



Rapport de visite d'évaluation

RESIDENCE JANINE BONVOISIN

2 RUE DES URSULINES
76000 ROUEN

16/09/2024 - 17/09/2024

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	46
Cotation des chapitres par thématiques	53
Chapitre 1 - La personne	53
Chapitre 2 - Les professionnels	72
Chapitre 3 - L'ESSMS	82
Niveau global atteint par l'ESSMS	98
Observations de l'ESSMS	100
Annexes	102
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	102
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	105
Evolutions apportées à l'appréciation générale	106



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 en 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	GRILLÉ Vanessa
FINESS juridique	760803684
Adresse de l'entité juridique	2 RUE DES URSULINES 76000 ROUEN
Date d'ouverture	05/10/1977
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	03/01/2017
Statut juridique	Public
Organisme gestionnaire	CCAS de Rouen
Autres informations	

RESIDENCE JANINE BONVOISIN	
FINESS géographique	760792028
SIRET	26760045000055
Adresse du site évalué	2 RUE DES URSULINES 76000 ROUEN
Département / Région	Seine-Maritime / Normandie
Catégorie FINESS	Résidences autonomie
Activités	Hébergement
Modalités d'accueil	Permanent
Nombre de places	70
Nombre d'ETP	5.5



Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Social
Structure(s)	Etablissement
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	Matthis LEMALE
Noms des évaluateurs	Matthis LEMALE Guillaume SALOMON

Dates de transmission	
Pré-rapport	09/10/2024
Observations	08/11/2024
Rapport final	25/11/2024



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	3,75
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
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
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
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle a une mesure de tutelle.		



Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 3</p> <p>EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier. 3</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. 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>AT1 : Contrat de séjour signé (11/05/2017) indiquant le droit des usagers (p.7) et une partie sur les conditions financières (partie 3) ; Règlement de fonctionnement Résidence autonomie (21/11/2019) dont une partie sur le fonctionnement des résidences autonomies (p.5-12) et une partie sur le droit des résidents (p.14-19) et les règles de vie collective (p.20-22) ; Contrat de prestation de service (11/04/2023) indiquant la prise en charge du lavage des vêtements ; affichage de la charte des droits et des libertés en FALC ; Livret d'accueil Jeanine Bonvoisin (non daté) précisant les missions et services (p.6), la sécurité extérieures (p.8), les locaux mis à disposition (p.10) et l'expression des résidents (p.11) ; Extrait d'une décision du juge des tutelles (20/06/2017) ; Courrier de l'ATMP (15/05/2024) pour un changement de tutelle ; Attestation de remise de documents (10/04/2017) indiquant la remise du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement. Attestation remise livret et règlement signé le 09/12/21</p> <p>Contrat de séjour signé le 09/12/21</p> <p>Compte rendu café des échanges 12/03/24 - charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>Contrat de séjour signé le 21/3/2018</p> <p>Attestation, remise livret accueil et règlement signée le 21/3/2018</p> <p>Document droit à la photo du 29/9/21 (refus de la personne)</p> <p>Compte rendu café des échanges 12/03/24 - charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>compte rendu café des échanges 09/02/24 - démarche projet d'établissement</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Bilan de formation 2023 ; Bilan de formation 2022 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques ; Attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".</p> <p>Charte des droits et libertés en Facile à Lire et à Comprendre.</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p>



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. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 4</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024).</p>
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. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. 4</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 personne accompagnée. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Règlement de fonctionnement Résidence autonomie (21/11/2019) dont une partie sur le fonctionnement des résidence autonomie (p.5-12) et une partie sur le droit des résidents (p.14-19) et les règles de vie collective (p.20-22) ; Contrat de prestation de service (11/04/2023) indiquant la prise en charge du lavage des vêtements ; Attestation de remise de documents (10/04/2017) indiquant la remise du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement.</p> <p>Compte rendu café des échanges du 05/10/23 avec question de AT3 pour accessibilité chemin extérieure</p> <p>CR du CVS du 28/03/24 (nom et présence de son fils)</p> <p>CR du café des échanges du 08/01/24 - 12/03/24</p> <p>CR café des échanges du 3/9/21 mention participation de AT1 à la commission restauration</p> <p>Questionnaire vierge de satisfaction sur les repas - demandé dans la période après arrivée - possibilité anonymat</p>
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. 4</p>
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. 4</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>
Critère 1.4.2	<p>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie. 4</p>



Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	4
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	4
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024).	
Critère 1.5.2	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.	4
	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.	4
	EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024).	
Critère 1.5.3	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.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.	4
	EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) dont un point sur la restauration ; Compte rendu du café des échanges (08/01/2024) indiquant l'avancée des travaux et un point sur la restauration, point sur les animations, sur le CVS, etc. ; Fiche de présence indiquant la participation de la personne au café des échanges (2024) ; Affichage des comptes rendus de réunion CVS dans un classeur mis à disposition dans la résidence. Classeur à disposition des résidents avec plaquette des logements - livret accueil - règlement de fonctionnement - contrat de séjour + comptes rendus CVS CR du café des échanges du 08/01/24 - 12/03/24 Classeur à disposition des résidents avec plaquette des logements - livret accueil - règlement de fonctionnement - contrat de séjour + comptes rendus CVS	



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>AT1 : Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) dont un point sur la restauration ; Affichage des comptes rendu de réunion CVS dans un classeur mis à disposition dans la résidence ; Compte rendu du café des échanges (08/01/2024) indiquant l'avancée des travaux et un point sur la restauration, point sur les animations, sur le CVS, etc. ; Fiche de présence indiquant la participation de la personne au café des échanges (2024) ; Questionnaire de satisfaction (14/06/2024) ; Résultat des enquêtes de satisfaction résidents 2022.</p> <p>Compte rendu café des échanges du 05/10/23 avec question de AT3 pour accessibilité chemin extérieur</p> <p>Tableau de suivi des participations des activités de 06/24</p> <p>CR café des échanges du 3/9/21 mention participation de AT1 à la commission restauration</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.6.3	<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 accompagnée.</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Questionnaire de satisfaction (14/06/2024) ; Résultat des enquêtes de satisfaction résidents 2022 ; Échange de mail entre la tutelle et la responsable du service d'aide à domicile (29/12/2021) concernant son souhait d'arrêter l'intervention des aides à domicile.</p> <p>Fiche résident - animation et lien social signée le 18/04/24</p> <p>projet d'accompagnement personnalisé remis à jour signé le 22/05/24</p> <p>Mail pour demander aménagement pour accéder au terrain de pétanque - mail du 04/04/24</p> <p>Tableau de suivi des éléments marquants de la personne sur 2024</p> <p>Mise à jour du PAP le 21/8/24</p> <p>Cahier de transmission suite à hospitalisation de AT1 : le 13/08/24 - livraison lit médicalisé retour le 14/08 entre 14 h et 15h</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</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>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>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	4
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	3
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Échange de mail entre la tutelle et la responsable du service d'aide à domicile (29/12/2021) concernant son souhait d'arrêter l'intervention des aides à domicile. Fiche résident - animation et lien social signée le 18/04/24 Document droit à l'image du 29/09/21 (refus de la personne) Fiche résident - animation et lien social signée le 21/8/24	
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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Contrat de séjour signé (11/05/2017) indiquant le droits des usagers (p.7) et une partie sur les conditions financières (partie 3) ; Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) indiquant plusieurs points dont : suivi CMP, suivi boussole, participer aux sorties proposées, suivi dentaire, etc. Fiche résident - animation et lien social signée le 18/04/24 Document droit à la photo du 29/09/21 (refus de la personne)	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4
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
	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



Critère 1.8.3	<p>EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Planning des animations du lundi 05 Août au vendredi 09 indiquant les activités Pétanques, Atelier créatif, Petit Bac, Mandalas ; Courrier invitation à thème (30/07/2024) ; Affiche Garden Party Jeudi 6 juin à la résidence Bonvoisin ; Fiche résident - Animation et lien social (28/03/2024) indiquant les souhaits de la personne en activités physiques, culturelles, artistiques, créatives, sorties / voyages et le lien social ; Transmission (09/2023) concernant l'inscription de la personne à la chorale proposée par le CLIC "un cœur ainé" ; Tableau de suivi des animations (2024).</p> <p>Fiche résident - animation et lien social signée le 18/04/24</p> <p>Planning animation du 19 au 20 septembre</p> <p>tableau de suivi des participations 2023</p> <p>Compte rendu café des échanges</p> <p>Fiche résident - animation et lien social signée le 21/8/24</p> <p>Planning animation du 19 au 20 septembre</p> <p>tableau de suivi des participations 2023</p> <p>Compte rendu café des échanges 09/02/24</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. 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau de suivi des animation (2024) ; Transmission (09/2023) concernant l'inscription de la personne à la chorale proposée par le CLIC "un cœur ainé" ; Transmission (05/08/2024) indiquant que la personne intervient comme bénévole au Restau du cœur.</p> <p>Planning animation du 19 au 20/09</p> <p>Rapport d'activité 2023 service animation des résidences Autonomie</p> <p>Flyers "programme d'animation à destination es aînés" Maison des aînés</p> <p>Planning animation du 19 au 20/09 et du 05 au 09/08</p> <p>Rapport d'activité 2023 service animation des résidences Autonomie</p> <p>Fiche résident - animation et lien social signée le 21/8/24</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. 4</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Observation : la personne va faire des courses pour lui et un autre résident qui lui en a fait la demande ; Compte rendu du café des échanges (08/01/2024) indiquant l'avancée des travaux et un point sur la restauration, point sur les animations, sur le CVS, etc. ; Fiche de présence indiquant la participation de la personne au café des échanges (2024).</p> <p>absence de preuve</p> <p>PAP signé par AT1 le 21/08/24</p>



Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	4
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	4
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 s'appuie sur ses enfants pour ce qui est de sa vie citoyenne.	
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.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Compte rendu du café des échanges (08/01/2024) indiquant l'avancée des travaux et un point sur la restauration, point sur les animations, sur le CVS, etc. ; Fiche de présence indiquant la participation de la personne au café des échanges (2024). <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 est accompagné par ses enfants sur les questions de citoyenneté AT1 est autonome et gère seul les questions de citoyenneté, vote ou autre. Elle a des liens avec la maison de quartier.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,67
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,33
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	3
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	3
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	3
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	3
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	3
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) indiquant plusieurs points dont : suivi	



	<p>CMP, suivi boussole, participer aux sorties proposées, suivi dentaire, etc. projet d'accompagnement personnalisé remis à jour signé le 22/05/24 Document des faits et visites, de AT avec des dates entre 2/2/23 et 16/8/24 PAP signés par AT1 les 18/6/21 et 21/08/24</p>	
Critère 1.10.4	<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. 4</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) indiquant plusieurs points dont : suivi CMP, suivi boussole, participer aux sorties proposées, suivi dentaire, etc. Formulaire de désignation de la personne de confiance signé le 8/8/24 projet d'accompagnement personnalisé remis à jour signé le 22/05/24</p> <p>PAP signés par AT1 les 18/6/21 et 21/08/24</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.</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> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Fiche administrative (non daté) indiquant l'intervention de l'association AVEC concernant l'entretien du logement, curatrice, CMP et cabinet d'infirmier ; Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) indiquant plusieurs points dont : suivi CMP, suivi boussole, participer aux sorties proposées, suivi dentaire, etc. Mail du 09/09/24 avec interaction pour suivi psychologique Mail de déc. 23 pour organiser suivi ophtalmologique liste des médecins, kinés, IDE, ambulances.... Cahier de transmission suite à hospitalisation de AT1 : le 13/08/24 - livraison lit médicalisé retour le 14/08 entre 14 h et 15h Tableau de suivi des éléments marquants de la personne sur 2024</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>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. 3</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (02/02/2020) ; Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024). projet d'accompagnement personnalisé remis à jour signé le 22/05/24 PAP signés par AT1 les 18/6/21 et 21/08/24</p>	



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.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Plaquette CLIC des Aînés ; Groupe d'échange et d'information pour les aidants (2024). Plaquette Groupe d'échanges et d'information pour les aidants - dans l'entrée <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : L'entourage de la personne n'a pas présenté de besoin d'être orienté vers ce type de dispositifs. Les liens avec la famille permettent de n'identifier aucun besoin sur ce sujet AT1 est autonome.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
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.	3
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	3
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	3
	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) dont une partie sur la vie quotidienne. projet d'accompagnement personnalisé remis à jour signé le 22/05/24 PAP signé par AT1 le 21/08/24	
	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.	3



Critère 1.12.3	<p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau d'évaluation des participations aux animations (2024).</p> <p>Document des faits et visites, de AT 3 avec des dates entre 2/2/23 et 16/8/24</p> <p>Mail du 09/09/24 avec interaction pour suivi psychologique</p> <p>Dossier prise en charge Aide à domicile - contrat de prestation 19/05/2020</p> <p>PAP signé par AT1 le 21/08/24</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p>	3 3
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>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.</p>	4 4 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>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.</p> <p>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.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 fait ses démarches et suit ses papiers. Si besoin, elle sollicite ses enfants.</p> <p>AT1 indique être autonome dans ses démarches.</p>	4 N.C 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>EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée.</p> <p>Document des faits et visites, de AT3 avec des dates entre 2/2/23 et 16/8/24</p> <p>Cahier de transmission suite à hospitalisation de AT1 : le 13/08/24 - livraison lit médicalisé retour le 14/08 entre 14 h et 15h</p> <p>Tableau de suivi des éléments marquants de la personne sur 2024</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : La situation de la personne accompagnée ne concerne pas la recherche de logement (après étude du dossier et entretien avec la personne).</p>	4 4 4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,03



Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,67
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	2
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	2
Critère 1.14.3	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) indiquant une partie sur la santé.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 est autonome dans la gestion de la santé AT1 est autonome et gère seul ses questions de santé et ne souhaite pas être accompagnée.	
	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	2
Critère 1.14.3	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Transmission (01/08/2024) concernant la demande de la personne pour trouver un rendez-vous dentiste ; Transmission (23/08/2024) concernant accompagnement à un rendez-vous à la Boussole. Liste des professionnels du secteur (médecins ambulances, IDE, Kiné)	
Critère 1.14.4	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 est autonome dans la gestion de la santé et dispose de prises en charge médicale AT1 est autonome et gère seul ses questions de santé et ne souhaite pas être accompagnée.	
	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	3
Critère 1.14.4	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Programme d'animation à destination des aînés (09/2024) dont séance Réveil musculaire interactif, conférence sur la nutrition équilibrée et les besoins alimentaires des seniors animée par une nutritionniste, ateliers de prévention des chutes et relevés de sol ; Affichage La semaine bleu	



	"Bouger ensemble.. pour entretenir la flamme !" (30/09-06/10/2024). Compte-rendu du café des échanges du 20/08/24	
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <p>EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne des dépistages et des soins de prévention. 4</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Transmission 02/08/2024) à propos de la personne qui est accompagnée à un rdv dentiste par une autre personne accompagnée.</p> <p>Mail de déc. 23 pour organiser suivi ophtalmologique</p> <p>Affiche lavage des mains dans toilettes - distributeurs gel hydro repartis dans locaux</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Les professionnels communiquent sur les rappels de vaccination covid ainsi que l'hygiène des mains et autres mesures de protection. Ces sujets peuvent être repris lors des cafés échanges.</p> <p>AT1 n'est pas en demande d'accompagnement.</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>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. 1</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Bilan de formation 2023 ; Bilan de formation 2022.</p> <p>absence de preuve</p>	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,67
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. 3</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an. 2</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/07/2024) indiquant une partie sur la santé.</p> <p>projet d'accompagnement personnalisé remis à jour signé le 22/05/24</p> <p>PAP signé par AT1 le 21/08/24</p>	



Critère 1.15.6	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	4
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Fiche administrative (non daté) avec les coordonnées des personnes à contacter. projet d'accompagnement personnalisé signé par AT1 le 21/08/24</p> <p>Mail du 09/09/24 avec interaction pour suivi psychologique</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p> <p>PAP signé par AT1 le 21/08/24</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : Après étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée, la situation d'alerter une personnes-ressources ne s'est pas produite.</p>	
Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.	4
	EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Fiche administrative (non daté) indiquant l'intervention de l'association AVEC concernant l'entretien du logement, curatrice, CMP et cabinet d'infirmier.</p> <p>Liste des professionnels du secteur (médecins ambulances, IDE, Kiné)</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p> <p>Liste des professionnels du secteur (médecins ambulances, ide, Kiné)</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 est autonome et gère seul ses questions de santé et ne souhaite pas être accompagnée.</p>	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,75
Critère 1.16.1	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4
	EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.	4
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 autonome précise qu'à ce jour, on voit avec son médecin par elle-même.</p>	
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	2
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.	3



Critère 1.16.2	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.	2
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/o	1
	dans le dossier de la personne accompagnée.	
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Absence d'éléments de preuve dans les documents attendus sur ce critère. absence de preuve	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 est autonome et gère seul ses questions de santé et ne souhaite pas être accompagnée.	
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	2
	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.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Fiche administrative (non daté) indiquant l'intervention de l'association AVEC concernant l'entretien du logement, curatrice, CMP et cabinet d'infirmier.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 exprime ses douleurs directement à se enfants ou à l'équipe. Elle fait directement le lien avec son médecin. AT1 est autonome et gère seul ses questions de santé et ne souhaite pas être accompagnée.	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné. Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 autonome, précise qu'à ce jour, voit avec son médecin par elle-même	
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
	EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 est arrivée en 2018, et au regard de sa situation (âge autonomie, santé..) n'est pas dans une	



	phase de transition ou de rupture à ce jour.	
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
	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.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Plan d'aide APA organisé par l'assistante sociale (03/05/2023) et la tutelle indiquant la notification de prise en charge ; Transmission (06/10/2023) indiquant un point entre la responsable de résidence et les IDE ; Échange de mail entre la responsable de la résidence, la tutelle et l'assistante sociale du CLIC (06/12/2023) concernant une demande d'aide sociale.</p> <p>Document des faits et visites, de AT3 avec des dates entre 2/2/23 et 16/8/24</p> <p>Mail de déc. 23 pour organiser suivi ophtalmologique</p> <p>Liste des professionnels du secteur (médecins ambulances, IDE, Kiné)</p> <p>Tableau de suivi des éléments marquants de la personne sur 2024</p> <p>PAP signé par AT1 le 21/08/24</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : La situation de la personne accompagnée ne concerne pas la rupture de parcours (après étude du dossier et entretien avec la personne).</p>	
Critère 1.17.3	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
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Plan d'aide APA organisé par l'assistante sociale (03/05/2023) et la tutelle indiquant la notification de prise en charge ; Transmission (06/10/2023) indiquant un point entre la responsable de résidence et les IDE ; Échange de mail entre la responsable de la résidence, la tutelle et l'assistante sociale du CLIC (06/12/2023) concernant une demande d'aide sociale.</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p> <p>Mail du 09/09/24 avec interaction pour suivi psychologique</p> <p>Fiche résident (Médecin, IDE, Personnes à prévenir, Enfants, contrats obsèques...)</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 est autonome. Elle gère seule avec son médecin ou les autres intervenants auprès d'elle.</p>	



Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	N.C
	EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne	N.C
	EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interprofessionnelles nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Étude du dossier et entretien avec la personne. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : La situation de la personne ne permet pas d'évaluer ce critère (après étude du dossier et entretien avec la personne). AT3 est accompagnée par ses enfants AT1 est autonome. Elle gère seule avec son médecin ou les autres intervenants auprès d'elle.	
Chapitre 2	Les professionnels	3,28
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention entre l'association La Boussole et le CCAS relative à l'amélioration de la prise en charge en addictologie des Personnes Âgées signée (12/04/2023) ; Compte rendu de réunion d'équipe (20/01/2023) à propos d'un questionnements s'il faut couper ou mixer la viande de la personne.	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	2
	EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.	2
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Échange de mail entre la responsable des quatre résidences avec le fils de la résidence (04/07/2019) concernant la perte d'autonomie et le maintien de la personne en résidence autonomie.	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Facture Analyse des pratiques professionnelles - Aides à domicile et agents polyvalents (21/09/2023) ; Facture Analyse des pratiques professionnelles - Animateurs (15/01/2024) ; Feuille de présence Analyse des pratiques professionnelles (17/11/2023) ; Attestation de formation (DC-GV-	

	SGME : 29/11/2019) "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".	
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>EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Facture Analyse des pratiques professionnelles - Aides à domicile et agents polyvalents (21/09/2023) ; Facture Analyse des pratiques professionnelles - animateurs (15/01/2024) ; Feuille de présence Analyse des pratiques professionnelles (17/11/2023) ; Commission admission et réorientation (21/06/2022) dont partenaire médecin gériatre, IDE, responsable de l'accompagnement social et de l'accès aux droits des aînés, élus en charge des personnes âgées à propos de la situation d'une personne accompagnée dont l'état de santé se dégrade ; Compte rendu de réunion IDERS (19/07/2022) dont participation de la responsable des résidences autonomie.</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,71
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,71
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.</p> <p>EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Règlement de fonctionnement dont article 27 sur la liberté d'aller et venir (p.20) ; observation des entrées et sorties des personnes (16-17/09/2024) ; Affichage horaires de fermeture du portail 20h30-8h ; Affichage laverie libre-service du lundi au samedi 8h30-18h30.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <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>Affichage de la charte des droits et des libertés en FALC.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>
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>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; l'intervention d'une aide à domicile dont douche, ménage, courses.</p>	
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>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) - Point 11 " J'ai le droit d'avoir une religion" ; Affichage document recensant les lieux de culte ; Fiche menu du 23 au 29 septembre 2024 proposant plusieurs menus différents.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
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>Formulaire de droit à l'image (MD : 28/06/2021) "Autorise expressément, sans réserve ni contrepartie, la Mairie de Rouen à utiliser la photographie " ; Formulaire de droit à l'image (VW : 30/08/2021) ; Formulaire de droit à l'image (LT-M : 12/01/2024) ; Tableau autorisation utilisation et publication de photos (29/08/2024).</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>4</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<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> <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>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Projet d'établissement Résidence Autonomie Jeannine Bonvoisin 2018-2023 mentionnant la présentation de la charte des droits (p.7), une information sur les droits des usagers (p.27) ; règlement de fonctionnement dont une partie sur le droits des résidents (p.14-19) ; Rapport d'activité 2023 des quatre résidences autonomes dont un focus sur le café des échanges (p.26) ; Échange de mail de la chef du service des aînés à la responsable des résidences et aux responsables des résidences autonomie (18/06/2024) à propos des élections du 30 juin et 7 juillet - proposition de faire venir la police municipale dans les résidences pour récupérer les procurations ; Compte rendu café des échanges (24/01/2022) indiquant l'intervention de la directrice adjointe relation citoyenne de la mairie de Rouen concernant une information sur les procurations ; Échange de mail entre la responsable autonomie et un agent de la mairie (28/02/2022) à propos d'une demande d'inscription à la liste électorale.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<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>3</p> <p>4</p>



Critère 2.2.7 (Impératif)	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3
	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.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Règlement de fonctionnement Résidence Autonomie Jeannine Bonvoisin (21/11/2019) dont article 17 Les règles de confidentialité (p.16) ; Observation des pratiques : dossier sous clé dans une armoire fermée dans le bureau de la responsable, alarme intrusion ; Observation Bremax avec transmission ; Référent RGPD.	
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	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Planning d'animation du 5 au 9 août 2024 dont activité pétanque, atelier créatif, Petit Bac, Mandalas ; Journal Bavard'âge n°23 indiquant un article sur un projet de lien intergénérationnel et un article sur un atelier avec l'Amicale ; Convention de partenariat entre les Amicales et les résidences autonomie du CCAS de Rouen ; Rapport d'activité 2023 Service Animation des Résidence Autonomie dont un focus sur le café des échanges (p.6) et les activités culturelles et sorties réalisées (p.10-p.11) ; Affichage repas à thème ; Bulletin d'inscription repas à thème dont inscription des familles 26/09/2024 ; Observations : possibilité de bénéficier des chambres d'hôte des autres résidences.	
Critère 2.3.2	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Marché de prestation de service d'insertion socio-professionnelle - CCAP ADEP ; Planning aide à domicile (type) dont accompagnement aux courses ; Échange de mail de la responsable de la résidence à la responsable de l'ADEP (°4/12/2023) concernant l'accompagnement d'une personne chez le médecin ; Transmission (JD : 04/05/2023) concernant l'accompagnement d'une personne par l'ADEP chez l'opticien ; Transmission (JD : 04/05/2023) concernant l'accompagnement d'une personne par l'ADEP à la banque.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,29
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,29



Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée. 1</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 1</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 2</p> <p><i>Éléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>
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. 2</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée. 1</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 2</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 3</p> <p><i>Éléments de preuve :</i> Projet d'accompagnement personnalisé (GL : 03/07/2024) indiquant que la personne est d'accord pour un suivi avec la Boussole afin de stopper de nouveau sa consommation de tabac (pour sa santé et ses finances) ; Convention entre l'association La Boussole et le CCAS relative à l'amélioration de la prise en charge en addictologie des Personnes Âgées signée (12/04/2023) ; Fiche d'orientation La Boussole (trame).</p>
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. 2</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée. 1</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 2</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 3</p> <p><i>Éléments de preuve :</i> Projet d'accompagnement personnalisé (LA : 16/08/2024) indiquant que la personne à des séances de kinésithérapie deux fois par semaine et qu'elle marche avec une canne et deux déambulateurs (il lui arrive fréquemment de chuter) ; Échange de mail entre l'ergothérapeute du CLIC et la responsable de la résidence autonomie à propos de l'organisation d'un atelier animé par une ergothérapeute sur la présentation des aides techniques ; Transmission AL : 18/09/2023 indiquant que la personne a chuté. Tableau de participation aux activités (LA : 09/08/2023) concernant la participation de la personne à une conférence sur la prévention des chutes (les moyens et les interlocuteurs de la prévention) ; Observation : système de téléassistance, barre de soutien dans la résidence et dans les salles d'eau ; Rapport d'activité des quatre résidences 2023 indiquant l'intervention de l'ASRUC dans une visée de prévention des chutes (p.11).</p>
	<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. 1</p>

Critère 2.4.4	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	076-267600450-20250228-2802202513-DE Accusé certifié exécutoire Réception par le préfet : 06/03/2025 Publication : 07/08/2025 Pour l'autorité compétente par délégation	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.		2
	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation des menus dont régimes pauvre en fibre, en sel, en sucre, menu hypocalorique.		
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.		1
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité 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
Critère 2.4.6	<i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.		
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.		1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse 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
Critère 2.4.7	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.		2
	<i>Eléments de preuve :</i> Rapport d'activité 2023 service animation dont une conférence sur la prévention des arnaques chez les Séniors avec la Gendarmerie Nationale et le CLIC des Aînés (p.9) ; Programme d'animation du CLIC de la maison des aînés (novembre 2023) dont une intervention sur la prévention des arnaques le 22 novembre 2023 à la résidence Bonvoisin (conférence).		
	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
Critère 2.4.7	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'éléments de preuve sur le critère concerné.		
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> Projet d'accompagnement personnalisé de la personne - paragraphe centre d'intérêts /animation du 30/5/24 Fiche de poste assistant de convivialité signée le 09/11/23 Fiche de poste aide à domicile signée le 23/12/23 Fiche résident - animation et lien social projet d'établissement 2019 p 16 - p42	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,5
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.	3
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	2
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	3
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> Mail de la responsable au service Psychiatrique du 10/01/23, pour s'assurer qu'il existe toujours un suivi pour un résident fiche prescription soutien psychologiques auprès d'une personne âgée à domicile avec interaction (situation du 16/8/24) - accusé réception prise en charge (mail du 09/09/24) Fiche d'identification des professionnels (liste- suivis psychiatriques et psychologiques et structures de soins)	



	Convention avec CH Rouvray signée le 31/12/2014 Convention avec La Boussole signée le 12/04/2023	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,5
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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de transmission du 22/06/24 pour veille d'une personne suite au décès de sa nièce - tableau de suivi individuel du résident	
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	3
	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de transmission du 22/06/24 pour veille d'une personne suite au décès de sa nièce - tableau de suivi individuel du résident Programme animation du 19 au 23 /2/24 - vendredi 23/2 film "Seul, du jour au lendemain"	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,22
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	2,67
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
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	2
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	3
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	3
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.	1
	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.	1



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>EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p>	4 4 4 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>EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.</p>	4 4 3
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>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.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.</p>	4 4 4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.</p>	3 3 3
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p>EE : Les professionnels appliquent ces règles.</p>	3 2 3
Chapitre 3	L'ESSMS	3,4
Thématique	Bienveillance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3
	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.</p> <p>EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble</p>	4 4



	des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires)	4
	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
Critère 3.1.1	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement Résidence Autonomie Jeannine Bonvoisin (20/10/2023) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.49-58) et les fiches actions sur la sensibilisation bientraitance ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (02/06/2017) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychique ; Document démarche Projets d'établissements résidences autonomie 2024-2029 ; Diapo Projets d'établissements 2024-2029 Résidences autonomie CCAS Rouen (10/10/2023) indiquant la méthodologie pour la réécriture du projet d'établissement 2024-2029. CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024).</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>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.</p> <p>EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (CS-GCG-FK-LE: 29/11/2019) concernant La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie ; Facture APP Agent polyvalent (06/06/2024) ; Facture APP animateur (15/01/2024) ; Facture APP Responsable de Résidence Autonomie (21/09/2023) ; Rapport d'activité 2023 CCAS de Rouen dont la mise en place d'action de prévention contre les arnaques (p.30) ; Procédure repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie (non daté) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (01/02/2018) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>3</p>
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p>EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Convention de partenariat entre les Amicales et les résidences autonomies du CCAS de Rouen (15/11/2018).</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (DM-GV-SGME: 29/11/2019) concernant La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie ; Facture APP Agent polyvalent (06/06/2024) ; Facture APP animateur (15/01/2024) ; Attestation de formation : Le développement de la confiance en soi 07/12/2023 ; Attestation de formation "La communication et la relation d'aide</p>	<p>3</p> <p>3</p>



	auprès des personnes en perte d'autonomie" (24/06/2024).	
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 3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil Jeannine Bonvoisin (non daté) indiquant les locaux mis à disposition (p.9) ; Visite de l'établissement et observations des différents espaces. CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) dont un point sur les demandes de travaux et besoins en équipements 2024 ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) concernant le nouveau marché de restauration et modification des tarifs ainsi qu'un point sur l'évaluation de la qualité ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) à propos du marché de restauration.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.	4
	EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Rapport d'activité 2023 p 23, 27 à 32 Demande de subvention 2024 auprès du département de Seine et Marne pour financement d'un minibus du 20/3/24 (Devis spoticar du 27/3/24) Demande de subvention 2022 auprès du département de Seine et Marne pour le financement d'un babyfoot et jeux en bois Règlement de fonctionnement p 17 art 19 Affiche des animations dans les étages	
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
	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



Critère 3.4.1	<p>EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.</p> <p>EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.</p> <p>Eléments de preuve : Projet établissement p 46 CR COTECH du 15/11/23 p13 Classeur "suivi en addictologie et structures de soins" (convention Boussole -plaquette sur ordre de soins psychiatrie - projet affichage avec pictogrammes) Classeur "suivis psychiatriques et psychologiques et structures de soins" Convocation responsable de la résidence à une formation handicap les 18 et 19/9/24 par CNFPT Normandie</p>	4
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.</p> <p>EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.</p> <p>Eléments de preuve : convention avec la Boussole signée le 12/04/23 fiche prescription soutien psychologique auprès de personnes âgées avec Inseraction liste de partenaires partagée entre les 4 résidences</p>	4
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 d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.</p> <p>Eléments de preuve : Attestation formation La Boussole sensibilisation "pratiques addictives et public âgé, vers une approche adaptée" 5/12/23 Diplôme formation "entretien motivationnel de base" 22 et 23/03/22 Cabinet Emeric Longuérand Demande de subvention projet accompagnement véhiculé - 18/1/23 Invitation 25/1/24 13h45 - créer des liens épistolaires (association 1 lettre 1 sourire)</p>	4
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>Eléments de preuve : Appel à projet sur bientraitance avec le Greta de 03/24 Article dans le journal Rouen magazine N°527 du mercredi 5/4 au 3/5/23 - sur rencontre du 14/3/23 : 110 élèves et 40 seniors visionnage de la comédie "Un petit miracle" qui traite de la cohabitation intergénérationnelle</p>	4
	<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</p>	4



Critère 3.4.5	environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire. EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet établissement p 42 CR COTECH du 15/11/23 p7 Règlement de fonctionnement p19 Photos de la dernière Garden party affichées dans salon Feuille de participations au repas festif de mars 2024 Mail du 11/4/22 inscription à la journée de sensibilisation sur la précarité et le vieillissement prématuré et le parcours résidentiel adapté Mail du 16/05/23 préparation table ronde "hébergement et maintien à domicile" forum "un avenir après le travail" association le pré de la Bataille 22/06/23 + dossier presse	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
Critère 3.5.1	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
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> projet établissement 2019 p 39 à 48 CR cotech projet établissement du 15/11/23 Rapport d'activité 2023 p 29 Fiches action "activités créatives et artistiques", "Mémoire".... livret Formation AFM 42 consulting - CREX/RMM sécurisation des processus de prise en charge - 28/2 et 1/3/22	
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Tableau de suivi /faits d'un résident - Echange avec sa fille le 28/11/23 constatations problème de mémoire - lien avec fille le 02/02/24 décès d'une personne proche du résident - constatation désorientation 26/06/24	
	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



Critère 3.5.3	<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> attestation formation "la communication et la relation d'aide aux personnes en perte d'autonomie" les 18 et 19/06/24 - CNFPT Normandie plan de formation 2024/2025 - "la compréhension et la gestion de l'agressivité chez la personne âgée" - "la dépression et le risque de suicide chez la personne âgée"</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	2,67
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	3
Critère 3.6.4	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	3
	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure gestion des ordonnances et médicaments (sans mention de date)	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	2,33
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.	2
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	2
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	2
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	2
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Affiche lavage des mains dans toilettes - distributeurs gel hydro repartis dans locaux Affiche "conduite à tenir en cas de STIAC" transmis par prestataire restauration Fiche prestataire restauration plan de maîtrise sanitaire enquête STIAC revu 9/10/23 Rapport évaluation des risques internes prestataire restauration du 12/10/21 Attestation de formation "bonnes pratiques hygiène et remise en température des plats" du 17/8/22 Rapport audit Eurofins - Newrest restauration rapport d'audit hygiène du 12/01/2023 Protocole punaises de lit (sans mention date) Procédure gestion des ordonnances et médicaments (sans mention de date) Rapport d'analyse bactériologie alimentaire 13/9/23 - aliments - prélèvement de surface contrôle du nettoyage - Laboratoire Agroqual Rapport d'analyses du laboratoire Normec Abiolab du 21/08/2024	
	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.	3



Critère 3.7.2	<p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affiche "conduite à tenir en cas de STIAC" transmis par prestataire re...tion</p> <p>Protocole punaises de lit (sans mention date)</p> <p>Fiche "actualisation des consignes d'isolement et de dépistage dans les établissements et services accompagnant des personnes âgées et des personnes en situation de handicap" du Ministère du 17/03/2023</p>	3
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation "bonnes pratiques hygiène et remise en température des plats" du 17/8/22</p>	2 2
Thématique	Politique ressources humaines	3,09
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
Critère 3.8.1	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.</p> <p>EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Document Lignes directrices de gestion (08/12/2023) - Volet 1 Stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines dont "Partie 1 : cadre général de la stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines" (p.1-5) et "Partie 2 : stratégie pluriannuelle de gestion des effectifs" (p.5-18) ; Organigramme "Les membres du conseil d'Administration du CCAS de Rouen (2020-2026) ; Organigramme des direction de la Ville de Rouen (04/2024) ; Organigramme Direction de la Solidarité et de la Cohésion Sociale (01/04/2024) ; Organigramme résidence Bonvoisin (06/2024) ; Projet d'établissement Résidence Jeannine Bonvoisin 2018-2023 indiquant un point sur le personnel de la résidence (p.12) et une partie 2 : Réflexion menée en lien avec les recommandation de bonnes pratiques professionnelles (p.21-44) ; Fiche de poste Responsable de l'animation des résidences autonomie du CCAS de Rouen (15/10/2019) ; Fiche de poste Agent polyvalent (21/06/2022) ; Fiche de poste Aide à domicile (10/10/2019) ; Fiche de poste Assistante administrative (16/06/2022) ; Fiche de poste Assistante de convivialité (10/06/2022) ; Fiche de poste gardien de nuit (16/06/2023) ; Fiche de poste Responsable de résidence autonomie (24/10/2023) ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS" (02/2024) ; Document Unique Évaluation des Risques Professionnels (non daté) ; Formulaire de demande de subvention (2022) concernant un siège de relevage électrique, des tableaux d'affichage, des tables, un chariot de transport ; Compte rendu de réunion responsables SDA (19/02/2024) concernant la présentation des assistants de prévention ; Document "Les Essentiels - savoir manager simplement" (12/2016) dont une partie sur "La nouvelles protection pour les lanceurs d'alerte".</p>	3 4 3 2



L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.

EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des professionnels et intervenants.

EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.

Eléments de preuve :

Cahier de référence n°1 : Comprendre l'organisation des services de la ville de Rouen (V6 : 2022) ; Cahier de référence n°2 : Connaître les organigrammes des directions de la ville de Rouen ; Cahier de référence n°4 (05/2022) : Protéger la santé physique et mentale des agents de la Ville de Rouen ; Cahier de référence n°6 : Sensibiliser les agents municipaux aux risques liés aux addictions ; Charte de la diversité - Ville de Rouen (15/09/2006) ; Charte Unité de valeurs pour les relations au travail (06/11/2009) ; Kit d'accueil du nouvel agent (non daté) ; Règlement intérieur sur le temps de travail (non daté) ; Planning Bonvoisin (07/2024) dont un temps en doublure d'un nouveau professionnel ; Consultation D'Clic - Présentation journée de bienvenue (capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic - déplacement (capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic It-bag en ligne (capture d'écran 30/08/2024).

Critère 3.8.2

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

Eléments de preuve :

Convention de formation professionnelle "Maîtriser les nouvelles modalités de l'évaluation des ESMS" (06/09/2023) ; Échange de mail entre la responsable des résidences et le service juridique FNADEPA (09/09/2024) à propos d'information sur la facturation de la télé-assistance ; Échange de mail entre la responsable des résidences et le service juridique FNADEPA (27/08/2024) concernant une campagne de collecte des données SAD ; Emailing adhésion UNCCAS de la chef du service des aînés (18/07/2024) concernant des informations sur l'évolution du travail social ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS (02/2024) ; Document Lignes directrices de gestion (08/12/2023) - Volet 2 : Promotion et valorisation des parcours dont "Partie 1 : Valorisation des parcours et développement des compétences (p.18-22) et "Partie 2 : Critère d'avancement et de promotion" (p.22-25) ; Consultation dossier RH dont entretien professionnel : (BC : 12/12/2023) indiquant le contexte, la manière de servir, les objectifs, les évolutions professionnelles année 2024, la demande de formations année 2024 et l'avancement / promotion ; Acte d'engagement : Marché de prestations de service d'insertion socio-professionnelle - Atelier Chantier d'Insertion - Accompagnement et médiation dans les emplois de proximité au sein du Service Personnes Âgées du CCAS de Rouen (06/05/2021) ; Contrat formalisant la période d'immersion (08/02/2023).

Critère 3.8.3



Critère 3.8.4	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
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation dossier RH (BC Aide à domicile) : CV, lettre de motivation et diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale, Attestation de formation PSC1 (14/11/2023), attestation de formation "Viellissement et troubles psychiatriques" (12/10/2021), attestation de formation "Sensibilisation aux outils numériques" (22/06/2021) ; Process Traitement des demandes de formation issues des entretiens professionnels (non daté) ; échange de mail entre la chef du service des aînés et la directrice du CCAS (30/01/2024) à propos des demandes de formations issues des entretiens professionnels ; Attestation de formation « Word Niveau 1 » (14/02/2018) ; Fiche entretien professionnel 2023 complétée (13/12/2023) ; Plan de formation 2024-2025 des résidences autonomes (2024) ; Bilan de formation résidences autonomes (2022) ; Bilan de formation résidences autonomes 2023.	
Critère 3.8.5	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	4
	EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.	4
Critère 3.8.6	<i>Eléments de preuve :</i> Planning Bonvoisin (07/2024) indiquant les horaires d'intervention de l'ensemble des professionnels Aide à domicile, Agent polyvalent et gardiens ; Fiche de poste Gardien de jour ou nuit - Résidences autonomie (16/06/2023) ; Cahier de consignes Résidence autonomie Bonvoisin (10/09/2024) ; Cahier de référence n°8 : Travailler depuis son domicile (01/2022) ; Dossier de candidature - Le télétravail à la ville et au CCAS de Rouen (Trame : 13/10/2021).	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
Objectif 3.9	<i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.	
	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	2
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	2
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Document Lignes directrices de gestion (08/12/2023) dont une partie sur la santé et la sécurité au travail (p.9) ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS (02/2024) ; Document Unique Évaluation des Risques Professionnels (non daté) ; Affiches prévention "Stop Protégeons nos agents publics" ; Flyer "Agression que faire ?" (2016) ; Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique (2017) ; Affiche	



	"Stop au sexisme au travail" ; Cahier de référence n°4 "Protéger la santé physique et mentale des agents de la ville de Rouen."	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation D'Clic PDE - Indemnité kilométrique Vélo (Capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic PDE - Transport en commun (Capture d'écran 30/08/2024) ; Projet aménagement bureau animatrice (07/07/2021) ; consultation D'Clic Accès COSC ; Consultation D'Clic Ville de Rouen - participation à des activités sur le temps du midi (sport, tricot, etc.) - organisation de visite (musée, challenge interservice, etc.) ; Observations : Vestiaires, salle de pause, machine à café, chambre du gardien avec télévision, parking ; : PV de restitution de choix de temps de travail (10/2021).	
Critère 3.9.3	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	4
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	3
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Compte rendu de réunion Animation (09/04/2024) ; Compte rendu de réunion Animation (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion Animation (12/03/2024) ; Calendrier Réunion de service année 2024 (12/07/2024) ; Démarche Projets d'établissements - Résidence autonomie (24/08/2024) dont organisation des groupes de travail intégrant les professionnels ; Marché public : Organisation et animation de groupes d'analyse de pratiques professionnelles, d'un groupe et de séances de supervision pour des agents du CCAS de Rouen (07/12/2022) ; Facture APP (05/06/2024) dédiés aux agents du SDA et aux aides à domicile et agents polyvalents des RA ; Facture APP (15/01/2024) dédiés aux agents du SDA et aux animatrices des RA ; Facture APP (21/09/2023) dédiés aux responsables des RA ; CCTP marché Ville CCAS - Condition de travail : Accompagnements individuels et collectifs (non daté) dont soutien psychologique individuel (p.6) et soutien psychologique collectif (p.7) ; Consultation D'Clic - Rôle de l'assistante sociale (10/09/2024) concernant la possibilité d'accompagnement sur le plan personnel et professionnel.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,42
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	2
	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.	1
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	2
	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.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2



	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement Résidence Jeannine Bonvoisin 2018-2023 ; Lettre mensuelle 363 FNADEPA (07/2024) concernant de l'information du le secteur médico-social ; Lettre mensuelle 364 FNADEPA (09/2024) concernant de l'information sur le secteur médico-social ; Résultats enquête satisfaction 2022.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) dont un point sur l'évaluation de l'établissement.</p>	
	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. 2</p> <p>EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques. 2</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. 3</p> <p>EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire. 2</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 2</p>	
Critère 3.10.2	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Synthèse du portrait social Analyse des besoins Sociaux (04/2023) ; CPOM 2021-2022 signé (02/07/2021) dont les orientations : Développement et amélioration de l'accueil en résidence Autonomie pour apporter une réponse adaptée en termes d'habitat et de services aux personnes âgées, Mises en oeuvre d'actions individuelles ou collectives de prévention de la perte d'autonomie au profit de résidents ; Synthèse des Objectifs CPOM (04/05/2022) ; Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA (17/06/2024) indiquant des objectifs en lien avec les critères du référentiel HAS ; Fiche de poste Responsable de Résidence Autonomie (24/10/2023) ; Résultats enquête satisfaction 2022.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) dont un point sur l'évaluation de l'établissement.</p>	
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence. 3,33</p>	
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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement Résidence Autonomie Jeannine Bonvoisin (2018-2023) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.49-58) et fiche action T3-1 sur la sensibilisation aux risques de maltraitance ; Feuille d'émargement Groupe de travail sur la bientraitance (02/06/2017).</p>	
	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>	

Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>Procédure Repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie (non daté) indiquant les différentes étapes dans le repérage, l'analyse et le traitement des situations de violence et de maltraitance ; Procédure de traitement des alertes formalisées concernant des actes de violence, harcèlement, de discrimination, de conflit d'intérêts... (09/2023) indiquant les étapes de traitements des situations d'alertes de violence ; Procédure de signalement et de traitement des alertes formalisées pour des actes de violences sexistes et sexuelles (09/2023) ; Formulaire de signalement des actes de violence, harcèlement, discrimination, de conflit d'intérêt, de non-respect des règles de déontologie, ... (09/2023) ; Rapport d'intervention sociale (04/07/2022) concernant une situation de négligence d'une personne accompagnée par son entourage - actions correctives : signalement au procureur de la république, sollicitation et audition de l'entourage, sollicitation du CLIC.</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. 2</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (DM-GV-SGME: 29/11/2019) concernant La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie ; Projet d'établissement Résidence Autonomie Jeannine Bonvoisin (2018-2023) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.49-58) et les fiches actions sur la sensibilisation bientraitance ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (02/06/2017) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychique.</p>	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 2,67	
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultation classeur de traitement des réclamations indiquant la procédure de traitement et les types de réclamation (non daté) ; Fiche d'enregistrement des réclamations (trame) indiquant l'objet et la forme de la réclamation.</p>	
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. 3</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche d'enregistrement des réclamations n°2024/01 (26/01/2024) à propos d'un résident qui jette ses déchets par la fenêtre, ce qui retombe sur les rebords du balcon d'une autre personne - actions correctives : Demander à la personne d'arrêter, rappel du règlement, communication en café des échanges.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024) comprenant un point sur la présentation des outils relatifs aux réclamations.</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. 2</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche d'enregistrement des réclamations n°2024/01 (26/01/2024) à propos d'un résident qui jette ses déchets par la fenêtre, ce qui retombe sur les rebords du balcon d'une autre personne - actions correctives : Demander à la personne d'arrêter, rappel du règlement, communication en café des échanges.</p>	3
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire de transmission d'un événement aux autorités administratives (trame) indiquant la nature des faits, les circonstances et le déroulement des faits, les mesures immédiates prises par la structure et l'analyse de la situation ; Webinaire : Les signalement relatifs aux personnes vulnérables âgées ou en situation de handicap en ESSMS (08/03/2023) précisant la démarche de signalements.</p>	
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. 2</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. 2</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 1</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire de transmission d'un signalement ou d'une réclamation aux autorités administratives (20/01/2023) à propos d'une personne qui fait une fausse route au restaurant - mesure corrective adapter le plan de table, dispense des gestes de premier secours.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024).</p>	
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. 1</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables 1</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe. 2</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 1</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche d'enregistrement des réclamations n°2024/01 (26/01/2024) à propos d'un résident qui jette ses déchets par la fenêtre, ce qui retombe sur les rebords du balcon d'une autre personne - actions correctives : Demander à la personne d'arrêter, rappel du règlement, communication en café des échanges.</p>	



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> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
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>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>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque - SDA (non daté) ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté) ; Risque incendie, prévention et principe d'évacuation (19/09/2022) ; Plan de continuité de l'activité (06/11/2020) indiquant les démarche à suivre pour la continuité de service pour l'ensemble des services de la ville ; Procédure fortes chaleurs (Version 2024) ; Plan de continuité de service résidence autonomie précisant les démarches à suivre en cas d'épidémie virale (10/2020) ; Plan de continuité en cas de délestage électrique (non daté) ; Bulletin d'alerte Vigipirate (13/10/2023) ; Affiche réagir en cas d'attaque terroriste ; Affiche organiser un confinement face à une menace terroriste. CVS : Compte rendu de réunion CVS (08/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (28/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (28/03/2024).</p>	2
Critère 3.14.2 (Impératif)	<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>Eléments de preuve :</i> Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque - SDA (non daté) ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté) ; Risque incendie, prévention et principe d'évacuation (19/09/2022) ; Plan de continuité de l'activité (06/11/2020) indiquant les démarche à suivre pour la continuité de service pour l'ensemble des services de la ville ; Procédure fortes chaleurs (Version 2024) ; Plan de continuité de service résidence autonomie précisant les démarches à suivre en cas d'épidémie virale (10/2020) ; Plan de continuité en cas de délestage électrique (non daté) ; Bulletin d'alerte Vigipirate (13/10/2023) ; Affiche réagir en cas d'attaque terroriste ; Affiche organiser un confinement face à une menace terroriste.</p>	2
Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</p> <p>EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.</p> <p>EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>	2



	Consultation du registre de sécurité ; Procédure sécurité incendie évacuation (non date).	
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Bilan de formation 2023 dont PSC1 et SST recyclage ; Bilan de formation 2022 dont habilitations électriques ; Certificat de compétence et citoyen de sécurité Civile - PSC 1 (06/09/2021).</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan de transition (05/2023) ; Projet BPC22 - Installation d'un récupérateur d'eau - (12/06/2024) ; coordonnées des référents plan de transition ; Copil transition écologique (09/05/2023) dont fiche n°11 Accompagner la transition écologique des populations en situation de précarité ; CCTP Restauration collective pour le CCAS de Rouen - Lot n°1 : restauration collective pour les résidences Autonomie indiquant l'application de la loi Égalim ; affichage restauration Loi Égalim ; Observations : atelier éco-citoyenneté, utilisation de papier recyclé, facture dématérialisée, paramétrage de l'imprimante en recto verso, LED, récupérateur de piles et de bouchons.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Document : La protection de la donnée des personnes âgées (13/02/2020) concernant des informations sur le RGPD ; Procédure RGPD (26/08/2024) concernant une information sur la RGPD ; Consultation D'Clic (10/09/2024) concernant la mise à disposition de documentations sur le système informatique (bonne pratiques de Teams, suppression des mails, utilisation du Wifi public, politique d'impression, procédure d'archivage de la boîte mail, règlement des usages SI, etc.) ; Règlement du système d'information de la ville de Rouen (11/2021) précisant les engagements en tant que DSI et les engagements en tant qu'utilisateur ; Charte référence "Pour une messagerie bienveillante et non polluante ; charte d'usage de l'internet et de l'intranet de la ville de Rouen ; Fiche de registre RGPD.</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p>
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 au bon usage des outils numériques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultation D'Clic (10/09/2024) concernant la mise à disposition de documentations sur le système informatique (bonne pratiques de Teams, suppression des mails, utilisation du Wifi public, politique d'impression, procédure d'archivage de la boîte mail, règlement des usages SI,</p>	<p>2</p> <p>2</p>



etc.) ; Attestation de stage (LA : 01/07/2024) concernant Excel débutant Ses3 ; Attestation de stage (LA : 28/06/2024) concernant Word débutant Ses2 ; Attestation de stage (LA : 29/07/2024) concernant Outlook débutant Ses1 ; Attestation de parcours de formation (SONATE) (11/08/2024).



Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 17 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.	3,71
Critère 2.2.1	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
	EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. Les personnes peuvent sortir de la résidence quand elle le souhaite. Elles disposent d'un code pour la porte d'entrée et de clés pour accéder à leur appartement. Elles peuvent également accéder aux différents espaces de la résidence ainsi que les extérieurs. Des horaires d'ouverture sont affichés pour les différents lieux (laverie, fermeture du portail, etc.), les personnes doivent signaler aux professionnels si elles sont absentes la nuit ou plusieurs jours. La notion d'aller et venir est expliquée dans l'article 27 du règlement de fonctionnement et précise : "Chacun peut aller et venir librement, dans les limites de l'obligation de sécurité dont l'établissement est redevable. A cet égard, la porte d'entrée principale est munie d'un système d'accès pour les sorties et entrées. Les absences de nuit, ou de plus d'une journée doivent être impérativement signalées à l'accueil, la veille du départ. Dans ce cas, les retours doivent être également signalés".	
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.	3
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Cela se caractérise par une écoute active et bienveillante des professionnels envers les personnes, le fait de sonner aux portes d'appartement avant d'entrer ou encore de respecter le choix de la personne pour être appelée par son nom ou son prénom. Le vouvoiement des personnes est d'usage. Ces éléments sont partagés entre les professionnels principalement à l'oral, il n'est pas évoqué de fiche qui recense le souhait ou non de la personne à être appelée par son prénom. Ses pratiques sont mises en œuvre et respectées quotidiennement par les professionnels (observation activité).	
	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



Critère 2.2.3	<p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. Cela se traduit par le fait de frapper aux portes avant d'entrer dans l'appartement. Les pratiques professionnelles des aides à domicile sont de prendre en compte les souhaits de la personne si celle-ci souhaite être seule lors d'un acte de la vie quotidienne (exemple toilette partie intime, s'habiller seule dans la chambre, etc.). De plus, les horaires d'intervention des professionnels sont planifiés permettant aux personnes accompagnées d'être informées. Ces pratiques sont partagées dans les réunions d'équipe et mises en oeuvre.</p>
Critère 2.2.4	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</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. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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. La charte des droits et des libertés est affichée en FALC et mentionne un point (9) sur le droit d'avoir ou non une religion. Les menus proposent plusieurs possibilités de choix des personnes ne peuvent pas manger certains aliments de par leur religion. Les pratiques sont partagées et mises en oeuvre par les professionnels.</p>
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 2</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne recueillent pas régulièrement le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. Des formulaires sont complétés cependant certains datent de plus d'un an et n'ont pas fait l'objet d'actualisation. Les formulaires complétés en 2024 mentionnent deux parties : "autorise la prise de photographies dans le cadre d'activité quotidiennes, du journal interne, des animations et des sorties organisées par l'établissements" et une partie "autorise la publication de photographie sur les supports de la mairie de Rouen".</p> <p>Le choix exprimé des personnes est respecté par les professionnels. Un tableau qui recense l'ensemble des choix des personnes est partagé entre les professionnels.</p>
Critère 2.2.6	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. Le projet d'établissement mentionne l'exercice des droits des usagers à travers l'information aux droits de la personne lors de l'admission, la présentation de la charte des droits et des libertés et le règlement de fonctionnement. La charte</p>



des droits et des libertés, en FALC, est affichée dans la résidence. Le règlement de fonctionnement est remis lors de l'admission de la personne. Ce dernier reprend une partie sur les droits des personnes qui regroupe : les valeurs fondamentales, les règles de confidentialité, l'expression des résidents, la relation avec la famille et les proches, le droit à l'image ou encore le traitement des données personnelles.

L'ESSMS met à disposition des outils pour faciliter l'exercice des droits des personnes accompagnée par l'organisation des temps d'expression tels que le CVS, le café des échanges et d'autres commissions (menus). D'autres moyens sont mis en place dans des situations plus spécifiques tels que le soutien aux personnes dans leurs demandes de procuration.

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

3

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.

3

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.

2

Commentaire :

L'ESSMS définit les pratiques garantissant la confidentialité et la protection des données. L'article 17 du règlement de fonctionnement indique que "les personnes intervenant au sein de la résidence sont tenues à une obligations de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la résidence". L'organisation et les pratiques se caractérisent par la sécurisation des dossiers des personnes mis sous clés dans une armoire qui se situe également dans un local fermé à clé et sous alarme. De plus, les professionnels ont un accès personnalisé au serveur en fonction de leur métier.

Cependant, les informations / transmissions relatives aux personnes accompagnées sont écrites dans le bremax par les professionnels. Par conséquent, les moyens et outils actuels ne garantissent pas une sécurisation optimale de l'intégrité de ces données.

L'ESSMS n'a pas suffisamment sensibilisé les professionnels à la protection des données relatives à la personne accompagnée. L'ESSMS dispose d'un référent RGPD par les services de la ville. Des supports sont communiqués, sans pour autant qu'il y ait de sensibilisations suffisantes des professionnels.

Critère 2.2.7

Objectif 3.11

L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.

3,33



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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. Pour cela un groupe de travail intégrant les professionnels a eu lieu dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement. En effet, la partie sur "La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance" mentionne bien un point sur la prévention de la maltraitance. Celui-ci identifie les différentes formes de maltraitance (physique, psychologique, morale, matérielle, droit, sexuelle, négligence, etc.). Un plan de prévention est également défini comprenant : la formation des agents ; l'information aux usagers par des actions de prévention ; l'affichage et la communication du numéro national "centre d'écoute 3977" ; la participation à la journée Internationale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées ; l'affichage de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. De plus, la fiche T3-1 indique une action formation et de sensibilisation des professionnels sur la bientraitance et l'humanité. La fiche T3-2 mentionne l'identification des risques de maltraitance par les professionnels.</p> <p>Les professionnels ont la possibilité de déclarer des situations de violence et de maltraitance auprès de leur responsable et / ou par le Formulaire de signalement des actes de violence, harcèlement, discrimination, de conflit d'intérêt, de non-respect des règles de déontologie.</p>
Critère 3.11.2	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence dans le cadre de sa procédure "Repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie". Celle-ci se décline par : le repérage ou la suspicion d'éléments de maltraitance, la remontée à la responsable de résidence, l'analyse de la situation en équipe et la recherche d'éléments, l'entretien avec les résidents et les proches concernés, la mise en place d'action selon les résultats de l'analyse de la situation (signalement au Procureur de la République, signalement à l'IDERS, mise en place d'un accompagnement adapté si nécessaire avec le CLIC, une psychologue, psychiatre, etc.), la réévaluation de la situation.</p> <p>La résidence a été amenée à traiter des situations de violence et de maltraitance. Par exemple, cela a concerné une situation de négligence d'une personne accompagnée par son entourage. Des actions correctives ont été mises en place (signalement au procureur de la République, sollicitation de l'entourage, du CLIC, audition).</p>
Objectif 3.12	<p>L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 2,67</p>
	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations par la mise en place</p>



Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS n'a pas formalisé l'organisation du recueil et du traitement des événements indésirables. Il n'y a pas de procédure définie. Toutefois, les pratiques sont que les événements indésirables sont remontés à la responsable de la résidence. La fiche de transmission d'un événement aux autorités administratives mise à disposition par le département est ensuite complétée. Très peu d'événements indésirables sont déclarés et identifiés ce qui induit un manque de sous déclaration. Les événements indésirables graves (EIG) sont déclarés et traités comme indiqué dans la procédure du département qui a été présentée lors d'un webinaire sur les signalements relatifs aux personnes vulnérables âgées ou en situation de handicap en ESSMS.</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>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS ne communique pas suffisamment sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes car la démarche n'est pas formalisée. Cependant, l'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signale aux autorités (exemple d'une personne qui fait une fausse route). CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'une présentation d'un bilan des événements indésirables. Les comptes rendus de réunion CVS n'abordent pas cette dimension.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>4</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>Les professionnels ne déclarent pas d'événements indésirables. Il ne sont pas associés à l'analyse et la mise en place d'actions correctives. La démarche n'est pas formalisée. Cependant, ils ont été informés de certains événements indésirables graves et notamment des actions correctives (fausse route d'une personne accompagnée).</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
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>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini de plan de gestion de crise permettant de cartographier l'ensemble des risques auquel est confronté la résidence et de déterminer les mesures à suivre. Cependant, plusieurs affichages et procédures existent selon différents risques (incendie, canicule, menace terroriste, délestage électrique, épidémie). Un plan de continuité de l'activité est formalisé pour l'ensemble des services de la ville intégrant les Résidences Autonomies sans pour autant différencier plusieurs types de situation. CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un plan de gestion de crise. Cependant, ils</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>



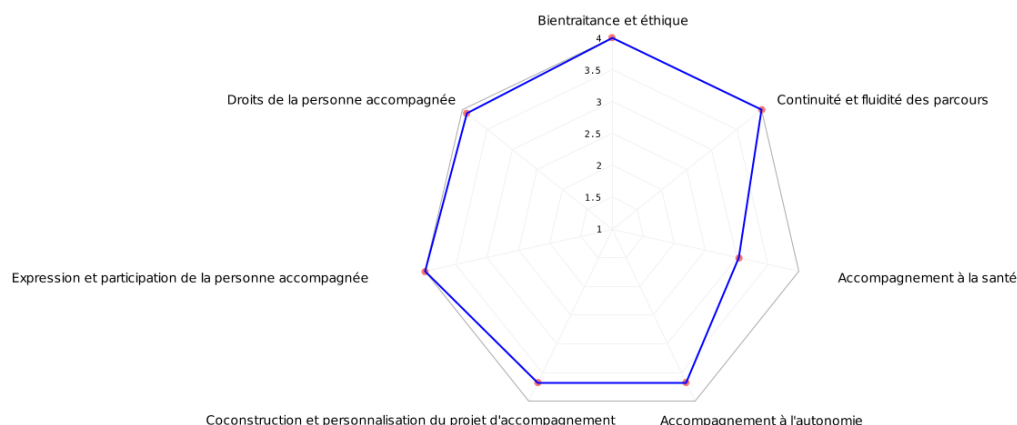
	expliquent qu'ils peuvent évoquer différents sujets comme la canicule, la Covid 19 ou encore la légionellose.	
	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	1
Critère 3.14.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS ne communique pas de plan de gestion de crise en interne et en externe, celui-ci n'étant pas créé. Cependant, des documents indiquant la gestion de certaines crises sont affichés dans la résidence (canicule, incendie, vigipirate, etc.).</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 accompagnée explique que ça se passe très bien, qu'elle se sent écoutée. Elle ajoute qu'elle apprécie la relation avec les professionnels dans un respect réciproque. Elle ajoute qu'elle apprécie les attentions des professionnels comme le fait de lui mettre un plateau repas de côté lorsqu'elle ne peut être présente à l'heure du déjeuner.</p> <p>AT3 indique se sentir bien traité. Elle bénéficie d'une personne pour le ménage et les courses. Elle précise que le personnel est très social et aimable, et elle a la possibilité de parler facilement. Elle complète en disant qu'elle a plus de contact avec personnel que la directrice du fait des passages à son domicile.</p> <p>AT1 dit se sentir bien traité, avec un personnel très gentil à l'écoute. Elle se sent en sécurité. Les professionnels échantent avec elle pour savoir comment elle va, ce qu'elle souhaite faire ou non. Elle précise être autonome et ne pas forcément aller aux animations proposées par la résidence et son choix est respecté - les aides à domicile sont à l'écoute de ses attentes en termes de ménage, ainsi que les agents pour le repassage. AT1 fait partie de la commission restauration et peut exprimer sa satisfaction ou non.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9



Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
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> AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle est informée du rôle des professionnels. Elle précise que certains professionnels s'occupent du ménage et peut aussi identifier les responsables de la résidence. AT3 indique que le nombre de personnels est réduit, elle connaît et identifie les différentes personnes de la résidence et leurs fonctions, elle en cite plusieurs. AT1 sait identifier les différents personnels de la résidence en mentionnant leur mission principale.</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> AT1 : La personne accompagnée affirme qu'on lui a transmis un dossier ainsi que le règlement de fonctionnement. Elle précise que les règles lui paraissent claires. AT3 se rappelle avoir eu le règlement à son entrée dans la résidence, le document est rangé dans ses affaires. Elle ne se souvient pas forcément de la lecture. Si elle a des questions ou un problème de compréhension, elle indique spontanément qu'elle peut demander au bureau. Lorsque nous abordons ce sujet, AT1 fait référence au livret d'accueil rangé dans une pochette avec tous ses documents relatifs à la résidence. Celui-ci lui a été remis à son entrée dans la structure. Elle indique pouvoir poser les questions aux aides à domicile lors d'interventions, à la responsable. Elle participe, sauf rendez-vous au café des échanges organisé tous les mois qui lui permet de poser ses questions ou remonter ses réclamations.</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> AT3 a identifié comme personne de confiance son fils. Elle indique son rôle et la différence avec ses autres enfants mentionnés au niveau des documents. AT1 a été informée de la possibilité de désigner une personne de confiance, ce qu'elle a fait, et peut préciser son rôle. Les éléments sont dans sa pochette.</p>	4
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle n'était pas au informée que la résidence disposait d'un dossier avec ses informations. Elle dit qu'elle demanderait à la directrice si elle souhaiterait le consulter. AT3 sait que son dossier se situe dans le bureau au rez de chaussé, mais indique ne pas être intéressée à ce jour pour y accéder. AT1 sait qu'elle a un dossier, mais n'a pas eu besoin d'y avoir accès. Elle a les éléments dont elle a besoin. Si elle avait des questions sur ce sujet, elle demanderait à la responsable. Elle dispose de son propre dossier avec livret, PAP... Pour la vie dans l'établissement, même si elle ne souhaite pas à ce jour aller aux animations proposées par la résidence, elle reçoit dans sa boîte aux lettres le programme chaque semaine,</p>	3



celui-ci est par ailleurs affiché sur les ascenseurs.

La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.

Commentaire :

AT1 : La personne accompagnée explique que c'est la tutrice qui s'occupe des démarches administratives.

AT3 informe ne pas solliciter le personnel sur ces questions, mais sait qu'elle peut. Elle s'appuie sur ses enfants. Lors des dernières élections, AT3 s'est rendu compte qu'elle n'avait pas fait le changement d'adresse en se rendant au bureau de vote près de la résidence, qu'elle avait bien identifié, avec sa fille.

AT1 n'a pas eu besoin d'être orientée pour ses droits, jusqu'à maintenant, mais elle précise que si elle a des questions, elle sait qu'elle peut demander à la responsable ou aux autres personnes. Elle est autonome dans ses démarches à ce jour.

Critère 1.2.5

Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.

4

Commentaire :

AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice notamment lors de l'admission où des documents sont expliqués et transmis (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, contrat de prestation, charte des droits et des libertés, etc.). Une attestation de remise de document est signée. La charte des droits et des libertés est affichée. D'autre part, les professionnels sont en lien avec la tutrice pour orienter la personne dans ses démarches administratives.

AT3 est informée de ses droits et modalités d'exercice dans le livret d'accueil, qui lui a été remis à l'arrivée, ainsi que le contrat de séjour. Elle est également informée au fur et à mesure par des affichages et/ou courriers remis dans les boîtes aux lettres, et repris au café des échanges.

Un ensemble d'informations lui a été donné au cours de la démarche pour intégrer la résidence. Un dossier a été remis à AT1 lors de la visite de l'appartement avec la responsable. À son arrivée, avec la signature du contrat de séjour il lui a été explicité et remis le livret d'accueil, règlement de fonctionnement. Pour les questions relatives aux droits, les professionnels vont diriger vers la responsable. Parallèlement, les aides à domicile peuvent accompagner à l'extérieur pour que AT1 puisse faire des démarches.

Critère 1.2.6

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.

3

Commentaire :

AT1 : Les professionnels n'ont pas bénéficié d'actions de sensibilisation et de formation concernant les droits des personnes accompagnées. Néanmoins, ils connaissent les documents qui ont été transmis à la personne accompagnée. Certaines formations peuvent approcher partiellement la thématique du droit (bientraitance, pratique addictives, etc.).

Les professionnels citent le fait d'avoir travaillé la charte des droits et libertés en FALC. Celle-ci a été refaite pour être plus lisible, elle est en cours de validation par le CCAS. Elle a été mise à disposition des résidents dans les boîtes aux lettres, elle sera intégrée au livret après validation.

Les professionnels ont des réunions d'équipe tous les 3 mois, ils font un point sur les résidents et éventuellement sur questions relatives aux droits, mais ils indiquent ne pas avoir de formation ou sensibilisation véritablement sur ce sujet.

Critère 1.2.7

La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.

4

Objectif 1.3



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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle a eu connaissance du règlement de fonctionnement. Elle ajoute que les horaires de repas lui conviennent. Elle précise aussi que des adaptations ont eu lieu pour les horaires du ménage en fonction de ses disponibilités. Le café des échanges est un lieu où elle peut exprimer ses attentes, suivre les changements, les aménagements et globalement la vie de la résidence. Elle mentionne les travaux, pour lesquels elle est très satisfaite, la panne du minibus, etc., et elle précise être bien au courant des démarches en cours. Concernant les documents, AT3 ne se voit pas et ne se rappelle pas avoir été sollicitée.</p> <p>AT1 participant aux cafés des échanges et à la commission restauration, échange sur la vie de la résidence et ses règles. Elle indique avoir été informée sur les aménagements qui ont eu lieu pendant la période de travaux de réfection du bâtiment. Elle indique ne pas se rappeler avoir été précisément associée à la révision d'outils.</p> <p>CVS : Les membres du CVS indiquent que leur avis est pris en compte lors des réunions. Ils expliquent qu'ils peuvent faire des réclamations et avoir des réponses en retour. Les règles de collectives sont également abordées et le règlement de fonctionnement est discuté.</p>
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. En effet, les documents tels que le règlement de fonctionnement ou encore le livret d'accueil permettent d'informer la personne du fonctionnement de la résidence. De plus, les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et les libertés de la personne accompagnée. Par exemple, les horaires d'intervention des aides à domicile sont discutés avec la personne.</p> <p>AT3 participe aux cafés des échanges où elle peut exprimer ses attentes concernant les règles de vie. Son fils participe au CVS. Pour respect des droits, en exemple, il y a la gestion des changements des codes d'accès.</p> <p>AT1 fait partie de la commission repas/restauration - Elle peut exprimer ses souhaits et attentes par rapport à ce domaine de la résidence. Elle participe également aux cafés des échanges. Elle fait partie de l'amicale ; trésorière, elle est très active pour communiquer et encaisser les recettes des activités, elle s'est engagée pour ne pas être isolée.</p>
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p> <p>4</p>
	<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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique que ses choix sont pris en compte. Par exemple, cela peut concerner le choix des activités ainsi que les horaires d'intervention pour le ménage. Elle ajoute qu'elle peut dire qu'elle ne souhaite pas participer à l'atelier mémoire, ce qui est respecté par les professionnels.</p>



Critère 1.4.1	<p>AT3 indique que ses préférences sont écoutées et prises en compte. Par exemple, actuellement, où elle se sent moins en forme, on respecte l'adaptation de son rythme. Elle a pu dire avoir envie d'avoir plus de liens avec des jardins d'enfants.</p> <p>AT1 est impliquée dans l'amicale et est même trésorière de l'association. Elle participe à l'organisation des événements de celle-ci, mais ne souhaite pas aller aux autres organisées par la résidence, ce choix est bien respecté. Au niveau de son logement, ses choix d'aménagement et exigences d'entretien par les aides à domicile sont pris en compte.</p>	
Critère 1.4.2	<p>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme que son appartement lui convient parfaitement. Elle apprécie le coin cuisine ainsi que la pièce de vie qu'elle a pu aménager comme elle le souhaitait (télévision, lit, décorations cadres, etc.).</p> <p>AT3 a pu aménager et personnaliser son logement comme elle le souhaite.</p> <p>AT1 a pu aménager son logement comme elle le souhaite. Elle a pu exposer sa collection de 3000 fèves.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle a connaissance des membres du CVS et précise qu'il y a des documents affichés dans la résidence. Elle dit également qu'elle cotoie certains représentants lors des repas.</p> <p>AT3 exprime ne pas avoir envie d'aller vers CVS. Elle participe aux cafés des échanges si elle est disponible. Elle peut exprimer sa satisfaction lors de ces temps ou avec les aides à domicile pendant leurs interventions, par exemple ; elle n'a cependant aucun souvenir d'enquête.</p> <p>AT1 est membre de l'amicale et de la commission restauration. Elle participe aux cafés des échanges tous les mois sauf indisponibilités. Elle connaît l'existence du CVS, elle précise qu'à l'accueil, il y a les photos des membres. Elle n'a pas eu besoin de les solliciter, et de par sa participation aux cafés des échanges et commissions restauration, elle est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. Elle n'a pas souvenir d'avoir rempli d'enquête.</p> <p>CVS : Les membres du CVS indiquent qu'ils reçoivent une convocation à la réunion CVS avec l'ordre du jour. Ils précisent qu'ils ont la possibilité de facilement proposer des points à l'ordre du jour de la réunion. Les membres du CVS recueillent auprès des résidents et des familles les questionnements afin de les aborder en réunion. Pour cela, ils se rendent accessibles, notamment lors des repas à thème.</p>	
	<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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle n'a pas connaissance des retours. Cependant, elle sait que les comptes rendus sont affichés mais ne souhaite pas les consulter.</p>	



Critère 1.6.2	<p>AT1 : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée qui peut communiquer aisément. Le café des échanges permet à la personne de s'exprimer. Des questionnaires de satisfaction ont également été transmis.</p> <p>Le moyen le plus utilisé est le groupe de parole par le biais du café des échanges, il y a aussi le cahier de réclamations.</p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent son expression lors des interventions des aides à domicile. Au besoin et au regard du sujet, ils peuvent la rediriger vers la responsable. Lors des cafés des échanges, elle peut également s'exprimer. Les professionnels précisent que s'ils observent un élément de questionnement, ils créent un contexte pour échanger tout en respectant la liberté. L'outil principal est le groupe de parole par le bien du café des échanges.</p>	
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. Par exemple, une demande de la personne pour un changement de service d'aide à domicile a été prise en compte. Les questionnaires de satisfaction sont analysés et des adaptations sont mises en place.</p> <p>Les professionnels analysent l'expression à partir de la fiche résident remise à jour tous les 3 ans. Elle adapte également l'accompagnement par le constat et les remontées des aides à domicile. Les professionnels en parlent en équipe et/ou analysés par la responsable. Au-delà de la réunion mensuelle, cela est réalisé lors des points informels de journée puis consigné dans le cahier de transmission et fiche de suivi du résident. L'équipe s'appuie aussi sur le projet d'accompagnement personnalisé réalisé entre le résident et la responsable.</p> <p>Il a été observé que la boîte aux lettres de AT3 était trop haute. un changement a été opéré pour faciliter l'accessibilité</p> <p>AT1 a pendant son hospitalisation exprimé une attente concernant la gestion de son linge. L'intervention d'une personne de l'ADEP a été mise en place pour aller chercher et rapporter son linge afin qu'il soit entretenu sur la résidence. ils ont suivi et accompagné l'aménagement de son logement pour son retour.</p>	
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.</p> <p>4</p>	
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle peut dire si elle est d'accord ou non. Elle ajoute qu'elle peut également faire des demandes pour repasser son pantalon de costume ou ses chemises, ce qui est prit en compte.</p> <p>AT3 peut exprimer par le projet d'accompagnement personnalisé, lors des échanges et sollicitations, elle peut exprimer son consentement ou non. Les personnes prennent le temps de lui expliquer.</p> <p>Avec la responsable, elle a complété un PAP. Elle a pu indiquer ce qu'elle souhaitait ou non. Lors des différentes rencontres, si elle ne comprend pas, elle peut demander des explications très facilement.</p>	
	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels prennent en compte le refus de la personne accompagnée (exemple de</p>	



Critère 1.7.3	<p>son souhait de changer de service d'aide à domicile). Des alternatives sont mises en place comme le changement d'intervenant. Cependant, le refus de la personne manque de traçabilité dans les échanges au quotidien avec les professionnels.</p> <p>AT3 refuse de descendre au restaurant si passage de l'aide à domicile. Dans ce cas, un plateau-repas lui est monté pour lui permettre de rester chez elle.</p> <p>Les alternatives et aménagements ne sont pas systématiquement consignés dans le dossier.</p> <p>Pas de refus</p> <p>AT1 n'a exprimé à ce jour qu'un véritable refus, celui du droit à l'image. Dans le dossier, pas d'informations sur mise à jour de ce droit à l'image.</p> <p>Vis-à-vis de l'animation, la personne peut exprimer ses souhaits, ceux-ci sont remis à jour.</p>	
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 : Les professionnels formalisent le consentement de la personne accompagnée par la signature du contrat de séjour et du projet d'accompagnement personnalisé. Ces informations sont partagées entre les professionnels par la possibilité de consulter le projet d'accompagnement personnalisé.</p> <p>Document droit à l'image, les professionnels partagent à l'oral ce refus et ce point est repartagé lors des réunions. Ils peuvent également avoir accès au dossier.</p> <p>Document droit à l'image, les professionnels partagent à l'oral ce refus et ce point est repartagé lors des réunions. Ils peuvent également avoir accès au dossier.</p>	4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4
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 accompagnée explique qu'elle voit des amies régulièrement, principalement à l'extérieur de la résidence. Elle dit qu'elle peut en inviter certains aux repas à thème. Elle ajoute qu'elle a des amis au sein de la résidence et qu'ils se réunissent le matin pour boire le café.</p> <p>AT3 va au restaurant 4 fois par semaine, elle participait jusqu'à peu aux activités et pouvait échanger. Elle n'a pas trouvé de liens forts au point de se recevoir. Au regard de son âge, elle n'a plus de liens avec ses voisins précédents, mais elle peut recevoir enfant, famille. Elle est touchée par les visites régulières d'une personne qu'elle a gardé lorsqu'elle était nourrice.</p> <p>AT3 indique spontanément que les plus jeunes aident les plus "vieux" dans les déplacements. Elle apprécie.</p> <p>AT1 peut recevoir comme elle le souhaite. Elle indique être réservée, mais elle a des liens avec les autres, elle a créé un lien plus proche avec une personne de la résidence. Son investissement au sein de l'amical fait qu'elle côtoie de nombreuses personnes. Avant de venir vivre au sein de la résidence, elle y venait parfois sur les animations.</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 : La personne accompagnée précise qu'elle participe à des sorties comme la plage ou des repas à thème.</p> <p>AT3 participait aux activités de la résidence (chorale, lecture du jour...), elle a diminué depuis peu en raison de problème de santé. Au début de sa présence à la résidence, elle est allée voir des spectacles, réaliser des ballades... Elle fait partie de l'amicale, faisait les sorties, a diminué mais</p>	4



	<p>fait selon ses possibilités.</p> <p>AT1 est investie dans l'amicale, elle est trésorière. Elle communique sur les actions organisées. Elle indique pouvoir aller au cinéma, des affiches sont dans l'entrée, à des bals extérieurs. L'ADEP peut aider à aller aux sorties. Elle est informée lors des cafés des échanges, grâce aux amiches...</p>	
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activité sportives, socio-culturelles et de loisirs par la diffusion du planning d'activité, les courriers d'invitation aux repas à thème ou encore des affichages concernant différents événements (exemple : Garden Party). Les attentes de la personne accompagnée sont recueillies par la fiche résident - Animation qui reprend les souhaits d'activité et de sorties de la personne. Les professionnels respectent les souhaits de la personne lui permettant de participer à la chorale, la marche, les ateliers créatifs ou encore les sorties inter-résidences.</p> <p>Le planning des animations à la semaine est affiché dans les étages sur les portes des ascenseurs, et distribué en format A5 dans toutes les boîtes aux lettres. L'affiche pour les repas festifs est également mise sur le panneau à l'entrée. Le choix et l'accompagnement se font également par l'écoute et les retours de satisfaction. Actuellement, AT3 est moins disponible à participer au regard de sa santé.</p> <p>Le planning des animations est affiché à l'entrée et sur chaque ascenseur. Le souhait des résidents est recueilli au niveau d'une fiche individuelle.</p> <p>Les animations de l'amicale ou extérieures sont affichées dans les mêmes lieux.</p> <p>Les professionnels précisent respecter le choix dans l'écoute. AT1 participe principalement aux activités de l'amicale pas celles de la résidence, hormis les repas festifs, café des échanges et ponctuellement autres.</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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs tels que le CLIC proposant la chorale ou encore l'association des Restau du cœur.</p> <p>Un programme large d'animations est proposé tout le long de l'année, avec la recherche d'intervenants et partenaires, notamment CLIC et mise à disposition de flyers. AT3 a pu participer à des actions, dernièrement souhait de moins y participer.</p> <p>Un programme large d'animations est proposé tout le long de l'année, avec la recherche d'intervenants et partenaires. AT1 a exprimé le souhait de l'intervention d'une manucure, cela est repris par l'animatrice pour voir le nombre de personnes intéressées, et selon, projeté la mise en place.</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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance, la participation de la personne au café des échanges permettant d'échanger entre résidents sur différents sujets. D'autre part, l'entraide entre les personnes accompagnées est facilitée par les professionnels. Pour exemple, la personne va faire des courses pour lui et pour un autre résident qui en fait la demande.</p> <p>Les professionnels indiquent que les résidents s'entraident naturellement pour un grand nombre. Dans le cadre de AT3, aide dans ses déplacements avec son voisin. Ces éléments ne font pas l'objet systématiquement d'une trace écrite.</p> <p>Les professionnels indiquent que AT1 s'intéresse spontanément aux autres, il n'y a pas besoin de l'encourager. Elle est en charge de la communication des activités de l'amicale. L'après-midi, elle va jouer avec une autre résidente. Avec une autre résidente, elle s'occupe du chat de la structure. Lors de l'installation de son lit médicalisé, elle a souhaité donner le sein à un autre résident qui pouvait en avoir besoin, l'équipe a facilité ceci.</p>
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté. 4</p>
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit que les professionnels la sensibilisent sur le tri des déchets. Elle ne souhaite pas aborder le vote, ce qui est respecté.</p> <p>Elle fait partie de l'amicale. Sur ce domaine, elle s'appuie sur ses enfants.</p> <p>AT1 est membre de l'amicale. Elle indique être autonome sur ces questions, mais peut demander à la responsable si elle avait un besoin.</p>
Critère 1.9.2	<p>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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée par l'organisation des cafés des échanges auxquels elle participe.</p> <p>Ce sujet, comme le vote, est abordé via la lecture des journaux le matin, par exemple.</p>
Thématique	<p>Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3,67</p>
Objectif 1.10	<p>La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement. 3,33</p>
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit qu'il n'y a pas beaucoup d'activité qu'elle peut faire car elle n'a pas trop d'intérêt pour les jeux. Elle dit qu'elle aimerait faire plus de voyage mais qu'elle n'a pas eu l'occasion d'en parler avec les professionnels.</p> <p>AT3 est sollicitée pour exprimer ses souhaits et attentes. Elle s'est organisée pour aller voter au printemps. Pour permettre ses sorties extérieures et aller faire des courses, il sollicite l'handistuce. Elle indique facilement aux professionnels ses aptitudes ou non pour venir aux activités. Un projet</p>



	<p>d'accompagnement personnalisé a été formalisé.</p> <p>AT1 a complété son PAP en août 2024 et 2021 . Elle a pu exprimer ses attentes.</p> <p>Pendant son hospitalisation, pour l'entretien de son linge, une personne de VADEP allait lui chercher et lui ramener. Celui-ci était entretenu par la résidence.</p>	
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle n'a pas connaissance d'un projet d'accompagnement personnalisé.</p> <p>La famille d'AT3 est sollicitée pour l'accompagnement. Par exemple, un lien a eu lieu dernièrement, entre la responsable et sa fille pour que AT3 voit une psychologue. AT3 est affecté par le décès d'une de ses enfants et la maladie actuellement d'un autre.</p> <p>AT1 est associée à son projet d'accompagnement, elle présente spontanément les PAP signés. Au regard de son autonomie, elle précise qu'il n' a pas besoin d'associer son fils à ce jour.</p>	3
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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'évaluation des besoins de la personne accompagnée pour élaborer son projet d'accompagnement personnalisé n'est pas formalisées. Effectivement, le projet d'accompagnement personnalisé n'intègre pas une partie sur l'évaluation. Différentes thématiques sont abordées (vie quotidienne, santé, etc.) néanmoins, celles-ci font plutôt part d'un état de la situation. Il n'y a pas d'outils validés, utilisés pour l'évaluation des besoins.</p> <p>La responsable établit le projet d'accompagnement personnalisé, et tient le suivi d'un fichier individuel par personne (chute,). Les informations sont partagées en équipe lors des réunions ou points.</p> <p>Les professionnels partagent en réunion l'équipe et peuvent faire le point sur chaque résident. Les éléments sont repris en suite par la responsable, mais il n'y a pas de temps spécifique pour la construction du projet d'accompagnement.</p>	3
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 : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. Ce projet aborde plusieurs points dont le suivi CMP, le suivi avec la boussole, la participation aux activités ou encore le suivis dentaire. Les souhaits de la personne accompagnée pour que son entourage soit associé ne sont pas formalisés. Il n'y a pas d'éléments sur ce sujet indiquant, ou non, le souhait de la personne à ce que son entourage soit associé à la démarche.</p> <p>Le Fils de AT3 est impliqué dans le projet de sa maman, et plus globalement avec les enfants. Dernièrement, lien entre sa fille et la responsable pour mise en place d'un suivi psychologique avec Inseraction. AT3 s'appuie sur ses enfants pour l'accompagner.</p> <p>La responsable a établi le PAP avec AT1. Celle-ci n'a pas souhaité associer son entourage.</p>	4



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.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels mobilisent les ressources internes (exemple : aide à domicile, animatrice, etc.) ou externe (exemple : CMP, infirmier, association, etc.), nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. Sollicitation de Inseraction pour le suivi psychologique. visite de l'ADEP pour pouvoir échanger et aide au niveau de la tablette pour pharmacie, AT3 sollicite ses enfants et ensuite au besoin les professionnels de la résidence La responsable a eu des liens avec AT1 pour la sensibiliser à la mise en place d'un lit médicalisé, elle a ensuite fait le lien avec le médecin sur ce sujet.</p>	4
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> AT1 : Le projet d'accompagnement manque de formalisation et n'est pas mis à jour régulièrement. En effet, le dernier projet date de 2024 et le précédent de 2020. projet d'accompagnement personnalisé remis à jour le 22/05/24, le dernier date d'avant 2021. Le PAP de AT1 a été réactualisé suite à son retour d'hospitalisation. Le précédent date de 2021. les éléments sont consignés dans son dossier.</p>	3
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> AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle souhaiterait inviter son entourage au repas de la résidence. AT3 s'appuie sur ses enfants et notamment son fils qui réside sur Rouen et investi dans la résidence, pour l'aider. AT1 ne sent pas le besoin d'associer son fils dans son accompagnement, et ce choix est respecté par la résidence.</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> AT1 : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage tels que des groupes d'échange et d'information pour les aidants organisés par le CLIC. Ces moyens sont diffusés à l'entourage par des plaquettes d'information mises à disposition dans la résidence. Dans le processus, en cas de questionnement sur ce sujet, les professionnels redirigent vers la responsable.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	4



Critère 1.12.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée considère être autonome. Elle ajoute qu'elle se déplace beaucoup à pied et qu'elle peut utiliser une carte de bus. Ses aides vont concerner le ménage dans le logement.</p> <p>AT3 a exprimé ses souhaits de rester mobile et pouvoir aller en ville des courses (mise en place Handistuce). Elle peut parler de ses attentes avec les aides à domicile lors de leur passage et dire ce qu'elle peut ne pas faire selon son état. Elle bénéficie d'une aide à domicile pour les courses et le ménage. Elle est équipée d'un déambulateur. Elle indique avoir pu appeler le gardien, un soir, parce que son four était tombé.</p> <p>AT1 a été hospitalisée avant l'été. Avant panne du minibus, il était organisé un transport pour les courses qu'elle prenait. AT1 fait actuellement des commandes par internet ; dans cette démarche, la résidence l'aide dans la validation informatique. Le système de téléassistance l'a rassuré par ailleurs.</p>
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie ne sont pas suffisamment évalués. En effet, le projet d'accompagnement personnalisé ne comprend pas une évaluation des besoins d'autonomie. Toutefois, il aborde une partie sur la vie quotidienne incluant l'entretien du linge, du logement et les repas.</p> <p>La résidence ne réalise pas l'évaluation à partir de la grille AGGIR. Cette évaluation est faite dans le cadre du dossier de demande de prise en charge ou réévaluation APA. Néanmoins, celle-ci fait l'objet d'échange avec le résident et d'observation par les professionnels et la réalisation du projet avec la responsable. AT3 a sollicité la révision de son plan APA.</p> <p>La résidence ne réalise pas l'évaluation à partir de la grille AGGIR. L'évaluation technique passe par le médecin. Aucun processus d'évaluation n'est défini. Néanmoins, celle-ci fait l'objet d'échange avec le résident et d'observation par les professionnels. Ex : accompagnement à la mise en place d'un lit médicalisé, plan d'aide à domicile.</p>
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. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les risques de perte d'autonomie de la personne accompagnée ne sont pas suffisamment repérés de manière précoce. Toutefois, les professionnels déclarent qu'ils observent l'évolution des besoins de la personne. Le risque d'isolement social est évalué par la fréquence de participation indiquée dans le tableau d'évaluation des participations aux animations. Dans ce type de situation, les professionnels alertent les personnes ressources telles que la tutrice, le médecin, les infirmières ou encore le CMP. Ces éléments manquent de traçabilité.</p> <p>AT3 a besoin d'un déambulateur, mais elle est autonome. Les équipes ont identifié un risque au niveau moral, échange avec elle, lien avec la famille pour mise en place prise en charge psychologique avec Inseraction.</p> <p>AT1 est une personne autonome, elle ne rencontre pas de risque d'isolement à ce jour. Avant son hospitalisation et opération, la responsable l'avait redirigé vers son médecin. A son retour, hausse du nombre d'heures d'aide à domicile pendant un temps, lien avec le conseil départemental pour l'APA.</p>
	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou



Objectif 1.13	son hébergement.	
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></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle a demandé à la responsable de pouvoir décorer son appartement selon ses goûts. Cela a été prit en compte et la personne a pu mettre des cadres au mur ainsi que des affiches.</p> <p>AT3 peut exprimer ses attentes et affirme pouvoir demander si elle a besoin. Par exemple, son logement n'a pas de VMC, elle a été écoutée, une étude a été faite, on lui a expliqué la difficulté d'en installer une .</p> <p>AT1 Les aides à domicile sont à l'écoute pour l'entretien de son logement. Dernièrement, à la suite à son hospitalisation, un lit médicalisé a été installé. AT1 a souhaité donner son lit à un autre résident qui en avait besoin, elle a été accompagnée dans son souhait.</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></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle n'a pas fait de demande de recherche de logement et qu'elle n'est pas concernée.</p> <p>AT1 Si elle avait besoin, elle sait qu'elle pourrait demander.</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></p> <p>La demande de AT3 concernant l'absence d'aération dans la salle de bain (VMC) a été prise en compte. Une demande d'étude a été faite, celle-ci a précisé que le bâtiment ne permettait pas de le mettre en place., demande fait, mais pas possible.</p> <p>AT1 au regard de son autonomie, n'a pas exprimé de besoin de logement. La responsable a accompagné la mise en place d'un lit médicalisé à son retour d'hospitalisation.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,03
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,67
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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle ne souhaite pas en parler aux professionnels. Elle ajoute qu'elle n'a pas de soins en particulier et précise qu'une infirmière vient pour les médicaments. Elle précise qu'elle a évoqué le fait d'arrêter le tabac aux professionnels de la résidence.</p> <p>AT3 a à son domicile les interventions d'un kinésithérapeute. Elle a recours à la pédicure venant au sein de la résidence. Elle évoque la mise en place en lien avec sa fille d'une psychologue. Cette dernière est intervenue une première fois et va revenir.</p> <p>AT1 lors de son retour d'hospitalisation, elle a pu préciser ses besoins au niveau aide à domicile. Sur le plan santé, elle est autonome, et voit directement avec son médecin. Mais elle a pu en parler avec les professionnels de la résidence.</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>AT1 : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée par la diffusion de plusieurs informations : programme d'animation à destination des aînés, conférences sur la nutrition, Semaine Bleu "Bouger ensemble". Sollicitation de partenaires adaptés au public âgé (maison des aînés, nutritionniste...) . La résidence propose un ensemble d'actions de sensibilisation en lien avec la maison des aînés, semaine bleue, gym découvert, marche, intervention d'un nutritionniste . AT3 participait à ses activités, mais plus maintenant.</p> <p>Les professionnels communiquent sur ces questions, mais ne disposent pas de supports.</p> <p>Les professionnels communiquent sur ces questions, mais ne disposent pas de supports.</p>	3
Critère 1.14.5	<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> <p>AT1 : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention. Par exemple, un rendez-vous chez un dentiste a été organisé. Les professionnels accompagnent la personne lorsque cela est nécessaire. Il peuvent mobiliser les intervenants de l'ADEP dans ce cadre.</p> <p>Les professionnels relaient les campagnes de vaccination, notamment celle du covid par affichage . Il a été mis en place une fiche d'inscription pour se faire vacciner (en lien IDE).</p> <p>AT3 peut solliciter la résidence pour l'aider dans la prise de ses rendez-vous, même si elle est autonome dans son suivi. Elle a sollicité l'aide de la résidence aussi pour un suivi ophtalmologique.</p> <p>AT3 est autonome logiquement pour se rendre aux rendez-vous avec handistuce, peut solliciter une aide à domicile au besoin.</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>	3,67
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 : L'évaluation des besoins en santé de la personne accompagnée n'est pas réalisée. Toutefois, une partie du projet d'accompagnement personnalisé précisent certaines actions mises en place dans la situation de la personne (accompagnement CMP, Boussole, etc.). Les professionnels abordent et identifient ces questions dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé. Le projet d'accompagnement personnalisé précédent date d'avant 2021 et n'était pas signé.</p> <p>Les professionnels abordent et identifient ces questions dans le cadre du PAP. Le PAP a été revu suite à son hospitalisation. Le PAP précédent date de 2020.</p>	3



Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les risques en santé pour la personne accompagnée ne sont pas suffisamment repérés. Les professionnels déclarent qu'ils portent une veille particulière aux besoins de la personne. Dans ce type de situation, ils alerteraient le CMP, les médecins, l'association La Boussole ou encore le cabinet infirmier. Ils disposent d'une fiche administrative mise à jour avec les coordonnées des personnes à contacter.</p> <p>Au-delà de l'observation par les professionnels, l'échange en équipe et les échanges réguliers avec AT3, ils n'utilisent pas d'outil en dehors du projet d'accompagnement personnalisé pour l'évaluation.</p> <p>Les professionnels avaient identifié un risque en santé mentale, mise en lien avec la personne et la famille pour mise en place prise en charge psychologue</p> <p>Au-delà de l'observation par les professionnels, l'échange en équipe et les échanges réguliers avec AT1, ils n'utilisent pas d'outil en dehors du PAP pour l'évaluation.</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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement de la personne tels que le CMP, les médecins, l'association La Boussole, le cabinet infirmier et l'hôpital. Il n'y a pas de traçabilité par lequel ils ont mobilisé ces partenaires.</p> <p>Information sur intervenants sur fiche résident. Les professionnels disposent d'une liste des partenaires ou experts sur le territoire au besoin. La résidence a mobilisé son partenaire Inseraction pour l'accompagnement de AT3. Les professionnels ont recherché un podologue qui vient à domicile.</p> <p>Information sur intervenants sur fiche résident. Les professionnels disposent d'une liste des partenaires ou experts sur le territoire au besoin.</p>
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. 2,75</p>
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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique que si elle a mal quelque part, elle peut en parler aux professionnels. Elle dit qu'elle a également le système de téléassistance.</p> <p>Elle peut partager ses douleurs avec les aides à domicile, elles sont à l'écoute. Des liens avec son médecin sont faits. Pour ses douleurs morales, une psychologue est mise en place.</p>
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque cela est nécessaire de façon orale. Il n'y a pas de traçabilité.</p> <p>Lorsque AT3 exprime des douleurs, maux de tête. La personne étant autonome, ils l'incitent à contacter son médecin ou l'appellent avec la résidente. Ils alertent sur la prise de médicaments - AT3 exprime un fort besoin de partage et d'écoute.</p>



Thématique	Continuité et fluidité des parcours	
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée précise que c'est la tutrice qui s'est occupée des démarches administratives. Elle dit qu'elle s'est sentie très bien accueillie à la résidence lors de son arrivée. AT3 sait qu'elle peut être accompagnée si elle venait à être hospitalisée. La résidence ferait le lien avec ses enfants.</p>	4
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><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne qui pourrait être dû à des problématiques de santé. Les professionnels connaissent et mobilisent en conséquence plusieurs partenaires (exemple : assistante sociale, tutrice, CLIC). Accompagnement de AT3 pour un suivi ophtalmologique. Accompagnement pour une réévaluation du dossier APA, puisqu'elle l'estimait juste pour elle. Pas d'outil de repérage AT1 est autonome, aucune situation de rupture n'est identifiée. Mais la résidence a pu partager une difficulté dans l'entretien de son linge pendant maison de convalescence, hospitalisation, la résidence a organisé avec une personne de l'ADEP, le transport de celui-ci pour être entretenu au sein de la structure.</p>	4
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. Il peut s'agir de la tutrice, de l'assistante sociale du CLIC ou encore des professionnels de santé. Des échanges peuvent avoir lieu par téléphone ou par mail pour échanger autour de la situation (exemple de demande d'aide sociale). Information des intervenants sur fiche résident Contact avec Médecin pour veille, suivi avec Inseraction, Kiné Information des intervenants sur fiche résident</p>	4

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Accompagnement à la santé	3,03
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,67
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2



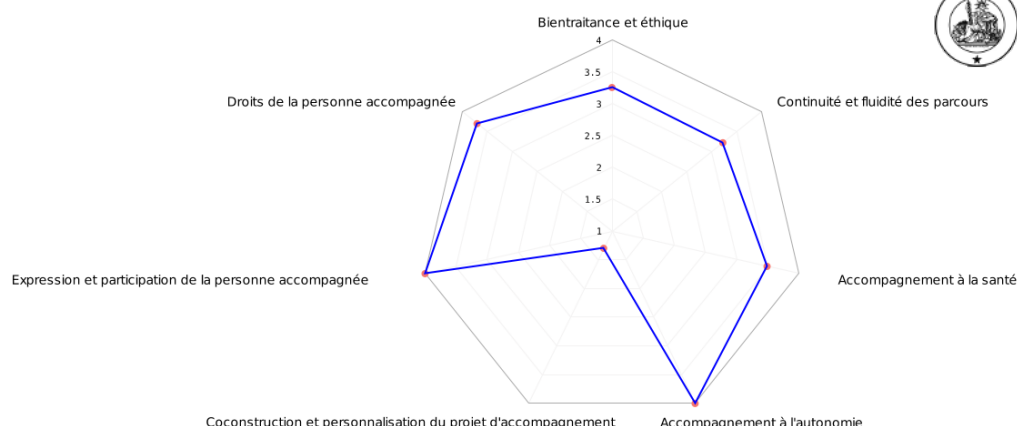
Critère 1.14.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'évaluation des besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation et de prévention en santé n'est pas réalisée. Toutefois, le projet d'accompagnement personnalisé aborde une partie sur la santé recueillant plusieurs éléments (rendez-vous dentaire, Boussole, etc.).</p>	
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>AT1 : Il n'y a pas de programme de prévention et d'éducation à la santé formalisé et mis en œuvre pour la personne accompagnée. Cependant, les professionnels proposent quelques actions à la personne comme : un accompagnement avec l'association la boussole pour arrêter le tabac ou encore la recherche d'un rendez-vous chez un dentiste.</p> <p>AT1 bénéficie de la communication de prévention (vaccin, actions au niveau résidence..). Les professionnels font des rappels lors de leur accompagnement. Ils tiennent à sa disposition des supports ou orientation, et lui transmettront sur sollicitation d'AT1.</p>	2
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 : Les professionnels déclarent qu'ils n'ont pas bénéficié d'actions de sensibilisation et de formation concernant à la prévention et de l'éducation à la santé. Néanmoins, ils peuvent être en lien avec différents partenaires pour la mise en place d'ateliers ou d'accompagnement.</p> <p>Les professionnels ont des réunions d'équipe tous les mois, mais ils indiquent ne pas avoir de formation ou sensibilisation véritablement sur le sujet.</p> <p>Les professionnels ont des réunions d'équipe tous les mois, mais ils indiquent ne pas avoir de formation ou sensibilisation véritablement sur le sujet.</p>	1
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,75
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>AT1 : Les douleurs de la personne accompagnée ne sont pas suffisamment évaluées. Les professionnels déclarent que la personne peut faire part de douleurs aux dents et montrer certains signes comme un endormissement. Toutefois ces éléments manquent de traçabilité.</p> <p>Les professionnels repèrent la douleur par l'expression de la personne, l'état physique, mais ne disposent pas d'outils pour l'évaluer et tracer les repérages. La stabilité des équipes permet de bien connaître les résidents. Lors de remontées ou constatations par les équipes, la responsable se déplace à domicile pour refaire le point avec le résident. AT3 a été confrontée plusieurs fois ces derniers temps à des douleurs et maux de tête.</p>	2
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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'entourage n'est pas sollicité afin de faciliter le repérage des douleurs. Il n'y a pas d'éléments indiquant le souhait ou non de la personne à contacter son entourage concernant ses douleurs. Cependant, une fiche administrative permet aux professionnels d'avoir connaissance</p>	2



	des personnes à contacter en cas d'urgence.		
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 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.		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	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels identifient des questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. Cela peut concerner de nombreuses situations comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La consommation importante d'alcool d'une personne pouvant nuire à sa santé. Les professionnels indiquent qu'ils ne peuvent pas interdire la personne de boire de l'alcool et qu'ils peuvent surtout la sensibiliser sans porter de jugement. Le questionnement s'articule autour de la liberté de la personne de consommer ce qu'elle souhaite et les problèmes de santé que l'addiction peut générer. - L'augmentation des troubles cognitifs d'une personne accompagnée qui rend difficile l'accueil de la personne dans la résidence autonomie. Cela engendre comme questionnement le besoin de la personne d'être accompagnée par un établissement spécialisée et la perte de repère si elle quitte la résidence autonomie. <p>D'autre questionnements peuvent concerner l'alimentation des personnes ou encore les risques de chute.</p> <p>Les professionnels partagent ces questionnements en équipe dans les réunions d'équipe. Cependant, les comptes rendus mettent surtout en avant la mise en place des actions, sans qu'il y ait toujours une analyse et une traçabilité du questionnement éthique. Les échanges informels permettent aussi d'échanger entre professionnels sur ce type de situation bien qu'il n'y ait pas de traçabilité. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent aussi d'échanger en équipe sur ces différentes situations.</p>	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4



Critère 2.1.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels sont régulièrement formés et sensibilisés au questionnement éthique. Des formations sur la bientraitance ont été organisées. De plus, l'organisation des séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent également aux professionnels d'être sensibilisés au 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>L'ESSMS organise le questionnement éthique des professionnels par la mise en place de séances d'analyse des pratiques professionnelles. La responsable de service est en lien avec les partenaires comme le CLIC, l'hôpital psychiatrique ou encore le CMP. Par exemple, cela peut concerner la réorientation d'une personne vers un EHPAD suite à l'altération de son état de santé. Toutefois, il n'y a pas d'instances organisées permettant d'associer l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) au questionnement éthique (comité éthique).</p> <p>L'ESSMS participe à des instances de réflexion sur le territoire avec d'autres organismes. Par exemple, la responsable des résidences participe à des réunions avec l'IDERS concernant des études de situations d'accompagnement.</p>	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,71
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,71
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. Les personnes peuvent sortir de la résidence quand elle le souhaitent. Elles disposent d'un code pour la porte d'entrée et de clés pour accéder à leur appartement. Elles peuvent également accéder aux différents espaces de la résidence ainsi que les extérieurs. Des horaires d'ouverture sont affichés pour les différents lieux (laverie, fermeture du portail, etc.), les personnes doivent signaler aux professionnels si elles sont absentes la nuit ou plusieurs jours. La notion d'aller et venir est expliquée dans l'article 27 du règlement de fonctionnement et précise : "Chacun peut aller et venir librement, dans les limites de l'obligation de sécurité dont l'établissement est redevable. A cet égard, la porte d'entrée principale est munie d'un système d'accès pour les sorties et entrées. Les absences de nuit, ou de plus d'une journée doivent être impérativement signalées à l'accueil, la veille du départ. Dans ce cas, les retours doivent être également signalés".</p>	4
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>Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Cela se caractérise par une écoute active et bienveillante des professionnels envers les personnes, le fait de sonner aux portes d'appartement avant d'entrer ou encore de respecter le choix de la personne pour être appelée par son nom ou son prénom. Le vouvoiement des personnes est d'usage. Ces éléments sont partagés entre les professionnels principalement à l'oral, il n'est pas évoqué de fiche qui recense le souhait ou non de la personne à être appelée par</p>	4



	son prénom. Ses pratiques sont mises en oeuvre et respectées quotidiennement par les professionnels (observation activité).	
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. Cela se traduit par le fait de sonner aux portes avant d'entrer dans l'appartement. Les pratiques professionnelles des aides à domicile sont de prendre en compte les souhaits de la personne si celle-ci souhaite être seule lors d'un acte de la vie quotidienne (exemple toilette partie intime, s'habiller seule dans la chambre, etc.). De plus, les horaires d'intervention des professionnels sont planifiés permettant aux personnes accompagnées d'être informées. Ces pratiques sont partagées dans les réunions d'équipe et mises en oeuvre.</p>	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><i>Commentaire :</i> 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. La charte des droits et des libertés est affichée en FALC et mentionne un point (9) sur le droit d'avoir ou non une religion. Les menus proposent plusieurs possibilités de choix des personnes ne peuvent pas manger certains aliments de par leur religion. Les pratiques sont partagées et mises en oeuvre par les professionnels.</p>	4
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. Le projet d'établissement mentionne l'exercice des droits des usagers à travers l'information aux droits de la personne lors de l'admission, la présentation de la charte des droits et des libertés et le règlement de fonctionnement. La charte des droits et des libertés, en FALC, est affichée dans la résidence. Le règlement de fonctionnement est remis lors de l'admission de la personne. Ce dernier reprend une partie sur les droits des personnes qui regroupe : les valeurs fondamentales, les règles de confidentialité, l'expression des résidents, la relation avec la famille et les proches, le droit à l'image ou encore le traitement des données personnelles. L'ESSMS met à disposition des outils pour faciliter l'exercice des droits des personnes accompagnée par l'organisation des temps d'expression tels que le CVS, le café des échanges et d'autres commissions (menus). D'autres moyens sont mis en place dans des situations plus spécifiques tels que le soutien aux personnes dans leurs demandes de procuration.</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
	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée par la proposition et la mise en place de nombreuses animations (jeux, informatique, beauté des mains, activités physiques et adaptées, tricot, etc.). De plus, bien d'autres projets permettent de favoriser le lien social entre les personnes. Il peut s'agir du projet</p>	4



Critère 2.3.1	<p>intergénérationnel avec une école, des activités avec l'association l'Amicale ou encore de la mise en place du café des échanges. D'autre part, plusieurs événements / sorties sont organisés permettant aussi aux personnes de se réunir et de créer du lien (cinéma, chorale, bibliothèque, spectacles, thé dansant, etc).</p> <p>Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales affectives de la personne accompagnée. Pour cela, les familles peuvent facilement rendre visite à leurs proches dans les appartements ou en profitant des espaces de la résidence (salon, jardin, etc.). Elles ont la possibilité de partager un repas avec leur proches et elles sont également invitées aux repas à thème organisés par la résidence. D'autre part, une chambre d'hôte est mise à disposition pour les familles éloignées géographiquement et qui souhaiteraient rester plusieurs jours.</p>	
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne pour accéder aux services de droit commun. Par exemple, il peut s'agir de l'accompagnement des professionnels pour que les personnes puissent faire leurs courses ou encore de l'accès à certains événements culturels (cinéma, théâtre, etc.). L'ADEP intervient également sur ce type d'accompagnement. Des véhicules mutualisés avec l'ensemble des résidences autonomie du CCAS sont à disposition pour faciliter les déplacements.</p>	4
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></p> <p>Les résidents identifient sur une fiche les souhaits d'actions. Des éléments sont formalisés dans le plan personnalisé. L'animatrice propose un programme et communique sur d'autres possibilités. La recherche et la volonté sont d'avoir une offre très large et ouverte sur l'extérieur. Les résidents peuvent participer et s'impliquer dans la vie de la structure, selon leurs envies et compétences (ex : gestion des plantes, du chat, musique, préparation décoration repas à thème..)</p> <p>Les professionnels favorisent et accompagnent la participation (sollicitation, transport...), les aides à domicile stimulent, maintiennent et valorisent les capacités dans leurs interventions.</p> <p>Pour le développement de compétences, notamment numériques, des actions spécifiques sont proposées (dont atelier par le club des aînés...) , au-delà des accompagnements individuels à la demande. La résidence a acquis un totem.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,5
	<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></p> <p>Les professionnels indiquent ne pas être une structure médicalisée, elles n'évaluent pas à partir</p>	3



Critère 2.6.1	<p>d'outils spécifiques. Néanmoins, par leurs échanges quotidiens, leurs présences, ils repèrent les changements de comportements et d'habitudes, les éléments impactant la vie des résidents. Les professionnels vont en échanger avec la responsable, et leurs collègues lors des différents temps d'échanges de la journée. Selon la situation, ces éléments seront indiqués dans le cahier de transmission de la journée (notamment pour la personne de nuit). La responsable le consignera dans le tableau de suivi individuel du résident.</p> <p>Les professionnels ont été formés à la crise suicidaire et maladie psychiatrique, aux pratiques addictives et publics âgés.</p>	
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> L'ESSMS a un réseau des structures ressources ou professionnels pour accompagner les résidents : CMP, IDE psychiatriques, Unacor (urgence psy CH Rouvray), coordonnées psychiatre, inseraction... Des partenariats ont été construits et des outils (fiche d'identification). En amont ou en parallèle, les professionnels renforceront leur veille, les liens pour éviter l'isolement...</p>	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,5
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 repèrent les situations de deuil par le dialogue, l'identification des relations tissées entre résidents, l'information transmise par le réseau du résident (familial ou autre). Les professionnels échangent en équipe sur les points en journée. La définition de l'accompagnement n'est pas consignée. Au-delà de la veille et les échanges éventuels avec le résident, les professionnels peuvent interpellier la famille, le médecin... La structuration de la vie de la résidence favorise également la solidarité entre les résidents.</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> La résidence connaît très peu de situations d'accompagnement de fin de vie. Celles-ci ont lieu pour beaucoup dans le cadre hospitalier. Pour accompagner les deuils de personnes résidant au sein de l'ESSMS, celui-ci peut organiser le transport pour se rendre à la sépulture. Les professionnels peuvent également y être présents. Au-delà de la veille et les échanges éventuels avec le résident, les professionnels peuvent interpellier la famille, le médecin... La structuration de la vie de la résidence favorise également la solidarité entre les résidents. L'accompagnement ne fait pas l'objet de trace dans le dossier Pour de façon plus globale, la résidence a proposé une action avec la projection d'un film sur le deuil suivie d'un échange avec une intervenante (animation ouverte à l'extérieur).</p>	3
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,22



Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS	2,67
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 repèrent les situations de crise ou de rupture par l'observation (changement, comportements, habitudes, alimentation...), les échanges et/ou sollicitations des résidents ou leur entourage. Les interventions des aides à domicile permettent aussi de repérer ces situations. Après échange en équipe, la responsable et/ou les professionnels vont en échanger avec le résident, et selon la situation, alerter l'entourage.</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> Après repérage, les professionnels vont alerter la responsable et selon la situation définir avec elle en équipe les actions. La conduite à tenir ne fait pas l'objet de protocole. Les informations, consignes et actes seront inscrits sur le cahier journalier de transmission et la fiche de suivi du résident. L'accompagnement ne fait pas l'objet de trace écrite. Selon la criticité, les professionnels vont interpellier les systèmes d'urgence, le réseau de partenaires, vont adapter la surveillance, leurs interactions avec le résident. Pour la nuit, week-end et jour férié, le gardien dispose des consignes, une transmission et des fiches des résidents, elle peut interpellier également l'astreinte.</p>	3
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> Chaque résident complète une fiche avec tous les référents, personnes à prévenir, existence d'un contrat obsèques. Les prises en charge peuvent faire l'objet de fiche d'identification. Les professionnels échangent et partagent les informations nécessaires pour la coordination (IDE, médecins...), lors des passages, appels et pour certaines situations, réunion de coordination.</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> La résidence dispose d'une liste des professionnels du territoire et d'un réseau de partenaires, dont l'EHPAD. La liste est remise aux résidents, en cas de questions, en situation ou à son entourage. Ces actions ne font pas l'objet d'une trace écrite.</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> La fiche résident avec les différentes coordonnées des référents médicaux, familles, personnes à prévenir est remis aux ambulanciers ou pompiers en cas d'hospitalisation L'ESSMS a réalisé un affichage pour sensibiliser les résidents à avoir un dossier avec leurs</p>	4



	dernières ordonnances à pouvoir prendre en cas d'hospitalisation.	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
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 ont accès au dossier des résidents (ceux-ci sont dans le bureau de la responsable dans une armoire fermée). Le gardien de nuit dispose également des informations principales (cahier de transmission, fiche résidents). L'ESSMS ne dispose pas d'outil informatique permettant un accès facilité aux informations du résident, certaines informations sont sur l'ordinateur de la responsable. Les salariés échangent quotidiennement sur des temps de regroupement, mais ceux-ci ne sont pas définis et ne font pas l'objet de comptes rendus. Une réunion de l'ensemble des professionnels est planifiée tous les mois et fait l'objet d'un compte rendu, avec une partie consacrée aux résidents.</p>	3
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS a mis en place une sécurisation des dossiers (armoire du responsable fermé à clé, boîte à clé, alarme de ce bureau nuit et week-end...). Chaque professionnel dispose de sa propre session informatique. Les professionnels les connaissent mais il ne dispose pas de protocole, par ailleurs, la gestion des transmissions par cahier, même si localisé dans les bureaux, fragilise le dispositif mis en place.</p>	3

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.2	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'associent pas suffisamment la personne et l'entourage de la personne aux réflexions éthiques. Il n'y a pas de traçabilité sur cet aspect. Dans certaines situations, ils déclarent qu'ils peuvent échanger avec l'entourage de la personne (exemple d'une réorientation de la personne suite à une perte des capacités d'autonomie). Les échanges sont principalement informels et ne sont pas tracés.</p>	2
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,71
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,71
	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	3



Critère 2.2.5 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne recueillent pas régulièrement le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. Des formulaires sont complétés cependant certains datent de plus d'un an et n'ont pas fait l'objet d'actualisation. Les formulaires complétés en 2024 mentionnent deux parties : "autorise la prise de photographies dans le cadre d'activité quotidienne du journal interne, des animations et des sorties organisées par l'établissements" et une partie "autorise la publication de photographie sur les supports de la mairie de Rouen".</p> <p>Le choix exprimé des personnes est respecté par les professionnels. Un tableau qui recense l'ensemble des choix des personnes est partagé entre les professionnels.</p>	
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></p> <p>L'ESSMS définit les pratiques garantissant la confidentialité et la protection des données. L'article 17 du règlement de fonctionnement indique que "les personnes intervenant au sein de la résidence sont tenues à une obligations de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la résidence". L'organisation et les pratiques se caractérisent par la sécurisation des dossiers des personnes mis sous clés dans une armoire qui se situe également dans un local fermé à clé et sous alarme. De plus, les professionnels ont un accès personnalisé au serveur en fonction de leur métier.</p> <p>Cependant, les informations / transmissions relatives aux personnes accompagnées sont écrites dans le bremax par les professionnels. Par conséquent, les moyens et outils actuels ne garantissent pas une sécurisation optimale de l'intégrité de ces données.</p> <p>L'ESSMS n'a pas suffisamment sensibilisé les professionnels à la protection des données relatives à la personne accompagnée. L'ESSMS dispose d'un référent RGPD par les services de la ville. Des supports sont communiqués, sans pour autant qu'il y ait de sensibilisations suffisantes des professionnels.</p>	3
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,29
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,29
Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque de fugue ou de disparition inquiétante n'est pas évalué pour les personnes accompagnées. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Dans ce type de situation, les professionnels déclarent qu'ils avertissent les hôpitaux et la hiérarchie et / ou l'astreinte. Il n'y a pas de procédure formalisant la démarche.</p>	1
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.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les risques liés aux addictions et aux conduites à risques ne sont pas évalués pour les personnes accompagnées. Cependant, quelques projets d'accompagnement personnalisés mentionnent l'identification d'addiction (alcool ou tabac). Dans le cas où ce risque est identifié, les</p>	2



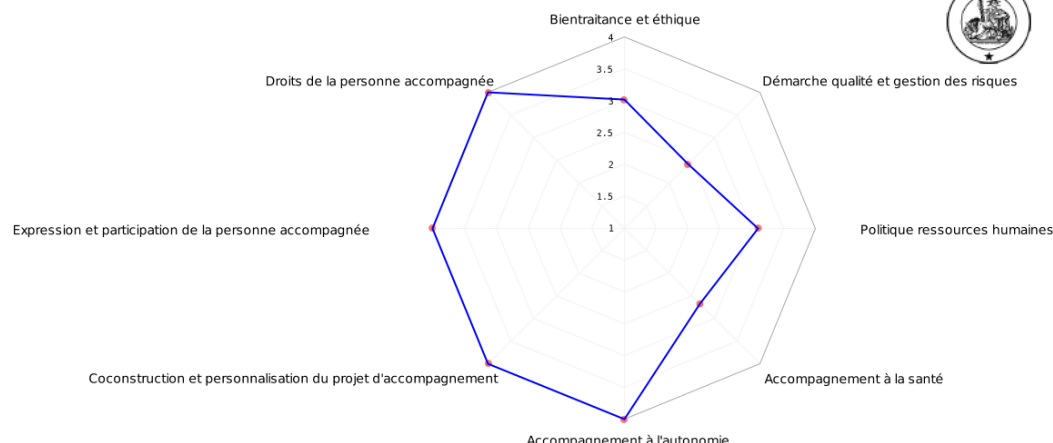
	<p>professionnels mettent en place différentes actions d'accompagnement ou de prévention en partenariat avec l'association La Boussole. Des documents comme des guides autour de la consommation d'alcool et du repérage des signaux sont communiqués en interne de la résidence. Il n'y a pas de procédure liées aux addictions et aux conduites à risques formalisant la démarche.</p>	
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> Les risques de chutes ne sont pas évalués de façon pour les personnes accompagnées. Toutefois, quelques projets d'accompagnement personnalisés font part des difficultés de déplacement des personnes (exemple : peut toujours se déplacer seule). Les projets ne sont pas suffisamment coconstruits avec les personnes au regard du risque identifié. Des moyens sont mis en place comme le système de téléassistance ou l'installation de barre de soutien dans la résidence et dans les salles d'eau. L'ASRUC intervient également dans une visée de prévention des chutes. Un atelier en présence d'un ergothérapeute a été organisé pour une présentation des aides techniques. Il n'y a pas de procédure formalisant la démarche, ni de partenaires clairement identifiés sur cette dimension.</p>	2
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> Les risques de dénutrition, de malnutrition et de troubles de la déglutition ne sont pas évalués pour la personnes accompagnée. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Il n'y a pas de procédure indiquant la démarche à suivre si le risque se produit. Dans ce type de situation, les professionnels déclarent qu'ils sont attentifs au moment des repas au restaurant afin d'éviter les troubles de la déglutition. Les menus font part de quelques régimes spécifiques. Il n'y a pas de procédure formalisant la démarche, ni de partenaires clairement identifiés sur cette dimension.</p>	1
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> Les risques liés à la sexualité ne sont pas évalués de façon systématique pour la personnes accompagnée. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Il n'y a pas de moyens ni de partenaires identifiés concernant la sexualité.</p>	1
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> Les risques de harcèlement et d'abus de faiblesse ne sont pas évalués pour la personnes accompagnée. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Quelques actions de prévention peuvent avoir lieu autour de certaines thématiques (exemple de l'atelier sur les arnaques). Néanmoins, il n'y a pas de procédure formalisant l'ensemble de la démarche, ni de partenaires clairement identifiés.</p>	1
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de</p>	



Critère 2.4.7	radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée. 1
	<i>Commentaire :</i> Les risques de radicalisation et /ou de prosélytisme ne sont pas évalués systématiquement pour la personnes accompagnée. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstitués en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Il n'y a pas de moyens ni de partenaires identifiés sur cette dimension.
Thématique	Continuité et fluidité des parcours 3,22
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS. 2,67
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. 1
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que cette question est partagée lorsque des situations se présentent, mais le sujet ne fait pas l'objet de réunion ou formation.



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
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit et formalise sa stratégie en matière de bientraitance dans son projet d'établissement (III. La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance). Elle fait suite aux réflexions collectives portées lors de l'animation de groupes de travail intégrant l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, directions, professionnels, membres du CVS, etc.). La stratégie se décline selon deux dimensions complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La bientraitance, regroupant les notions de liberté de choix et de maintien des capacités d'autonomie des personnes accompagnées ; - La prévention de la maltraitance, comprenant l'identification des types de maltraitance et des risques de maltraitance selon trois volets (conditions d'installations, d'organisation et de prises en charge). <p>Cette démarche a permis d'établir deux fiches actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche actions n°1 - Bientraitance et humanité avec comme objectifs : Former les agents sur la notion d'Humanité - Sensibiliser les résidents sur les principes de Bientraitance ; - Fiche actions n°2 - Identification des risques de maltraitance comprenant comme objectifs : Évaluer les risques maltraitance au sein de la structure - Identifier les risques potentiels de maltraitance en fonction des différents métiers. <p>L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance dans son projet d'établissement qui est accessible à l'ensemble des acteurs. Il s'agit de la définition donnée par la Haute Autorité de Santé.</p> <p>La stratégie en matière de bientraitance est requestionnée dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement. Dans ce cadre, des groupes de travail sont organisés concernant la réécriture du projet d'établissement. La thématique de la bientraitance est abordée.</p>	



	<p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la stratégie relative à la bientraitance déployée par la résidence. Les comptes rendus ne mentionnent pas d'informations concernant cette dimension. Cependant, les membres du CVS indiquent avoir été informés de certaines formations dont on a bénéficié les professionnels (exemple : 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><i>Commentaire :</i> L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche par la mise en oeuvre de formations des professionnels sur la bientraitance, les séances d'analyse des pratiques professionnelles (pour les agents polyvalents, les aides à domicile, les animateurs et les responsables de Résidence Autonomie). D'autre part, des actions de prévention sont mises en place pour les personnes accompagnées notamment autour des arnaques. Une procédure "Repérage et signalement maltraitance en Résidence Autonomie" permet d'identifier et d'agir sur des situations de violence et de maltraitance. L'identification des risques de maltraitance est menée avec différents professionnels et personnes accompagnées lors des groupes de travail permettant l'élaboration du projet d'établissement. Les moyens mis en oeuvre associent l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.</p> <p>Il n'y a pas de référent bientraitance identifié permettant d'accompagner le développement de la culture bientraitance de l'établissement et de diffuser les bonnes pratiques aux professionnels. Il n'y a pas de charte bientraitance comme support permettant de promouvoir la bientraitance au sein de la résidence.</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 intitulée : La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie. Néanmoins, cette formation date de 2019. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent aux professionnels d'être sensibilisés à la bientraitance. D'autres formations comme la communication et la relation d'aide auprès des personnes en perte d'autonomie peuvent approcher la notion de bientraitance.</p>	3
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 3.2.2	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées. Cela se caractérise par la configuration des logements dont chaque appartement non meublé est constitué : d'une entrée avec un grand placard, d'une salle de bain équipée d'une douche à l'italienne et d'un WC, d'une pièce principale avec un coin cuisine équipé de plaques de cuisson électriques et d'un réfrigérateur. Les personnes installent leur mobilier personnel. Les demandes de travaux (y compris percer les murs) doivent faire l'objet d'une demande et d'un accord préalable du responsable. Les personnes bénéficient également du téléphone ainsi que de l'accès à internet et de la télévision. Chaque logement précise le nom de la personne sur la porte et est équipé d'une sonnette. Les personnes accompagnées ont un jeu de clés pour accéder comme elles le souhaitent à leur logement.</p>	4



	<p>Chaque personne dispose d'une boîte aux lettres.</p> <p>La résidence met également à disposition des locaux à usage collectif comme une salle de restauration, un espace détente, une bibliothèque, un espace coiffure et pédicure, une salle polyvalente d'activité et un jardin avec terrain de pétanque. Des affichages permettent de communiquer si besoin sur les horaires d'ouverture de certains de ces espaces.</p> <p>CVS : Les membres du CVS expliquent qu'ils sont sollicités pour organiser les travaux et les besoins d'équipement de la résidence. Cela peut concerner l'avancée de travaux, les besoins de véhicule ou encore l'achat de jeux ou de mobilier. Les membres du CVS ont également été informés des changements concernant le marché de restauration.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	<p>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces et organise de nombreux temps de rencontres et de socialisation.</p> <p>Les résidents disposent en continu l'accès à différents espaces au sein de la structure : salon, salles d'animation / télé, jardin avec des bancs, terrain de pétanque, et également sur rdv, le salon de coiffure.</p> <p>Une salle d'animation peut être occupée pour regarder collectivement des émissions ou des matchs. Elle peut être réservée pour recevoir sa famille.</p> <p>L'ESSMS met à disposition divers équipements : babyfoot, table de ping-pong, totem pour notamment écouter de la musique, jeux, livres.</p> <p>Il propose un programme d'animations internes à la résidence toutes les semaines, et relais une offre élargie, proposée par l'amicale ou les partenaires du territoire (maison des aînés, CLIC...). La structure facilite les participations avec l'organisation de transports.</p> <p>L'ESSMS rappelle aux résidents la capacité à recevoir des amis et des membres de sa famille, avec possibilité de les accueillir plusieurs jours.</p> <p>La résidence incite leur accès par affichage, communication aux cafés des échanges, proposition individuelle, mise à disposition de documents.</p> <p>Les espaces d'apaisement et bien-être sont moins identifiés.</p> <p>Elle précise que toutes ces rencontres se font à l'initiative de la structure, mais aussi, des résidents eux-mêmes.</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 a inscrit dans son projet d'établissement, l'approche inclusive d'accueil des publics avec des profils ou situations personnelles différents : situation financière, handicap, addictions...</p> <p>Pour répondre à cette approche, il a créé des partenariats avec différentes structures du territoire (CH psychiatrique, Inseraction, La Boussole, Emergence...)</p> <p>Il entretient des liens avec le CLIC sur la politique d'inclusion et avec l'ensemble de partenaires de proximité.</p> <p>Une personne en situation de handicap intervenait pour des soins d'esthétiques.</p> <p>Partenariat avec une association d'insertion, avec l'installation de 2 Tiny Houses dans le jardin pour alternative au logement.</p> <p>Il intègre dans sa commission d'admission des partenaires (Boussole, CH psychiatrique).</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 a conventionné différents partenariats pour accompagner dans des domaines de l'addictologie, la santé mentale...</p> <p>L'ESSMS peut solliciter par le biais du CLIC l'intervention de bénévoles auprès de résidents pour lutter contre l'isolement</p>
Critère 3.4.3	<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> <p>L'ESSMS a répondu avec des partenaires à des appels à projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec la Boussole sur le thème de l'addictologie (formation, sensibilisation - possibilité d'interpellation) - projet avec APEF pour accompagnement véhiculé (rendez-vous médicaux...) <p>Elle a par exemple participé à une action intergénérationnelle de l'association 1 lettre 1 sourire en lien avec les CE2 de l'école Chevreul Gay du Petit Quevilly (financement CARSAT)</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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Comme indiqué au critère 3.4.3, l'ESSMS a répondu à des appels à projets avec des partenaires pour améliorer la qualité des accompagnements.</p> <p>Pour être dans une autre approche, l'ESSMS a déposé avec le GRETA une réponse à un appel à projets sur bientraitance avec une formule de théâtre forum avec différentes petites saynètes proche du quotidien, ouvert aux personnes extérieures à la résidence + échange + formation des professionnels</p> <p>L'ESSMS valorise ses actions à travers du rapport d'activité transmis aux autorités et les fiches actions sur le site du département. La résidence communique aussi par des articles de presse écrite (ex totem numériques), des interventions radio (France bleu), sur le site internet de la ville de Rouen.</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><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS communique sur le programme de la maison des aînés. Elle est en lien avec les comités de quartiers .</p> <p>De nombreuses activités de la résidence sont ouvertes à l'extérieur. Elle organise des événements festifs : repas Garden party dans le jardin de la résidence ouvert sur le quartier. (en 2024 : sur 97 participants : 40 résidents / 43 personnes extérieures / 14 membres résidence.)</p> <p>La restauration est ouverte aux personnes extérieures de + de 60 ans, voire à des personnes de moins de 60 ans sur dérogation pour démarche d'inclusion (communication sur site internet du clic).</p> <p>Le personnel participe également à des temps d'échange de pratiques avec les autres résidences. La responsable de la résidence fait partie d'un groupe de réflexion sur les résidences autonomie. L'ESSMS a participé à une journée avec le CLIC au Forum logement. Dans ce cadre, elle est intervenue à une table ronde sur le "Un avenir après le travail".</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
Critère 3.5.1	<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><i>Commentaire :</i></p> <p>La préservation de l'autonomie et la prévention du risque d'isolement sont travaillées et inscrites dans le projet de la résidence. Ces sujets ont été retravaillés entre autres lors de la révision du projet d'établissement, sur la base du diagnostic des besoins établi par le CCAS, auquel des résidents et agents ont été associés. L'ESSMS se met dans une stratégie de positionnement de lieu ressource de lutte contre l'isolement, et s'inscrit dans le projet plus global du CCAS, dans la transversalité.</p> <p>Ces sujets ont été repris dans les groupes de travail lancés au moment de l'actualisation.</p> <p>Ces sujets font l'objet de paragraphes spécifiques dans les rapports d'activité de chaque année.</p> <p>Ces éléments sont précisés dans les fiches actions des diverses animations, affichées également dans le salon</p>	4
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><i>Commentaire :</i></p> <p>La préservation de l'autonomie et la prévention du risque d'isolement font partie intégrante de la pratique des salariés.</p> <p>Les professionnels identifient par l'observation des comportements, des changements d'habitudes, et les différents échanges avec les résidents (prestation AD, rendez-vous, échanges informels). Les éléments sont consignés éventuellement dans le cahier de transmission ou la fiche de suivi / faits des résidents, mais pas à partir de grilles de repérage. Au-delà du lien avec la personne, et les sollicitations, ils mobilisent les moyens à leur disposition : familles; animation, partenaires (ADEP, inseraction...), équipe médicale (Médecin, IDE, Kiné...), sollicitation révision du plan d'aide (APA).... Dans leur pratique, que la personne participe ou non aux activités, le planning des animations est déposé dans l'ensemble des boîtes aux lettres.</p>	4



	Ex. : intervention d'une personne de l'ADEP pour accompagner à la restauration d'une personne de 100 ans.	
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><i>Commentaire :</i> Les salariés sont sensibilisés dans leur pratique quotidienne, et lors de réunion, et se forment à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement (Formation sur troubles cognitifs et liés à l'âge , formation communication et accompagnement de la personne âgée)</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	2,67
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><i>Commentaire :</i> Les professionnels précisent que la gestion des médicaments n'entre pas dans leur rôle. Ils ne font pas de contrôle. Néanmoins, dès l'observation d'un changement d'habitude, de comportements, ou de retours des résidents, l'équipe va remonter l'information en l'équipe, et à la responsable, ou l'évoquer avec l'infirmier, s'il en a un, qui fera le point avec le médecin. Au besoin, l'équipe va interpeller famille, ou médecin ou autre référent (Infirmier psychiatrique..), selon la situation du résident. L'ESSMS peut le notifier dans le cahier journalier de transmission, et organiser au besoin des passages, notamment des gardiens de nuit. l'équipe évoque une situation d'urgence, qui s'était produite, il y a quelques années, de crise suicidaire, la professionnelle présence en lien avec l'astreinte avait appelé le 15. Il n'existe cependant pas de protocoles spécifiques ni de fiche de suivi des situations.</p>	3
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	2,33
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels savent identifier des situations nécessitant une gestion du risque infectieux et savent l'existence des protocoles ou procédures mis à disposition pour les situations rencontrées (Covid, punaises de lit). Mais, ils n'ont pas de cartographies des différents risques.</p>	3
Thématique	Politique ressources humaines	3,09
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <p><i>Commentaire :</i> La politique Ressources Humaines est définie dans le document "Lignes directrices de gestion : Ville de Rouen - CCAS de Rouen". Le volet 1 englobe plusieurs dimensions qui formalisent la</p>	3

politique RH. Il s'agit : du cadre d'intervention du service des ressources humaines ; du dialogue social ; du recrutement ; de la rémunération ; du pilotage de la masse salariale ; d'une démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, emploi et compétences ; de la santé et de la sécurité au travail ; de la protection sociale ; de la qualité de vie au travail.

Les Résidences Autonomie dépendent de la ville de Rouen et de la Direction de la Solidarité et de la Cohésion Sociale comprenant, par déclinaison : le maire, le directeur général des services, le directeur général adjoint, la directrice du CCAS, la cheffe du service des Aînés, la responsable des résidences autonomes et services. L'organisation RH de la résidence comprend : la responsable des résidences, la responsable de la résidence, la responsable animation, l'assistante de convivialité, les agents polyvalents, les aides à domicile, les assistantes administratives et les gardiens vacataires. Le projet d'établissement reprend une partie sur l'organisation des ressources humaines. Les fiches de poste identifient les pré requis et le cadre d'intervention pour chacun des postes.

La démarche de prévention des risques inclue les résultats d'une enquête RPS permettant d'identifier certains risques professionnels. Un document unique "Évaluation des risques professionnels" est formalisé, cependant, ce dernier n'est pas mis à jour (date échéance et réalisation). Des formulaires de demande de subvention ont été établis afin de prévenir les risques identifiés. Des assistants de prévention sont mobilisés.

L'ESSMS n'assure pas l'information sur la protection du lanceur d'alerte. Il n'y a pas eu de communication auprès des professionnels. Toutefois, un document d'information existe sur « la nouvelle protection des lanceurs d'alerte ».

Critère 3.8.1

L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.

3

Commentaire :

L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels. Celui-ci se caractérise par la réalisation des entretiens de recrutement avec le responsable N+1 et/ou N+2 (selon les postes). Tout nouveau professionnel est convié à la journée de bienvenue organisée par la ville de Rouen et le CCAS. Des temps de doublure sont mis en place avec un agent de la résidence afin de favoriser au mieux la prise de poste. Des entretiens peuvent avoir lieu avec la responsable de la résidence, cependant, ces éléments manquent de traçabilité. Les nouveaux professionnels ont également un accès à l'espace D'Clic leur permettant d'être informés d'un ensemble de documents (cahier de référence, it bag en ligne, avantage sociaux, déplacements, etc.). Une charte de la diversité et une charte "Unité de valeurs pour les relations sociales" sont transmises. Un kit d'accueil du nouvel arrivant est également communiqué et reprend l'ensemble des documents nécessaires à l'intégration au sein de la résidence.

Néanmoins, le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels manque de formalisation (absence de procédure et de traçabilité dans les différentes étapes).

Critère 3.8.2

L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.

4

Commentaire :

L'ESSMS suit les évolutions du secteur par la veille portée par les responsables. Cela se caractérise par plusieurs moyens comme l'inscription à des formations (exemple : Maîtriser les nouvelles modalités de l'évaluation des ESMS), le lien avec les service juridiques FNADEPA (tableau de bord SAD, facturation téléassistance, etc.) ou encore l'adhésion à l'UNCCAS sur différents sujets (évolution du travail social). Le lien avec la Direction des Ressources Humaines permet, là encore, de suivre l'évolution du secteur au niveau des ressources humaines. D'autre part, une enquête RPS a été réalisée et permet d'identifier les besoins des professionnels intervenant dans les résidences autonomie.



Critère 3.8.3	<p>La Gestion des Emploi et des Parcours Professionnels (GEPP) est formalisée dans le document "Lignes directrices de gestion : Ville de Rouen - CCAS de Rouen". Le volet 2 concerne la promotion et la valorisation des parcours. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valorisation des parcours et le développement des compétences (agent au cœur de l'échange, le plan de formation au service de la montée en compétence des agents, les déroulement de carrière respectueux et valorisant les parcours de tous les agents, la politique de gestion des contractuels) ; - Les critères d'avancement et de promotion (les avancements de grade, la promotion interne, un dialogue social renouvelé). <p>Cette GEPP est rendu opérationnelle par la mise en oeuvre des entretiens professionnels qui sont réalisés tous les ans et donnent lieu au plan de formation. Des contrats d'immersion sont formalisés pour permettre à des professionnels de s'orienter vers d'autres postes en fonction de leur projet professionnel (exemple assistante administrative).</p> <p>L'ESSMS s'adapte aux évolutions du secteur par sa collaboration avec l'ADEP permettant d'intégrer des professionnels en voie d'insertion dans les résidences. L'une des finalités de ce dispositif est de former de futurs professionnels et de pallier aux difficultés de recrutement.</p>
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'ils recrutent lors des entretiens de recrutement réalisés avec le responsable N+1 / N+2 / DRH selon les postes concernés. Les dossiers RH comprennent bien le CV, la lettre de motivation et les diplômes (s'il y a selon les postes). Les entretiens professionnels sont réalisés tous les ans et donnent lieu à des demandes de formation. Cela permet à l'ESSMS d'identifier des besoins de formations individuelles et collectives. Plusieurs types de formation sont envisageables : Les formations demandées par le biais du catalogue CNFPT ; Les formations en INTRA ; Les formations payantes sur devis (hors CNFPT et hors thématiques sécurité) ; Les formations sécurité ; Les formations informatiques organisées en interne. Les bilans des formations réalisés par résidence permettent d'assurer le suivi et la mise en oeuvre.</p>
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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli par la présence de professionnels en continue tous les jours de la semaine. Cela se décline par l'organisation du temps de travail des agents polyvalents et des aides à domicile dont les horaires d'intervention couvrent une présence de 8h30 à 20h30. Des gardiens sont présents de 20h30 à 8h30 pour assurer l'accueil du public, veiller à la sécurité des résidents et veiller à la sécurité de l'établissement. Un cahier de consignes est mis à leur disposition indiquant les mesures à suivre pour garantir la sécurité et les informations essentielles. Un système d'astreinte est également organisé en cas de besoin. D'autre part, le télétravail peut être envisagé pour certains postes (responsable de résidence) et selon conditions spécifiques. Le cahier de référence n°8 fait part du cadre réglementaire, de la procédure et des modalités. Un dossier de candidature doit être réalisé dans ce type de situation.</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en oeuvre une politique de qualité de vie au travail. 3</p>
	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>



Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS n'a pas défini et formalisé de stratégie relative à la qualité de l'environnement de travail au sein de la résidence. Pour autant, des actions diverses et variées sont mises en place : indemnité kilométrique pour les personnes se déplaçant à vélo, aide pour les transports en commun, accès au COSC, possibilité de participer à des activités sur les temps du midi pour les agents, possibilité de participer à des visites de musées, chahut inter-service, etc. Les professionnels ont également la possibilité de choisir leur cycle de travail.</p> <p>D'autre part, au niveau de la résidence, il est mis à disposition des vestiaires, une salle de pause, une machine à café, une chambre pour le gardien avec télévision.</p>	
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels lors des réunions d'équipe et des réunions Animation. De plus, des réunions de service sont également organisées avec les responsables. Des groupes de travail intégrant les professionnels ont eu lieu dans en vue de la rédaction du projet d'établissement. Cependant, l'organisation des réunions d'équipe (avec les agents) manque de régularité.</p> <p>L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière. Il s'agit des séances d'analyse des pratiques professionnelles qui s'organisent en plusieurs groupes (agents polyvalents et aides à domicile, animatrices, responsables de résidence). D'autre part, l'ESSMS met en place des moyens supplémentaires de soutien psychologique individuel et / ou collectif dans le cas de situations plus exceptionnelles (contractualisé par un CCTP). Les agents ont également la possibilité de solliciter une assistante de service social pour un accompagnement sur le plan personnel et / ou professionnel. Ces informations sont accessibles sur la plateforme D'Clic.</p>	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,42
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,33
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. Pour cela un groupe de travail intégrant les professionnels a eu lieu dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement. En effet, la partie sur "La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance" mentionne bien un point sur la prévention de la maltraitance. Celui-ci identifie les différentes formes de maltraitance (physique, psychologique, morale, matérielle, droit, sexuelle, négligence, etc.). Un plan de prévention est également défini comprenant : la formation des agents ; l'information aux usagers par des actions de prévention ; l'affichage et la communication du numéro national "centre d'écoute 3977" ; la participation à la journée Internationale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées ; l'affichage de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. De plus, la fiche T3-1 indique une action formation et de sensibilisation des professionnels sur la bientraitance et l'humanité. La fiche T3-2 mentionne l'identification des risques de maltraitance par les professionnels.</p> <p>Les professionnels ont la possibilité de déclarer des situations de violence et de maltraitance auprès de leur responsable et / ou par le Formulaire de signalement des actes de violence, harcèlement, discrimination, de conflit d'intérêt, de non-respect des règles de déontologie.</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><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence d'un cadre de sa procédure "Repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie". Celle-ci se décline par : le repérage ou la suspicion d'éléments de maltraitance, la remontée à la responsable de résidence, l'analyse de la situation en équipe et la recherche d'éléments, l'entretien avec les résidents et les proches concernés, la mise en place d'action selon les résultats de l'analyse de la situation (signalement au Procureur de la République, signalement à l'IDERS, mise en place d'un accompagnement adapté si nécessaire avec le CLIC, une psychologue, psychiatre, etc.), la réévaluation de la situation.</p> <p>La résidence a été amenée à traiter des situations de violence et de maltraitance. Par exemple, cela a concerné une situation de négligence d'une personne accompagnée par son entourage. Des actions correctives ont été mises en place (signalement au procureur de la République, sollicitation de l'entourage, du CLIC, audition).</p>
Objectif 3.15	<p>L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.</p>
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></p> <p>La politique de développement représente une priorité importante de la ville. Celle-ci se traduit par un plan de transition qui s'applique à la Résidence Autonomie. Elle décline les fiches actions suivantes : Rénover notre patrimoine bâti pour améliorer la performance énergétique et diminuer les émissions de Gaz à Effet de Serre ; construire des bâtiments publics neufs performants ; Produire des énergies renouvelables et accompagner les habitants dans la rénovation de leurs logements ; Améliorer la qualité de l'air intérieur des bâtiments publics. Un COPIL de transition écologique fait part d'accompagner la transition écologique avec des sensibilisations auprès des personnes accueillies en résidence autonomie (économie d'énergie, recyclage, mise en place de bacs récupérateur d'eau, action smedda, chèque énergie, etc.).</p> <p>L'ESSMS met en place plusieurs actions telles que : des ateliers éco-citoyennetés, l'utilisation de papier recyclé, les factures dématérialisées, le paramétrage de l'imprimante en recto verso, l'installation de LED ou encore des récupérateurs de piles et de bouchons. De plus, le marché avec le prestataire de restauration applique la loi Égalim, ce qui est communiqué auprès des personnes accompagnées.</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas formalisé de stratégie numérique. Cependant, il bénéficie des services informatiques de la ville de Rouen. Plusieurs documents définissent les moyens mis en place, les engagements ou encore les bonnes pratiques. Il peut s'agir d'un document sur la protection de la donnée des personnes âgées concernant le RGPD, du règlement du système d'information ou encore différentes chartes (utilisation de l'internet et de l'intranet, gestion des mails).</p> <p>Un référent RGPD est identifié.</p> <p>Les procédures et documentation DSI sont disponibles pour les professionnels dans leur espace D'Clic (bonnes pratiques de Teams, suppression des mails, utilisation du Wifi public, politique d'impression, procédure d'archivage de la boîte mail, règlement des usages SI, etc.).</p>



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

Thématique	Bienveillance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'organise pas d'actions de sensibilisation pour tout nouvel intervenant (partenaires et bénévoles). Il n'y a pas de traçabilité de documents transmis concernant la bienveillance (exemple : charte). Les documents formalisant les partenariats ne mentionnent pas la notion de bienveillance (exemple dans la convention l'Amicale). Les responsables peuvent rencontrer les partenaires ou les bénévoles et échanger à l'oral sur des sujets qui approchent la bienveillance, cependant, il n'y a pas de traçabilité.</p>	2
Thématique	Accompagnement à la santé	2,67
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	2,33
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS dispose de quelques protocoles ou réglementations au regard de risques rencontrés (Covid, Punaises de lit), mais n'a pas construit de démarche d'analyse et d'identification des différents risques; il est néanmoins dans une dynamique sur ces questions. L'ESSMS a notamment établi une procédure relative à la gestion des ordonnances et des médicaments. Chaque année, au moment des incitations nationales à la vaccination, l'ESSMS relaie l'information par des affichages, évocation du sujet dans le café des échanges, rappelle les règles au niveau de la restauration... Les risques alimentaires font l'objet de suivis réguliers.</p>	2
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnelles indiquent suivre des formations, mais pas sur ce sujet ; ils échangent en équipe si une situation se présente ou les questionnent, pas de sensibilisation de façon régulière.</p>	2
Thématique	Politique ressources humaines	3,09
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
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> Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés / formés aux Recommandations des</p>	1



	Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP). Ils n'ont pas d'accès à ce type de documents et n'en font pas référence en réunion d'équipe.	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT). Cependant, le document Lignes directrices de gestion Ville de Rouen - CCAS comprend une partie sur la santé et la sécurité au travail par la mobilisation du service Santé et Qualité de Vie au Travail (SQVT) mobilisé sur la santé, l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail de l'ensemble des personnels, Ville et CCAS. Ces missions concernent principalement une dimension de prévention des risques professionnels d'une façon globale, sans pour autant traiter de la qualité de vie au travail au sein de la résidence Bonvoisin.</p> <p>L'ESSMS n'identifie pas les actions nécessaires à la mise en œuvre d'une politique QVT. Pour autant, des actions sont identifiées concernant : les risques psychosociaux identifiés suite aux résultats de l'enquête RPS et les risques professionnels suite à la réalisation du document unique "évaluation des risques professionnels".</p> <p>L'ESSMS ne communique pas sur des actions menées en lien avec la Qualité de Vie au Travail. Toutefois, la visée étant plutôt celle de la prévention des risques, des informations concernant cette dimension peuvent être communiquées aux professionnels (exemple : Flyer "Agression Que faire", "Stop Protégeons nos agents publics", "Stop au sexisme au travail", "protéger la santé physique et mentale des agents de la ville de Rouen".</p>	2
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,42
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, notamment au regard des RBPP et autres références relatives à son cadre d'intervention. En effet, la politique n'est pas formalisée. La démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques n'est pas mentionnée dans le projet d'établissement ou tout autre document institutionnel.</p> <p>L'ESSMS ne s'inscrit pas dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise ou un appui sur la démarche qualité. Néanmoins, certains responsables adhèrent à la FNADEPA leur permettant d'obtenir régulièrement de l'information sur le secteur médico-social.</p> <p>L'ESSMS ne communique pas sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Le projet d'établissement, diffusé à l'ensemble des parties prenantes, n'en fait pas part. Toutefois, quelques actions peuvent être présentées aux professionnels comme des points sur l'évaluation externe, la mise en place d'outils (exemple réclamations), les résultats d'enquêtes de satisfaction, etc. La communication de ces éléments aux professionnels manquent de traçabilité.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la démarche d'amélioration continue de la qualité mise en œuvre dans la résidence. Toutefois, ils ont abordé des points qui en font partie comme l'évaluation externe.</p>	2
	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i></p>	2



Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS n'a pas formalisé d'organisation permettant d'assurer le pilotage de la démarche qualité et gestion des risques. Actuellement la démarche est impulsée par la responsable des quatre résidences et la responsable de la Résidence Autonomie, pour autant, il n'y a pas de document explicitant les rôles, les responsabilités et le cadre d'intervention de chacun dans la mise en oeuvre de cette démarche. La fiche de poste de la responsable de Résidence Autonomie n'aborde pas de missions autour de la qualité. De plus, il n'y a pas d'instance où la qualité est abordée (exemple Copil qualité), ni de référent qualité clairement identifié.</p> <p>D'autre part, le pilotage de la démarche s'organise par l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan d'amélioration continue de la qualité. Ce dernier est géré par la responsable des résidences et prend en compte les résultats de l'Analyse des besoins sociaux, les objectifs du CPOM, les critères du référentiel HAS. La démarche est évaluée au regard de ces derniers éléments ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction. Toutefois, l'évaluation de la démarche manque de formalisation.</p> <p>L'ESSMS révisé sa démarche par l'actualisation du plan d'action. Cependant, celui-ci est encore récent et ne met pas suffisamment en évidence les révisions qui ont lieu (exemple : manque des dates de validation et/ou des précédentes mises à jour). La dernière mise à jour date de juin 2024.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas bénéficié de points réguliers sur la mise en oeuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Ils expliquent, cependant, faire des points sur les questionnaires de satisfaction. L'évaluation externe a également été abordée.</p>
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.</p> <p style="text-align: right;">3,33</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 style="text-align: right;">2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne sont pas régulièrement formés et sensibilisés à la détection des faits de violence et de maltraitance. Les types de situation sont partiellement identifiées et la procédure de recueil et de traitement est peu connue. Les professionnels déclarent que dans ce type de situation, ils informent la responsable de la résidence.</p> <p>Toutefois, les professionnels ont bénéficié d'une formation bientraitance en 2019. Ils ont également participé à l'écriture du projet d'établissement dans le cadre d'un groupe de travail sur la bientraitance et la prévention de maltraitance (2018).</p>
Objectif 3.12	<p>L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p style="text-align: right;">2,67</p>
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations par la mise en place d'un classeur de traitement des réclamations. Celui-ci comprend un document qui explicite la procédure de recueil et de traitement. Il est indiqué que ce classeur a pour objectif de recenser l'ensemble des insatisfactions émanant des résidents, de leur famille et/ou entourage concernant les prestations et services délivrés par l'établissement afin d'y apporter une réponse adaptée.</p> <p>Le recueil des réclamations est réalisé selon quatre thématiques : Prestation, hygiène et sécurité, Droits et libertés, gestion des conflits entre résidents. Une fiche d'enregistrement des réclamations permet de faire la déclaration. Toutefois, la résidence compte très peu de réclamations sur l'année 2023 et 2024, ce qui induit une forme de sous déclaration. Par conséquent, le système actuel n'est pas optimale dans son utilisation.</p> <p>Le traitement des réclamations manque de formalisation. Le document présent dans le classeur de traitement indique que " Toute réclamation sera traitée dans les meilleurs délais et les réclamations écrites entraîneront une réponse écrites", sans pour autant que les différentes</p>



	étapes de traitement soient indiquées.	
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations auprès des parties prenantes. Cependant, trop peu de réclamations sont identifiées. Par exemple, une réclamation d'une personne a été réalisée indiquant que la personne retrouvait des déchets d'un autre voisin sur le rebord de son balcon. Une réponse lui a été apportée. Une communication en café des échanges a eu lieu.</p> <p>CVS : Les membres du CVS indiquent qu'ils n'ont pas bénéficié de présentation d'un bilan des plaintes et des réclamations. Les comptes rendus de réunion CVS abordent uniquement la présentation des outils relatifs aux réclamations.</p>	3
Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'analysent pas les plaintes et les réclamations en équipe. Certaines réclamations peuvent être abordées succinctement sur une dimension opérationnelle sans pour autant qu'il soit réalisé une analyse.</p> <p>Les professionnels mettent en place des actions correctives. Par exemple, une réclamation d'une personne accompagnée concernant fait qu'elle recevait des déchets de son voisin sur le rebord de son balcon a été traitée. Des actions ont été mises en place (échanges en café des échanges, nettoyage, rappel des règles, etc.).</p>	3
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas formalisé l'organisation du recueil et du traitement des événements indésirables. Il n'y a pas de procédure définie. Toutefois, les pratiques sont que les événements indésirables sont remontés à la responsable de la résidence. La fiche de transmission d'un événement aux autorités administratives mise à disposition par le département est ensuite complétée. Très peu d'événements indésirables sont déclarés et identifiés ce qui induit une forme de sous déclaration. Les événements indésirables graves (EIG) sont déclarés et traités comme indiqué dans la procédure du département qui a été présentée lors d'un webinaire sur les signalements relatifs aux personnes vulnérables âgées ou en situation de handicap en ESSMS.</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></p> <p>L'ESSMS ne communique pas suffisamment sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes car la démarche n'est pas formalisée. Cependant, l'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signale aux autorités (exemple d'une personne qui fait une fausse route).</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'une présentation d'un bilan des événements indésirables. Les comptes rendus de réunion CVS n'abordent pas cette dimension.</p>	2
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	1



Critère 3.13.3 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne déclarent pas d'évènements indésirables. Ils ne sont pas associés à l'analyse et la mise en place d'actions correctives. La démarche n'est pas formalisée. Cependant, ils ont été informés de certains évènements indésirables graves, notamment des actions correctives (fausse route d'une personne accompagnée).</p>	
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'ont pas connaissance des types d'évènements indésirables.</p>	1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
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>L'ESSMS n'a pas défini de plan de gestion de crise permettant de cartographier l'ensemble des risques auquel est confronté la résidence et de déterminer les mesures à suivre. Cependant, plusieurs affichages et procédures existent selon différents risques (incendie, canicule, menace terroriste, délestage électrique, épidémie). Un plan de continuité de l'activité est formalisé pour l'ensemble des services de la ville intégrant les Résidences Autonomies sans pour autant différencier plusieurs types de situation.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un plan de gestion de crise. Cependant, ils expliquent qu'ils peuvent évoquer différents sujets comme la canicule, la Covid-19 ou encore la légionellose.</p>	2
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>L'ESSMS ne communique pas de plan de gestion de crise en interne et en externe, celui-ci n'étant pas créé. Cependant, des documents indiquant la gestion de certaines crises sont affichés dans la résidence (canicule, incendie, vigipirate, etc.).</p>	2
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>Les professionnels ne participent pas aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise. Les derniers exercices d'évacuation incendie date de plusieurs années. Une procédure existe concernant la sécurité incendie.</p>	2
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne sont pas sensibilisés ou formés à la gestion de crise. Cependant, certains professionnels sont formés au PSC1, au SST et aux habilitations électriques. Les professionnels n'ont pas bénéficié de formations incendie ou de sensibilisations sur l'utilisation du système Système de Sécurité Incendie (SSI).</p>	2
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3



Critère 3.15.3

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.

Commentaire :

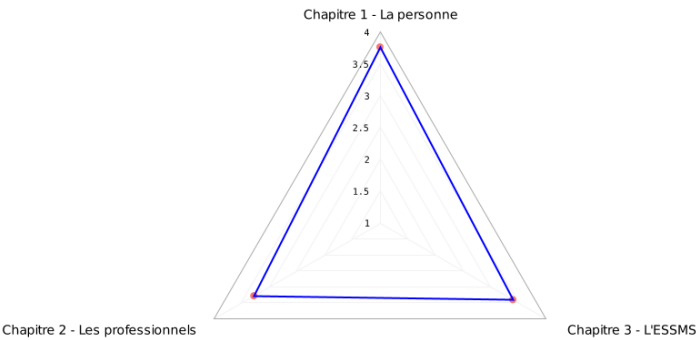
Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés ou formés au bon usage des outils numériques. Ils n'ont pas connaissance d'avoir signé une charte informatique. Cependant, des documents sont mis à disposition sur la plateforme D'Clic à propos de l'utilisation des outils informatiques.

Certains professionnels ont été formés sur SONATE.



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

Publication: 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Bonvoisin, les responsables et les résidents a permis la réalisation de l'évaluation dans de très bonnes conditions. Tous les éléments nécessaires tels que la mise à disposition des locaux et des documents ont facilité la mise en œuvre des différents modes d'évaluation. Les échanges avec l'ensemble des participants se sont réalisés dans le respect et la bienveillance.

La cotation moyenne de 3,48 sur l'ensemble des chapitres du référentiel HAS met en évidence de bonnes pratiques professionnelles favorisant l'exercice des droits des personnes accompagnées. Les personnes accueillies à la Résidence Autonomie témoignent d'une satisfaction au niveau de l'accompagnement qui leur est proposé ainsi qu'une confiance envers les professionnels qui les accompagnent.

La marge de progression de la résidence Bonvoisin réside dans :

- La formalisation de la démarche qualité et gestion des risques intégrant la définition d'une politique qualité et l'élaboration et / ou l'appropriation des différents systèmes et outils (réclamations, événements indésirables, plan de gestion de crises) ;
- La structuration des projets d'accompagnement personnalisés prenant en compte l'évaluation des besoins et l'approche des risques ;
- La formation des professionnels en lien avec les thématiques du référentiel HAS ;
- La traçabilité favorisant le suivi des situations d'accompagnement et le partage d'information.

Nous tenons particulièrement à souligner l'investissement des responsables qui ont très bien accueilli la démarche d'évaluation et qui s'y étaient préparées. Nous soulignons également l'investissement des professionnels qui ont répondu favorablement à la démarche et qui sont très engagés auprès des personnes accompagnées.

Nous tenons aussi à faire remarquer certaines pratiques très intéressantes dans la Résidence Autonomie. Il s'agit de la mise en place des cafés des échanges, comme temps d'expression proposés aux personnes accompagnées à une fréquence régulière et de l'ouverture de la structure sur son territoire, notamment par la mise en œuvre de projets inclusifs.

Enfin, nous remercions encore la responsable des résidences, la responsable de la résidence, la directrice du CCAS, la cheffe du service des aînés, les élus, les membres du CVS et les personnes accompagnées pour la qualité de leurs échanges qui ont été appréciés par l'équipe d'évaluateurs durant la visite d'évaluation.

Retour après observations :

Le retour du pré-rapport à l'organisme d'évaluation a fait l'objet de 11 observations (dont 4 sur le chapitre 1). Celles-ci font suite à une analyse comparative des cotations réalisées par les directions et les responsables entre les différents établissements évalués sur cette même période. Il a été rappelé que ces écarts sont, en partie, dus à des différenciations observées entre les établissements (situation d'accompagnement, niveau d'appropriation, utilisation d'outils, etc.). Par conséquent, les écarts minimes du chapitre 1 (différence de cotation 3 et 4, ou 1 et 2) n'ont pas l'objet de modification.

Un échange contradictoire a eu lieu le jeudi 14 novembre 2024 en présence de la directrice et de l'évaluateur coordonnateur afin d'aborder les autres éléments. La direction a déclaré qu'il n'y avait pas de nécessité de revenir sur les cotations du chapitre 3 et du chapitre 2 car il n'avait suffisamment d'éléments à ajouter susceptibles d'augmenter la cotation. Sur le chapitre 1, il n'y a pas eu de modifications apportées car les éléments de preuve ont permis de justifier la cotation déterminée.

La direction a souligné des écarts d'appréciation dans l'évaluation des critères entre les différents évaluateurs qui sont intervenus.



Observations de l'ESSMS

Chapitre 1

1.6.3 : Les fiches résidents sont mises à jour pas uniquement tous les 3 ans, mais dès que nécessaire (tout changement de coordonnées, d'interlocuteur, de partenaire, etc.)

1.14.3 : Réponse appel à projet MILDECA sur la prévention des addictions (dont une action de prévention à destination des résidents) -

Existence d'une convention avec un service de psychiatrie

Intervention association de sport adapté avec évaluation pré et post-séances (ASRUC)

Intervention pédicure (prévention du diabète). Les aides à domicile orientent vers le pédicure intervenant à la résidence.

Tableau de suivi des prises en charges en addictologie, avec psychologue, psychiatrie (présent dans le drive)

Actions de prévention à la dénutrition : repas Part'âge, ateliers cuisine (voir doc rapport d'activité animations)

1.14.6 : Documents formations réalisées 2022 et 2023 transmis.

Attestations de formations transmises sur les thématiques : "Vieillesse et troubles psychiatriques", "Sensibilisation aux pratiques addictives et public âgé : vers une approche adaptée" "Le syndrome de Diogène" - Convocation "L'approche du handicap"

1.16.2 : Les douleurs physiques et psychiques sont identifiées par les agents et retranscrites dans le cahier de transmission, et reprises dans les fiches de suivi des résidents. Ces douleurs font l'objet de plans de vigilance : notes dans le cahier de transmission pour surveiller l'état du résident par exemple. La responsable de résidence et/ou les professionnelles alertent les professionnels de santé en charge de l'accompagnement de la personne.

Chapitre 2

2.4.2 : Plan de formation et de sensibilisation aux addictions ayant fait l'objet d'un appel à projet MILDECA. Convention de partenariat avec un service d'addiction "La Boussole", intégrant une fiche d'orientation. Des résidents sont suivis en addictologie. Les agents repèrent et tracent les manifestations de comportement liés aux addictions dans le cahier de transmission et la responsable trace dans les fiches de suivi des résidents. Les situations identifiées sont réévaluées par la responsable au travers d'entretiens individuels (les professionnels ont suivi des formations à l'entretien motivationnel et à la sensibilisation aux addictions) et orientées vers les partenaires adaptés au travers des fiches orientation (La Boussole, psychologue (Inseraction), psychiatre, etc.)

2.4.4 : les professionnels adaptent la texture des repas en fonction du risque de fausse route notamment, quand celui-ci est identifié.

Les professionnels proposent des repas aux régimes adaptés en fonction des besoins des personnes (régimes sans sucre, sans sel, etc.)

2.4.5 : Exemple d'un résident présentant un comportement d'exhibitionniste et propos désinhibés observés par les professionnels, tracés dans le cahier de transmission et dans la fiche du résident. Rencontre du résident par la responsable et alerte et orientation vers psychiatre, CLIC et IDEL.

3.8.6 : Les professionnelles disent ne pas connaître l'acronyme RBPP mais auraient compris



Chapitre 3

si celui-ci avait été dit dans son intégralité. Les professionnelles ont demandé à ce qu'il soit dit en entier, mais cette demande a été refusée.

3.10.1 : Un document "Plan d'Amélioration Continue de la Qualité" a été formalisé et transmis aux évaluateurs dans le Drive.

3.14.4 : Formation de la responsable de résidence et la responsable des résidences autonomie à la Stage intra : gestion de crise "22,24 et 26/11/2021 et de la responsable des résidences. Formation sécurité incendie dans les ERP sur site de l'équipe de la résidence (06/12/2019)

3.15.3 : Formations au logiciel de gestion du temps de travail Incovar (responsable, assistante administrative en 2022)

Formation de référent de proximité sur le logiciel métier Sonate (5/07/2024) de la responsable de résidence

Formation au logiciel d'entretiens professionnels de la responsable (2023)

Observation générale

Aucune observation apportée par l'ESSMS.



Annexes

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

		Cotation
	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	3
Critère 2.2.5	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (certains formulaire de droit à l'image n'ont pas été actualisés et datent de plus d'un an) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Mettre à jour l'ensemble des formulaires de droit à l'image.</p>	
	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3
Critère 2.2.7	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (informations inscrites sur le Bremax ne garantissant pas complètement la protection et l'intégrité des données relatives aux personnes accompagnées) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : mettre en place un outil de traçabilité, permettant le suivi des situations des personnes de façon sécurisée et sensibiliser les professionnels au RGPD.</p>	
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
Critère 3.12.1	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en compte les différentes entrées en matière de réclamations et les tracer dans le registre ; formaliser les étapes de traitements, d'analyse et de communication ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.</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 a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en compte les différentes entrées en matière de réclamations et les tracer dans le registre ; formaliser les étapes de traitements, d'analyse et de communication ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.</p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en</p>	

an s et 3



	une procédure de gestion des événements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication, mise en place d'action corrective) ; Concevoir un outil permettant la déclaration par les professionnels en interne de la structure ; Présenter un bilan de restitution des événements indésirables en réunion CVS.	
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><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque de formalisation du plan de gestion de crise intégrant l'ensemble des risques naturels, technologiques, sanitaires, de société, etc.) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Actualisation du plan de gestion de crise et du plan de continuité de l'activité et communication en interne (dont CVS) et en externe.</p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque de formalisation du plan de gestion de crise intégrant l'ensemble des risques naturels, technologiques, sanitaires, de société, etc.) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Actualisation du plan de gestion de crise et du plan de continuité de l'activité et communication en interne (dont CVS) et en externe.</p>	2
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque de formalisation du plan de gestion de crise intégrant l'ensemble des risques naturels, technologiques, sanitaires, de société, etc.) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Actualisation du plan de gestion de crise et du plan de continuité de l'activité et communication en interne (dont CVS) et en externe.</p>	2



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

Aucune évolution n'a été apportée au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS.

Evolutions apportées à l'appréciation générale

Appréciation générale avant observations de l'ESSMS



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Bonvoisin, les responsables et les résidents a permis la réalisation de l'évaluation dans de très bonnes conditions. Tous les éléments nécessaires tels que la mise à disposition des locaux et des documents ont facilité la mise en œuvre des différentes méthodes d'évaluation. Les échanges avec l'ensemble des participants se sont réalisés dans le respect et la bienveillance.

La cotation moyenne de 3,48 sur l'ensemble des chapitres du référentiel HAS met en évidence de bonnes pratiques professionnelles favorisant l'exercice des droits des personnes accompagnées. Les personnes accueillies à la Résidence Autonomie témoignent d'une satisfaction au niveau de l'accompagnement qui leur est proposé ainsi qu'une confiance envers les professionnels qui les accompagnent.

La marge de progression de la résidence Bonvoisin réside dans :

- La formalisation de la démarche qualité et gestion des risques intégrant la définition d'une politique qualité et l'élaboration et / ou l'appropriation des différents systèmes et outils (réclamations, événements indésirables, plan de gestion de crises) ;
- La structuration des projets d'accompagnement personnalisés prenant en compte l'évaluation des besoins et l'approche des risques ;
- La formation des professionnels en lien avec les thématiques du référentiel HAS ;
- La traçabilité favorisant le suivi des situations d'accompagnement et le partage d'information.

Nous tenons particulièrement à souligner l'investissement des responsables qui ont très bien accueilli la démarche d'évaluation et qui s'y étaient préparées. Nous soulignons également l'investissement des professionnels qui ont répondu favorablement à la démarche et qui sont très engagés auprès des personnes accompagnées.

Nous tenons aussi à faire remarquer certaines pratiques très intéressantes dans la Résidence Autonomie. Il s'agit de la mise en place des cafés des échanges, comme temps d'expression proposés aux personnes accompagnées à une fréquence régulière et de l'ouverture de la structure sur son territoire, notamment par la mise en œuvre de projets inclusifs.

Enfin, nous remercions encore la responsable des résidences, la responsable de la résidence, la directrice du CCAS, la cheffe du service des aînés, les élus, les membres du CVS et les personnes accompagnées pour la qualité de leurs échanges qui ont été appréciés par l'équipe d'évaluateurs durant la visite d'évaluation

Appréciation générale après observations de l'ESSMS

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet - 06/03/2025

Publication: 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Bonvoisin, les responsables et les résidents a permis la réalisation de l'évaluation dans de très bonnes conditions. Tous les éléments nécessaires tels que la mise à disposition des locaux et des documents ont facilité la mise en œuvre des différents modes d'évaluation. Les échanges avec l'ensemble des participants se sont réalisés dans le respect et la bienveillance.

La cotation moyenne de 3,48 sur l'ensemble des chapitres du référentiel HAS met en évidence de bonnes pratiques professionnelles favorisant l'exercice des droits des personnes accompagnées. Les personnes accueillies à la Résidence Autonomie témoignent d'une satisfaction au niveau de l'accompagnement qui leur est proposé ainsi qu'une confiance envers les professionnels qui les accompagnent.

La marge de progression de la résidence Bonvoisin réside dans :

- La formalisation de la démarche qualité et gestion des risques intégrant la définition d'une politique qualité et l'élaboration et / ou l'appropriation des différents systèmes et outils (réclamations, événements indésirables, plan de gestion de crises) ;
- La structuration des projets d'accompagnement personnalisés prenant en compte l'évaluation des besoins et l'approche des risques ;
- La formation des professionnels en lien avec les thématiques du référentiel HAS ;
- La traçabilité favorisant le suivi des situations d'accompagnement et le partage d'information.

Nous tenons particulièrement à souligner l'investissement des responsables qui ont très bien accueilli la démarche d'évaluation et qui s'y étaient préparées. Nous soulignons également l'investissement des professionnels qui ont répondu favorablement à la démarche et qui sont très engagés auprès des personnes accompagnées.

Nous tenons aussi à faire remarquer certaines pratiques très intéressantes dans la Résidence Autonomie. Il s'agit de la mise en place des cafés des échanges, comme temps d'expression proposés aux personnes accompagnées à une fréquence régulière et de l'ouverture de la structure sur son territoire, notamment par la mise en œuvre de projets inclusifs.

Enfin, nous remercions encore la responsable des résidences, la responsable de la résidence, la directrice du CCAS, la cheffe du service des aînés, les élus, les membres du CVS et les personnes accompagnées pour la qualité de leurs échanges qui ont été appréciés par l'équipe d'évaluateurs durant la visite d'évaluation.

Retour après observations :

Le retour du pré-rapport à l'organisme d'évaluation a fait l'objet de 11 observations (dont 4 sur le chapitre 1). Celles-ci font suite à une analyse comparative des cotations réalisées par les directions et les responsables entre les différents établissements évalués sur cette même période. Il a été rappelé que ces écarts sont, en partie, dus à des différenciations observées entre les établissements (situation d'accompagnement, niveau d'appropriation, utilisation d'outils, etc.). Par conséquent, les écarts minimes du chapitre 1 (différence de cotation 3 et 4, ou 1 et 2) n'ont pas l'objet de modification.

Un échange contradictoire a eu lieu le jeudi 14 novembre 2024 en présence de la directrice et de l'évaluateur coordonnateur afin d'aborder les autres éléments. La direction a déclaré qu'il n'y avait pas de nécessité de revenir sur les cotations du chapitre 3 et du chapitre 2 car il n'avait suffisamment d'éléments à ajouter susceptibles d'augmenter la cotation. Sur le chapitre 1, il n'y a pas eu de modifications apportées car les éléments de preuve ont permis de justifier la cotation déterminée.

La direction a souligné des écarts d'appréciation dans l'évaluation des critères entre les différents évaluateurs qui sont intervenus.