analysé les causes de cette situation, identifié les mesures d'amélioration nécessaires (Les plaintes et réclamations et leurs traitements feront l'objet d'une communication au comité consultatif), et un plan d'action sera bientôt défini.</p>	
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	2
Critère 3.13.1	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance est pleinement informée de la situation ainsi que des éléments ayant conduit à la cotation 3. Elle a d'ores et déjà analysé les causes de cette situation, identifié les mesures d'amélioration nécessaires (la définition d'un événement indésirable et la procédure de signalement seront travaillées en équipe), et un plan d'action sera bientôt défini.</p>	
	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès	



Critère 3.13.2	<p>des parties prenantes.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance est pleinement informée de la situation ainsi que des éléments ayant conduit à la cotation 3. Elle a d'ores et déjà analysé les causes de cette situation, identifié les mesures d'amélioration nécessaires (une communication sur le traitement des événements indésirables sera organisée), et un plan d'action sera bientôt défini.</p>
----------------	---



Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 1	La personne	3,79	3,8
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,45	3,52
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,67	4
Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	3	4
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	3	4
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	3	4
	<i>Commentaire modifié :</i> AT1 - Le consentement de la personne est formalisé dans le Contrat individuel d'accompagnement. Les collègues du CLIC ont accès au dossier qui est sous clé. Il est noté dans Logiclic que le contrat d'accompagnement a été signé et que la personne ne veut pas entrer en résidence autonomie pour le moment. AT3 - Le professionnel dit tracer les refus et les consentements dans le dossier individuel de la personne, ainsi quand la personne accompagnée a refusé de participer à la sortie solidaire. Le professionnel a également tracé quand la personne accompagnée a décliné la proposition de visite de résidence et qu'elle n'a pas voulu donner suite. AT2 - Le professionnel explique concernant la traçabilité du consentement et du refus de de la personne accompagnée, que le refus comme le consentement sont tracés uniquement dans les dossiers papier, pas de partage systématique entre professionnels de ces éléments, sauf consultation du dossier papier de la personne accompagnée. Le professionnel précise que le refus d'accompagnement est mentionné dans les transmissions individuelles qui sont accessibles à tous dans le dossier informatisé. Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS. En effet, le formulaire de renonciation, remis à chaque personne accompagnée, permet de formaliser et partager l'information du refus de la personne: il a été ajouté comme élément de preuve et la cotation a été ajustée en conséquence.		
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6	3,6
	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.	2	2
	<i>Commentaire modifié :</i> AT1 - Des activités à la Maison des Aînés ont été proposées à la personne, ce qui lui permettrait		

Critère 1.8.5	<p>de rencontrer d'autres personnes accompagnées du CLIC. Il n'y a pas eu d'entraide et/ou de pair-aidance sollicitée.</p> <p>AT3 - Le professionnel explique avoir pu mettre en relation la personne accompagnée avec une autre personne isolée suivie par le service, ce qui a permis une certaine pair-aidance entre elles. Le professionnel évoque également la co-animation du groupe des 7 dans un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, séances qui se déroulent une fois par mois et se fondent sur le principe du partage d'expériences.</p> <p>AT2 - Le professionnel mentionne que via le déploiement des ateliers Autonomie, la personne accompagnée a pu mettre en avant son parcours, ainsi la démarche de pair-aidance a favorisé la transmission aux autres participants</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS. En effet, l'ensemble des actions effectuées dans le cadre du groupe des aidants, du dispositif mobilité, de la chorale, de la cuisine festive, des ateliers équilibre, "santé précarité" est riche et favorise les rencontres et l'entraide entre les personnes accompagnées mais ne constitue pas une incitation à la pair-aidance qui désigne un type d'entraide spécifique, où une personne ayant vécu une expérience particulière (souvent difficile, comme un trouble de santé mentale, une dépendance ou un handicap) offre son soutien à une autre personne vivant une situation similaire. En conséquence la cotation n'a pas été modifiée.</p>		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,78	3,78
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,33	3,33
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>AT3 - Le professionnel indique que la personne est autonome sur la prise en charge de ses douleurs. Le professionnel nous mentionne les points d'alerte via à vis des douleurs de la personne, mais cette dernière gère seule son parcours de santé sur ce sujet. Le professionnel précise ne pas disposer d'outils spécifiques sur ce sujet et s'appuyer sur l'observation.</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS. Cependant, même si les travailleurs sociaux ne sont pas des professionnels de santé, il est attendu qu'ils soient attentifs et en capacité d'évaluer les manifestations de douleurs chez les personnes qu'ils accompagnent, afin de pouvoir alerter et passer le relai aux partenaires compétents, et qu'ils en assurent la traçabilité. Il était important de mettre en valeur le fait que les professionnels du CLIC repéraient et/ou évaluaient régulièrement les douleurs de la personne accompagnée et qu'ils connaissaient les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. En conséquence, seule la cotation du sous critère EE3 a été modifiée.</p> <p>Le critère 1.16.3 est présentement coté NC, car les personnes rencontrées, soit n'avaient pas d'entourage, soit ne souhaitaient pas que leur entourage soit associé à leur projet d'accompagnement.</p>	<p>3</p> <p>1</p>	<p>3</p> <p>2</p>
Chapitre 2	Les professionnels	3,69	3,74
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,67	3,83



3

4

3

4

3

4

2

3

Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.		
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>L'accès au logiciel LOGICLIC est individualisé par un mot de passe personnel. Les dossiers papier sont rangés dans des armoires fermées à clés. Une mise à jour de l'archivage des dossiers individuels a été réalisée pendant l'été 2024. Il existe des fiches RGPD concernant les dossiers Logiclic. La confidentialité et la protection des données sont abordées en réunion d'équipe. La Charte RGPD pour les commissions pluridisciplinaires est travaillée en club CLICs. Pour la gouvernance, il n'y a pas besoin de formation ou sensibilisation spécifique car cela fait partie de la pratique professionnelle courante.</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS, ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.</p>		
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,67	2,83
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2,67	2,83
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Les professionnels ne disposent pas d'outils d'évaluation des risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de déglutition. Ils s'appuient sur leurs observations lors des visites à domicile.</p> <p>En cas de problème, ils alertent les professionnels de santé qui mettent en place les actions requises.</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS, ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.</p>	2	3



3

3,5

Chapitre 3	L'ESSMS		
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.		
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	2	3
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	2	4
	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Il n'y a eu ni exercice de simulation de gestion de crise, hormis les exercices incendie, ni retour d'expérience.</p> <p>Suite au déclenchement de la guerre en UKRAINE, un plan de continuité d'activité en cas de délestage électrique a été élaboré et communiqué.</p> <p>Les évaluateurs ont pris connaissance des remarques de l'ESSMS, ont complété les éléments de preuve et ont ajusté la cotation en conséquence.</p>		
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	2	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	2	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Mise à part la présentation du plan de continuité d'activité, il n'y a pas de formation ou de sensibilisation à la gestion de crise.</p>		

Evolutions apportées à l'appréciation générale

Appréciation générale avant observations de l'ESSM



Les Centres locaux d'information et de coordination (CLIC) sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et de conseil destinés aux personnes âgées, à leurs familles et aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile.

Le CLIC des Aînés est géré par le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de ROUEN. L'évaluation de la qualité des prestations du CLIC des Aînés de ROUEN s'est déroulée les 24 et 25 septembre 2024 dans des conditions favorables : climat sain et serein, mise à disposition des éléments de preuve, accueil de qualité tant du côté des professionnels que de la gouvernance. Les personnes accompagnées avaient été informées de la mission des évaluateurs ; un entretien a été difficile à mener du fait de la surdité sévère de la personne accompagnée et un autre a été perturbé du fait de l'état général dégradé de la personne (importante chute dans la salle de bain la veille avec intervention des pompiers) et a dû être écourté.

Les personnes accompagnées sont pleinement satisfaites de l'accompagnement offert par le CLIC : elles se sentent considérées, entendues et soutenues. Les professionnels utilisent un outil validé pour évaluer la situation dès le début de l'accompagnement et ainsi mieux répondre aux besoins et aux attentes des personnes qu'elles accompagnent ensuite dans leurs différentes démarches, si elles le souhaitent.

Les entretiens ont permis aux professionnels de montrer leur dynamisme, leur investissement et leur désir d'offrir un accompagnement de qualité aux personnes grâce à leur disponibilité, à leur offre de service riche (entretiens individuels, groupes d'échanges et d'information pour les aidants et nombreuses actions collectives) et à leur bonne connaissance d'un réseau partenarial riche et actif.

Il est apparu une bonne dynamique d'équipe qui partage les informations liées aux accompagnements par le logiciel Logiclic et les réunions d'équipe hebdomadaires. De plus, les commissions pluridisciplinaires et les groupes d'analyse de pratiques leur offrent des espaces de réflexion importants.

Le support du CCAS de la ville de ROUEN est un apport efficace de compétences dans des domaines comme les ressources humaines, la gestion des risques, la sécurité informatique et le développement durable.

Des locaux communs avec les autres services du CCAS dont le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du CCAS facilitent la coordination pour un accompagnement de qualité de la personne accompagnée.

Le Poste d'accompagnateur pour les personnes en grande précarité vieillissantes (y compris migrants), la coordination avec les différents partenaires et l'offre d'actions collectives de prévention sont des points particulièrement remarquables de ce service.

L'évaluation a également permis de diagnostiquer 7 critères impératifs qui n'ont pas atteint la cotation 4, diagnostic partagé par la direction et l'équipe du CLIC à savoir :

- ? Le critère 2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.
- ? Le critère 2.2.7 L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.
- ? Le critère 3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- ? Le critère 3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- ? Le critère 3.12.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.
- ? Le critère 3.12.2 L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.
- ? Le critère 3.13.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.
- ? Le critère 3.13.2 L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.

Des axes d'amélioration ont été identifiés :



- Les questionnaires distribués en début d'accompagnement sont les seuls moyens de recueillir la satisfaction des personnes accompagnées,
- La traçabilité de remise des documents aux personnes accompagnées n'est pas efficiente,
- La traçabilité de mise à jour des documents n'est pas efficiente,
- Le projet d'accompagnement n'est pas systématiquement formalisé en intégrant les missions de travail définies avec la personne accompagnée et la mise à jour à minima annuelle n'est pas systématiquement formalisée,
- La démarche qualité n'est pas formalisée.

Pour conclure, l'objectif du CCAS de renforcer le lien social qui permet à chacun de rester citoyen à part entière se retrouve dans les prestations proposées par le CLIC des Aînés qui veille à maintenir les personnes actrices de leurs parcours, respecte leur dignité et leur singularité, favorise leur inclusion sociale autant que possible et propose un accompagnement bienveillant tout en étant attentif à l'entourage et soutenant avec les aidants.

Appréciation générale après observations de l'ESSMS

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publié le : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Les Centres locaux d'information et de coordination (CLIC) sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et de conseil destiné aux personnes âgées, à leurs familles et aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile.

Le CLIC des Aînés est géré par le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de ROUEN et est hébergé dans la Maison des Aînés qui réunit l'ensemble des services de la Ville et du CCAS en faveur des personnes âgées (soins, accompagnement social, hébergement adapté). L'évaluation de la qualité des prestations du CLIC des Aînés de ROUEN s'est déroulée les 24 et 25 septembre 2024 dans des conditions favorables : climat sain et serein, mise à disposition des éléments de preuve, accueil de qualité tant du côté des professionnels que de la gouvernance. Les personnes accompagnées avaient été informées de la mission des évaluateurs ; un entretien a été difficile à mener du fait de la surdité sévère de la personne accompagnée et un autre a été perturbé du fait de l'état général dégradé de la personne (importante chute dans la salle de bain la veille avec intervention des pompiers) et a dû être écourté.

Les personnes accompagnées sont pleinement satisfaites de l'accompagnement offert par le CLIC : elles se sentent considérées, entendues et soutenues. Les professionnels utilisent un outil validé pour évaluer la situation dès le début de l'accompagnement et ainsi mieux répondre aux besoins et aux attentes des personnes qu'elles accompagnent ensuite dans leurs différentes démarches, si elles le souhaitent.

Les entretiens ont permis aux professionnels de montrer leur dynamisme, leur investissement et leur désir d'offrir un accompagnement de qualité aux personnes grâce à leur disponibilité, à leur offre de service riche (entretiens individuels, groupes d'échanges et d'information pour les aidants et nombreuses actions collectives) et à leur bonne connaissance d'un réseau partenarial riche et actif.

Il est apparu une bonne dynamique d'équipe qui partage les informations liées aux accompagnements par le logiciel Logiclic et les réunions d'équipe hebdomadaires. De plus, les commissions pluridisciplinaires et les groupes d'analyse de pratiques leur offrent des espaces de réflexion importants.

Le support du CCAS de la ville de ROUEN est un apport efficace de compétences dans des domaines comme les ressources humaines, la gestion des risques, la sécurité informatique et le développement durable.

Des locaux communs avec les autres services du CCAS dont le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du CCAS facilitent la coordination pour un accompagnement de qualité de la personne accompagnée.

Le Poste d'accompagnateur pour les personnes en grande précarité vieillissantes (y compris migrants), la coordination avec les différents partenaires et l'offre d'actions collectives de prévention sont des points particulièrement remarquables de ce service.

Des axes d'amélioration ont été identifiés :

- Définition avec les professionnels d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées,
- Organisation du recueil et du traitement des plaintes et des réclamations avec une communication aux parties prenantes,
- Organisation du recueil et du traitement des événements indésirables avec une communication auprès des parties prenantes,
- Réflexion à mener sur un mode d'expression de la personne accompagnée,
- Travail sur la traçabilité de remise des documents aux personnes accompagnées,
- Travail sur la traçabilité de mise à jour des documents,
- Formalisation d'un projet d'accompagnement en intégrant les axes de travail définis avec la personne accompagnée et une mise à jour à minima annuelle,
- Amélioration de la sécurisation des données personnelles pour mieux assurer la confidentialité,
- Formalisation des protocoles et différents formulaires en documents qualité.

Pour conclure, l'objectif du CCAS de renforcer le lien social qui permet à chacun de rester citoyen à part entière se retrouve dans les prestations proposées par le CLIC des Aînés qui veille à maintenir les personnes actrices de leurs parcours, respecte leur dignité et leur singularité, favorise leur inclusion sociale autant que possible et propose un accompagnement bienveillant tout en étant attentif à l'entourage et soutenant avec les aidants.