



Rapport de visite d'évaluation

RESIDENCE LA ROSE DES SABLES

15 RUE MALADRERIE
76000 ROUEN

09/09/2024 - 10/09/2024

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	52
Cotation des chapitres par thématiques	59
Chapitre 1 - La personne	59
Chapitre 2 - Les professionnels	84
Chapitre 3 - L'ESSMS	95
Niveau global atteint par l'ESSMS	112
Observations de l'ESSMS	114
Annexes	116
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	116
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	119
Evolutions apportées à l'appréciation générale	120



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	KOENIG Marjorie
FINESS juridique	760803684
Adresse de l'entité juridique	15 RUE MALADRERIE 76000 ROUEN
Date d'ouverture	09/01/2012
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	03/01/2017
Statut juridique	Public
Organisme gestionnaire	CCAS de Rouen
Autres informations	

RESIDENCE LA ROSE DES SABLES	
FINESS géographique	760033449
SIRET	26760045000212
Adresse du site évalué	15 RUE MALADRERIE 76000 ROUEN
Département / Région	Seine-Maritime / Normandie
Catégorie FINESS	Résidences autonomie
Activités	Hébergement
Modalités d'accueil	Permanent
Nombre de places	79
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 Thierry CROSNIER

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	3,37
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,69
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,57
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	4
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	3



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 (10/10/2016) indiquant une partie sur les droits et obligations des résidents (p.8) et une partie sur les conditions financières de location dont l'aide au logement et l'aide sociale à l'hébergement (p.5) ; Attestation de remise du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil (18/09/2016) ; Règlement de fonctionnement Résidence Autonomie Rose des sables (21/11/2019) avec une partie sur les droits des résidents (p.14-19) et une partie sur les règles de vie collective (p.20-22) ; Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Planning aide à domicile (18/07/2024) indiquant ménage, sortie loisirs et courses ; Document de demande d'admission en logement foyer (01/10/2016) ; Formulaire de désignation de la personne de confiance (06/2017) ; Contrat de prestation de service d'aide à domicile et d'accompagnement à domicile (18/09/2023).</p> <p>CHARTRE DE DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE</p> <p>Charte droits et libertés personnes accueillie version FALC - sept 2023.</p> <p>Livret Accueil ROSE DES SABLES.</p> <p>Règlement de fonctionnement RDS - Nov. 2019</p> <p>Contrat de Prestation de Service, aide à domicile à la demande des personnes, un suivi APA, Assistance Sociale, et au moment de l'admission.</p> <p>Consultation des Plannings des aides à domicile avec les horaires de ménage, d'aide à la toilette. Personne fixe avec remplacement également fixe en cas d'absence. Concernant la personne accompagnée des changements du planning à sa demande de 2x 1/2 h à 1x 1heure.</p> <p>CHARTRE DE DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE</p> <p>Charte droits et libertés personnes accueillie version FALC - sept 2023.</p> <p>Livret Accueil ROSE DES SABLES.</p> <p>Règlement de fonctionnement RDS - Nov. 2019</p> <p>Contrat de Prestation de Service, aide à domicile à la demande des personnes, un suivi APA, Assistance Sociale, et au moment de l'admission.</p> <p>Consultation des Plannings des aides à domicile avec les horaires de ménage, d'aide à la toilette. Personne fixe avec remplacement également fixe en cas d'absence.</p>



Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Bilan de formation 2023 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques ; Bilan de formation 2022 dont Pratiques addictives et public âgé ; Attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".</p> <p>Plan de formation 2023-2025 Ville - CCAS</p> <p>Pas de transmission des actions de formation et de sensibilisation sur 2023 et 2024.</p> <p>Analyses des pratiques : Acte d'Engagement_Lot 7.</p> <p>Pas de comptes rendus de réunions d'équipe.</p> <p>Formation des agents autour de la bientraitance (2019).</p> <p>Pas de transmission des actions de formation et de sensibilisation sur 2023 et 2024.</p> <p>Analyses des pratiques : Acte d'Engagement_Lot 7.</p> <p>Pas de comptes rendus de réunions d'équipe.</p>	2 2
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3,5
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) dont les points suivants : le nouveau marché de restauration, la présentation des orientations du projet d'animation, la présentation du projet d'établissement ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) comprenant un point sur les demandes de travaux et besoins en équipements 2024.</p>	4 4 4 4



Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de la personne accompagnée.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Attestation de remise du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil (18/09/2016) ; Règlement de fonctionnement Résidence Autonomie Rose des sables (21/11/2019) avec une partie sur les droits des résidents (p.14-19) et une partie sur les règles de vie collective (p.20-22) ; Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Contrat de prestation de service d'aide à domicile et d'accompagnement à domicile (18/09/2023).</p> <p>Compte rendu du café des échanges du 12/07/2024 :</p> <p>Sujets abordés : punaises de lit, changement de téléassistance, sondage en juillet, COVID, port du masque en cas de maladie, Infos sur l'évaluation, rappel infos CVS, infos sur la personne de confiance, infos sur la charte des droits et des libertés.</p> <p>Compte rendu du café des échanges du 06/09/2024</p> <p>Sujets abordés : infos sur un nouveau professionnel, infos sur tutelle et curatelle, infos sur l'évaluation, situation avec une résidente inscrite dans le registre des réclamations, rendez-vous esthéticienne, organisation sur la commande des menus.</p> <p>Observations pendant la visite de l'établissement des fiches réalisées sur le tri façon FALC.</p> <p>Règlement de fonctionnement Rose des Sables (2019)</p> <p>Compte rendu du café des échanges du 12/07/2024 :</p> <p>Sujets abordés : punaises de lit, changement de téléassistance, sondage en juillet, COVID, port du masque en cas de maladie, Infos sur l'évaluation, rappel infos CVS, infos sur la personne de confiance, infos sur la charte des droits et des libertés.</p> <p>Compte rendu du café des échanges du 06/09/2024</p> <p>Sujets abordés : infos sur un nouveau professionnel, infos sur tutelle et curatelle, infos sur l'évaluation, situation avec une résidente inscrite dans le registre des réclamations, rendez-vous esthéticienne, organisation sur la commande des menus.</p> <p>Observations pendant la visite de l'établissement des fiches réalisées sur le tri façon FALC.</p>	3
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p>EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.</p> <p>EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.</p>	4
		4
		4
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>EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p> <p>EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.</p>	4
		4
		4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,56



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	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024).	
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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024).	
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 CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024) ; Compte rendu "point abordés au café des échanges (12/07/2024) dont un rappel sur le CVS et son fonctionnement ; Affichage des comptes rendus CVS sur le tableau administration. Affichage du Compte rendu du dernier CVS et photos des deux représentantes (avec noms). CR CVS Rose des Sables 2023-06-21 signé CR CVS Rose des Sables 2024-03-20 signé CR CVS Rose des Sables 2023-12-14 signé CR CVS Rose des Sables 2023-10-11 signé CR CVS Rose des Sables 2024-06-18 signé Question sur les anniversaires et le résident peut dire qu'il ne souhaite pas qu'on souhaite collectivement son anniversaire.. (tableau de suivi). cf. Comptes rendus des cafés des échanges cités au critère précédent. Ceux-ci sont également	



	<p>affichés dans le hall d'accueil.</p> <p>CR des cafés des échanges et on retrouve un point sur le CVS. Les deux derniers et les autres dans un lutin.</p> <p>Affichage du Compte rendu du dernier CVS et photos des deux représentantes (avec noms).</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2023-06-21 signé</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2024-03-20 signé</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2023-12-14 signé</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2023-10-11 signé</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2024-06-18 signé</p> <p>cf. Comptes rendus des cafés des échanges cités au critère précédent. Ceux-ci sont également affichés dans le hall d'accueil.</p>	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.	4
	EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression.	4
	EE : La personne accompagnée partage son expérience.	4
	EE : Ses préférences sont prises en compte.	4
Critère 1.6.2	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	AT1 : Compte rendu CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024) ; Affichage des comptes rendus CVS sur le tableau administration ; Compte rendu "points abordés au café des échanges (12/07/2024) dont un rappel sur le CVS et son fonctionnement ; Questionnaire de satisfaction (31/07/2022) ; Questionnaire de satisfaction (14/06/2024) ; Résultat enquête de satisfaction 2022 ; Fiche résident - animation et liens social (06/03/2024) dont une partie sur les attentes de participation aux activités et une possibilité de faire des propositions.	
	Consultation du livret d'observations et réclamations pour les repas (sur le piano en salle à manger).	
	Les comptes rendus du café des échanges : consultation de 4 numéros dont deux sont détaillés en critère 1.3.2.	
	Consultations de questionnaires réalisés sur les demandes et attentes des animations intégrées dans le projet d'accompagnement (dernier réalisé en juin 2024).	
	Consultations de magazines Bavard'Agés avec des articles réalisés par certains des résidents qui participation aux animations avec l'association les Curieux Aînés (avec des rédacteurs tous âgés de +60 ans).	
	Consultation du livret d'observations et réclamations pour les repas (sur le piano en salle à manger).	
	Les comptes rendus du café des échanges : consultation de 4 numéros dont deux sont détaillés en critère 1.3.2.	
	Consultations de questionnaires réalisés sur les demandes et attentes des animations intégrées dans le projet d'accompagnement (dernier réalisé en juin 2024).	
	Consultations de magazines Bavard'Agés avec des articles réalisés par certains des résidents qui participation aux animations avec l'association les Curieux Aînés (avec des rédacteurs tous âgés de +60 ans).	



Critère 1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	4
	EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Questionnaire de satisfaction (31/07/2022) ; Questionnaire de satisfaction (14/06/2024) ; Résultat enquête de satisfaction 2022 ; Fiche résident - animation et liens social (06/03/2024) dont une partie sur les attentes de participation aux activités et une possibilité de faire des propositions ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (18/07/2019) avec une partie sur les motivations de la personne (accessibilité, sécurité) et les centres d'intérêt (chant, sortie, voyage, etc.). Consultation des tableaux de participations mensuelles qui permet une vigilance du risque d'isolement.</p> <p>Rapport d'activité 2023 et toute sa partie sur le rapport des animations (consulté également en version papier).</p> <p>Consultation des tableaux de participations mensuelles qui permet une vigilance du risque d'isolement.</p> <p>Rapport d'activité 2023 et toute sa partie sur le rapport des animations (consulté également en version papier).</p>	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	3
	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.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (18/07/2019).</p> <p>Explication sur la mise en place d'un agenda des transmissions pour les personnes autonomes et celle d'un cahier de suivi, qui reste chez le résident en cas de consignes régulières et qui sont à suivre.</p> <p>Consultation de l'agenda des transmissions et les personnes rencontrées n'avaient pas de cahier.</p> <p>Convention avec l'ADEP dans l'insertion et accompagnement individuel pour faire des courses, un rendez-vous. Ce sont des créneaux 1/2 ou 1 heure et parfois ce peut être pour faire un jeu, discuter... Une personne de l'ADEP est présente 3 AM par semaine.</p> <p>Explication sur la mise en place d'un agenda des transmissions pour les personnes autonomes et celle d'un cahier de suivi, qui reste chez le résident en cas de consignes régulières et qui sont à suivre.</p> <p>Consultation de l'agenda des transmissions et les personnes rencontrées n'avaient pas de cahier.</p>	
	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	2



Critère 1.7.4	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	2
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	2
Critère 1.7.4	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Contrat de séjour (10/10/2016) ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (18/07/2019). La traçabilité des refus n'est pas finalisée et structurée au sein de la résidence. L'avis des personnes est cependant demandé systématiquement et les décisions respectées et les transmissions sont orales. La traçabilité des refus n'est pas finalisée et structurée au sein de la résidence. L'avis des personnes est cependant demandé systématiquement et les décisions respectées et les transmissions sont orales.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,8
Critère 1.8.1	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	4
Critère 1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé précisant la participation aux activités physiques, culturelles, aux sorties voyage, aux cafés des échanges ; Programme des animations pour la semaine (27/05-01/06/2024) dont café des échanges, atelier déco, repas à thème, activités physiques adaptées, beauté des mains ; Cahier d'inscription (07/09/2024) indiquant la participation de la personne à la gym adaptée ASRUC ; Tableau évaluation de la participation (2024) indiquant que la personne a participé à la gym, l'atelier créatif, l'atelier écocitoyen. Consultation de la feuille d'infos de la semaine en cours, affichée dans la salle du hall d'accueil. Consultations de questionnaires réalisés sur les demandes et attentes des animations intégrées dans le projet d'accompagnement (dernier réalisé en juin 2024). Consultation des tableaux de suivi mensuel des participations avec l'intégralité des actions menées sur 2024.</p>	



	<p>Consultation du programme de la semaine bleue avec la participation active de la Résidence La Rose des Sables).</p> <p>Consultation du programme d'activité de septembre en partenariat avec les autres résidences autonomie, la Maison des Aînés, le SSIAD, le CLIC...</p> <p>Liste de groupes d'échanges plus informels, dont le soir vers 2h et sans encadrement.</p> <p>Consultation de la feuille d'infos de la semaine en cours, affichée dans la salle du hall d'accueil et mis dans les boîtes aux lettres</p> <p>Consultations de questionnaires réalisés sur les demandes et attentes des animations intégrées dans le projet d'accompagnement (dernier réalisé en juin 2024).</p> <p>Consultation des tableaux de suivi mensuel des participations avec l'intégralité des actions menées sur 2024.</p> <p>Consultation du programme de la semaine bleue avec la participation active de la Résidence La Rose des Sables).</p> <p>Consultation du programme d'activité de septembre en partenariat avec les autres résidences autonomie, la Maison des Aînés, le SSIAD, le CLIC...</p> <p>Liste de groupes d'échanges plus informels, dont le soir vers 2h et sans encadrement.</p>	
	<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>	4
	EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	4
Critère 1.8.4	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé précisant la participation aux activités physiques, culturelles, aux sorties voyage, aux cafés des échanges ; Convention de partenariat entre les amicales et les résidences autonomie du CCAS de Rouen (15/11/2018).</p> <p>Consultation de la feuille d'infos de la semaine en cours, affichée dans la salle du hall d'accueil.</p> <p>Consultations de questionnaires réalisés sur les demandes et attentes des animations intégrées dans le projet d'accompagnement (dernier réalisé en juin 2024).</p> <p>Consultation des tableaux de suivi mensuel des participations avec l'intégralité des actions menées sur 2024.</p> <p>Consultation du programme de la semaine bleue avec la participation active de la Résidence La Rose des Sables).</p> <p>Consultation du programme d'activité de septembre en partenariat avec les autres résidences autonomie, la Maison des Aînés, le SSIAD, le CLIC...</p> <p>L'ensemble des documents attestent de la diversité des activités, celles qui sont ouvertes aux seniors rouennais et alentour. Ils attestent de l'implication de la résidence La Rose des Sables sur son territoire.</p> <p>Consultation de la feuille d'infos de la semaine en cours, affichée dans la salle du hall d'accueil.</p> <p>Consultations de questionnaires réalisés sur les demandes et attentes des animations intégrées dans le projet d'accompagnement (dernier réalisé en juin 2024).</p> <p>Consultation des tableaux de suivi mensuel des participations avec l'intégralité des actions menées sur 2024.</p> <p>Consultation du programme de la semaine bleue avec la participation active de la Résidence La Rose des Sables).</p> <p>Consultation du programme d'activité de septembre en partenariat avec les autres résidences autonomie, la Maison des Aînés, le SSIAD, le CLIC...</p> <p>L'ensemble des documents attestent de la diversité des activités, celles qui sont ouvertes aux seniors rouennais et alentour. Ils attestent de l'implication de la résidence La Rose des Sables sur</p>	



	son territoire.	
	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.	3
	EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Compte rendu de réunion de l'amicale (27/06/2024) indiquant la participation de la personne à cette réunion. Consultation d'un article sur le décès de F HARDY réalisé par une résidente et qui a été publié dans les Curieux Aînés sur le site internet. Il est affiché dans l'espace d'accueil Expo des travaux de plusieurs résidents avec visite des expos (articles dans le magazine Bavard'Âges). Un bénévole vient tous les jeudis pour l'informatique 1h00 1h30 axé sur le smartphone et la tablette. Consultations des affichettes à ce sujet. Fonctionnement de l'Amicale organisé par des résidents et un bénévole avec consultation des documents de l'association et de ses activités en concertation avec le service animation de la résidence. Consultation d'un article sur le décès de F HARDY réalisé par une résidente et qui a été publié dans les Curieux Aînés sur le site internet. Il est affiché dans l'espace d'accueil Expo des travaux de plusieurs résidents avec visite des expos (articles dans le magazine Bavard'Âges). Un bénévole vient tous les jeudis pour l'informatique 1h00 1h30 axé sur le smartphone et la tablette. Consultations des affichettes à ce sujet. Fonctionnement de l'Amicale organisé par des résidents et un bénévole avec consultation des documents de l'association et de ses activités en concertation avec le service animation de la résidence. Consultations de magazines Bavard'Âges avec des articles réalisés par certains des résidents qui participation aux animations avec l'association les Curieux Aînés (avec des rédacteurs tous âgés de +60 ans).	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3
	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	3
Critère 1.9.1	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	3
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	3



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.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.</p> <p>EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.</p>	3
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau des activités (2024) indiquant la participation de la personne à un atelier écocitoyen.</p> <p>CR des cafés des échanges en juin 2024 sur les possibilités de procuration.</p> <p>Affiche du 20 juin 2026 sur la procédure à effectuer afin de remplir une procuration pour le vote (destinée aux résidents avec les contacts du Commissariat).</p> <p>Démarches Eco-Citoyens avec le CARDÈRE (Centre d'Action Régionale pour le Développement de l'Éducation Relative à l'Environnement).: CR Réunion Animation 12 mars et du 9 avril; le Rapport d'Animation 2023 (p2) : travail sur le tri, sur les producteurs locaux.</p> <p>CR des cafés des échanges en juin 2024 sur les possibilités de procuration.</p> <p>Affiche du 20 juin 2026 sur la procédure à effectuer afin de remplir une procuration pour le vote (destinée aux résidents avec les contacts du Commissariat).</p> <p>Démarches Eco-Citoyens avec le CARDÈRE (Centre d'Action Régionale pour le Développement de l'Éducation Relative à l'Environnement).: CR Réunion Animation 12 mars et du 9 avril; le Rapport d'Animation 2023 (p2) : travail sur le tri, sur les producteurs locaux.</p>	3
	Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement
	Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p>	1
		1
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <p>EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.</p> <p>EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.</p>	1
		1
		1
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.</p>	1
		1
		1
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (18/07/2019) dont constats / besoins et problématiques identifiés (animation : handicap vue surdit��-mobilit��), lien social (poss��de un r��seau familial pr��sent et aidant), soin sant�� (g��re seule son traitement m��dicamenteux : g��re seule, suivi m��dicament : g��re seule, hygi��ne alimentaire, addictions, sant�� mentale bien-��tre).</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalis�� vierge et mis �� jour (f��vrier 2024).</p> <p>PAP VIERGE comment��.</p> <p>Les fiches d'animation par r��sident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p>	



	<p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024).</p> <p>PAP VIERGE commenté.</p> <p>Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p>	
	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>
Critère 1.10.4	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (18/07/2019) dont objectifs : se divertir, sortir de son isolement (animation), construire un tissu social fonctionnel au sein de la résidence (lien social), prévenir la perte d'autonomie dans le logement et dans les déplacements (vie quotidienne).</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024).</p> <p>PAP VIERGE commenté.</p> <p>Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024).</p> <p>PAP VIERGE commenté.</p> <p>Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p>	
	<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.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 1.10.5	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau évaluation des participations aux activités indiquant la participation de la personne à la gymnastique (2024) ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (18/07/2019) dont objectifs : se divertir, sortir de son isolement (animation), construire un tissu social fonctionnel au sein de la résidence (lien social), prévenir la perte d'autonomie dans le logement et dans les déplacements (vie quotidienne).</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024).</p> <p>PAP VIERGE commenté.</p> <p>Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p> <p>Consultation du tableau des participants extérieurs à la Résidence de la Rose des Sables.</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024).</p> <p>PAP VIERGE commenté.</p> <p>Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p> <p>Consultation du tableau des participants extérieurs à la Résidence de la Rose des Sables.</p>	
	<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.</p>	<p>1</p> <p>1</p>



Critère 1.10.6	<p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (18/07/2019). Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024). PAP VIERGE commenté. Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024). PAP VIERGE commenté. Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p>	
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>EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement. 4</p> <p>EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté. 4</p>	
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>EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. 4</p> <p>EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Plaquette d'information "Le clic des aînés" dont une partie sur le soutien aux familles ; Affiche Groupe d'échange et d'information pour les aidants organisé par le CLIC. Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024). PAP VIERGE commenté. Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p> <p>Projet d'accompagnement Personnalisé vierge et mis à jour (février 2024). PAP VIERGE commenté. Les fiches d'animation par résident avec une consultation de ceux-ci en juin 2024.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,5
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p>EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie. 4</p>	
	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne	



Critère 1.12.2	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.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé dont constats / besoins et problématiques identifiés (animation : handicap vue surdité-mobilité), lien social (possède un réseau familial présent et aidant), soin santé (gère seule son traitement médicamenteux : gère seule, suivi médicament : gère seule, hygiène alimentaire, addictions, santé mentale bien-être.</p> <p>Contrat de Prestation de Service, aide à domicile à la demande des personnes, un suivi APA, Assistance Sociale, et au moment de l'admission.</p> <p>Consultation des Plannings des aides à domicile avec les horaires de ménage, d'aide à la toilette. Personne fixe avec remplacement également fixe en cas d'absence. Concernant la personne accompagnée, des changements du planning à sa demande de 2x 1/2 h à 1x 1heure.</p> <p>Contrat de Prestation de Service, aide à domicile à la demande des personnes, un suivi APA, Assistance Sociale, et au moment de l'admission.</p> <p>Consultation des Plannings des aides à domicile avec les horaires de ménage, d'aide à la toilette. Personne fixe avec remplacement également fixe en cas d'absence. Concernant la personne accompagnée, des changements du planning à sa demande de 2x 1/2 h à 1x 1heure.</p>	
Critère 1.12.3	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
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tabelau évaluation activité dont quantification de la participation (2024) ; Tabelau évaluation activité dont quantification de la participation (2023).</p> <p>Le livret d'accueil : le droit à l'autonomie des résidents.</p> <p>Consultation de l'Agenda des transmissions, le BREXMA avec des informations quotidiennes, mais sans traçabilité du suivi.</p> <p>Le livret d'accueil : le droit à l'autonomie des résidents.</p> <p>Consultation de l'Agenda des transmissions, le BREXMA avec des informations quotidiennes, mais sans traçabilité du suivi.</p>	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,67
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	4
	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	4



Critère 1.13.2	<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>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle n'envisage de recherche de logement.</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>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 : Document de demande d'admission en logement foyer (01/10/2016). Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA - maj 2024-06-17 v2 (point sur l'importance de l'accueil et sur la spécificité des publics accueillis). Convention de partenariat EHPAD St Jospeh - RA - signé - 05-2021. Convention EHPAD LAMAUVE RA signée - 05-2021. Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA - maj 2024-06-17 v2 (point sur l'importance de l'accueil et sur la spécificité des publics accueillis). Convention de partenariat EHPAD St Jospeh - RA - signé - 05-2021. Convention EHPAD LAMAUVE RA signée - 05-2021.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : Après étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée, il n'y a pas de besoin de recherche de logement en perspective dans cette situation.</p>	3
Thématique	Accompagnement à la santé	2,92
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>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.</p>	4
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (18/07/2019) dont constats / besoins et problématiques identifiés (animation : handicap vue surdit��mobilit��), soin sant�� (g��re seule son traitement m��dicamenteux : g��re seule, suivi m��dicament : g��re seule, hygi��ne alimentaire, addictions, sant�� mentale bien-��tre).</p>	2



Pas d'éléments de preuve.

Suivi hospit-psy-addicto-SSIAD 2024 : tableau de suivi des personnes hospitalisées avec un suivi pour les addictions ou avec le SSIAD.

Plan canicule avec pour documents : le Dispositif ORSE pour les fortes chaleurs, la Liste_plan_canicule_DSCS - CCAS Rouen et la Procédure "fortes chaleurs" 2024 v def

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

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

Eléments de preuve :

AT1 : Affiche Conférence Séniors, gardez la forme ! (15/02/2024) ; affiche Garder le bon équilibre pour bien vivre ma retraite (05/12/2024) ; Affiche AVC chaque minute compte (2024) ; Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute.

Convention de sport adapté avec l'association ASRUC.

Le rapport d'activité 2023 qui mentionne dans sa partie bilan des animations, le partenariat avec l'association Happy Madeleine. Poursuite du partenariat avec la mise en place d'ateliers de stimulation des souvenirs.

Le programme de la semaine bleue de septembre-octobre 2024 est consacré au bien vieillir avec pour thème "Bouger Ensemble... pour entretenir la flamme!".

Consultations de documents, de comptes rendus du café des échanges sur l'importance du port du masque en cas de maladie, les prochaines campagnes de vaccination contre la grippe et le COVID (affiches 2023, en attente de celles pour 2024).

Convention de sport adapté avec l'association ASRUC.

Le rapport d'activité 2023 qui mentionne dans sa partie bilan des animations, le partenariat avec l'association Happy Madeleine. Poursuite du partenariat avec la mise en place d'ateliers de stimulation des souvenirs.

Le programme de la semaine bleue de septembre-octobre 2024 est consacré au bien vieillir avec pour thème "Bouger Ensemble... pour entretenir la flamme!".

Consultations de documents, de comptes rendus du café des échanges sur l'importance du port du masque en cas de maladie, les prochaines campagnes de vaccination contre la grippe et le COVID (affiches 2023, en attente de celles pour 2024).

Critère 1.14.3

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

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

Eléments de preuve :

AT1 : Affiche Conférence Séniors, gardez la forme ! (15/02/2024) ; affiche Garder le bon équilibre pour bien vivre ma retraite (05/12/2024) ; Affiche AVC chaque minute compte (2024).

Compte rendu du café des échanges du 12/07/2024 :

Sujets abordés : punaises de lit, changement de téléassistance, sondage en juillet, COVID, port du masque en cas de maladie, Infos sur l'évaluation, rappel infos CVS, infos sur la personne de confiance, infos sur la charte des droits et des libertés.

Critère 1.14.4



Compte rendu du café des échanges du 06/09/2024

Sujets abordés : infos sur un nouveau professionnel, infos sur l'évaluation, situation avec une résidente inscrite dans le registre des réclamations, rendez-vous esthéticienne, organisation sur la commande des menus.

Compte rendu du café des échanges du 12/07/2024 :

Sujets abordés : punaises de lit, changement de téléassistance, son en juillet, COVID, port du masque en cas de maladie, Infos sur l'évaluation, rappel infos CVS, infos sur la personne de confiance, infos sur la charte des droits et des libertés.

Compte rendu du café des échanges du 06/09/2024

Sujets abordés : infos sur un nouveau professionnel, infos sur tutelle et curatelle, infos sur l'évaluation, situation avec une résidente inscrite dans le registre des réclamations, rendez-vous esthéticienne, organisation sur la commande des menus.

	<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 lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.14.5	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute ; Accord-cadre de fourniture courantes et de services : Marché de prestation de service d'insertion socio-professionnelle CCAP ADEP ; Agenda accompagnement d'un rendez-vous chez le médecin (05/06/2024) avec une personne de l'ADEP.</p> <p>CCAP (Cahier des clauses administratives particulières) avec l'ADEP et le bilan des actions dans le rapport d'activité 2023 (pp12,13, 22).</p> <p>CCAP (Cahier des clauses administratives particulières) avec l'ADEP et le bilan des actions dans le rapport d'activité 2023 (pp12,13, 22).</p>	
	<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.</p>	<p>1</p> <p>1</p>
Critère 1.14.6	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Bilan de formation 2023 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques ; Bilan de formation 2022 dont Pratiques addictives et public âgé ; Attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".</p> <p>Plan de formation 2023-2025 Ville - CCAS</p> <p>Pas de transmission des actions de formation et de sensibilisation sur 2023 et 2024.</p> <p>Plan de formation 2023-2025 Ville - CCAS</p> <p>Pas de transmission des actions de formation et de sensibilisation sur 2023 et 2024.</p>	
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.</p>	<p>3,33</p>
	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.</p>	<p>3</p> <p>3</p>



Critère 1.15.5	<p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (18/07/2019) dont constats / besoins et problématiques identifiés (animation : handicap vue surdité-mobilité, soin santé (gère seule son traitement médicamenteux : gère seule, suivi médicament : gère seule, hygiène alimentaire, addictions, santé mentale bien-être.</p> <p>Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicament (non daté).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.</p> <p>Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.</p> <p>Fiche action association Inseraction (psychologue).</p> <p>Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicament (non daté).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.</p> <p>Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.</p> <p>Fiche action association Inseraction (psychologue).</p>
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 3</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. 3</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (18/07/2019) dont constats / besoins et problématiques identifiés (animation : handicap vue surdité-mobilité), soin santé (gère seule son traitement médicamenteux : gère seule, suivi médicament : gère seule, hygiène alimentaire, addictions, santé mentale bien-être.</p> <p>Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicaments.</p> <p>Signalement de médicaments non pris et trouvés par terre inscrit dans l'agenda des transmissions (août 2024).</p> <p>Situation avec suivi dans le cahier de suivi de la responsable de la résidence : observations de médicaments non pris le soir, dont plusieurs tombés près du lit. Infos de l'Aide � Domicile et point effectué avec la responsable pour que l'infirmière s'assure de la prise des médicaments (août 2024).</p> <p>Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicaments.</p> <p>Signalement de médicaments non pris et trouvés par terre inscrit dans l'agenda des transmissions (août 2024).</p> <p>Situation avec suivi dans le cahier de suivi de la responsable de la résidence : observations de médicaments non pris le soir, dont plusieurs tombés près du lit. Infos de l'Aide � Domicile et point effectué avec la responsable pour que l'infirmière s'assure de la prise des médicaments (août 2024).</p>
	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire,</p>

**nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.**

EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.

EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.

Eléments de preuve :

AT1 : Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute ; Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute.

Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.

Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.

Fiche action association Inseraction (psychologue).

Les actions sont intégrées au programme mensuel à destination des aînés et commun aux résidences autonomie et à la Maison des Aînés.

Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.

Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.

Fiche action association Inseraction (psychologue).

Les actions sont intégrées au programme mensuel à destination des aînés et commun aux résidences autonomie et à la Maison des Aînés.

Critère 1.15.10

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

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

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

1

EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.

1

Critère 1.16.2

Eléments de preuve :

AT1 : Absence d'éléments de preuve dans les documents attendus sur ce critère.

Eléments justificatifs si cotation « NC » :

Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicaments.

En cas de douleur, la personne accompagnée gère elle-même en appelant son médecin traitant. Dans certaines situations ponctuelles, ce peut être la responsable de la résidence.

Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicaments.

En cas de douleur, la personne accompagnée gère elle-même en appelant son médecin traitant.



	Dans certaines situations ponctuelles, ce peut être la responsable de la résidence.	
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 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 : Projet d'accompagnement personnalisé (18/07/2019).	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicaments. En cas de douleur, la personne accompagnée gère elle-même en appelant son médecin traitant. Dans certaines situations ponctuelles, ce peut être la responsable de la résidence. Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicaments. En cas de douleur, la personne accompagnée gère elle-même en appelant son médecin traitant. Dans certaines situations ponctuelles, ce peut être la responsable de la résidence.	
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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Absence d'éléments de preuve dans les documents attendus sur ce critère. Consultation du classeur avec l'ensemble des intervenants médicaux concernant chaque résident. Consultation de l'agenda des transmissions. Consultation du classeur avec l'ensemble des intervenants médicaux concernant chaque résident. Consultation de l'agenda des transmissions.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,25
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,25
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
	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	3
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	3
	EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une	



Critère 1.17.2	<p>aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.</p> <p>Eléments de preuve :</p> <p>AT1 : Fiche de liaison SDA de la Ville de Rouen - APEF (26/08/2024) concernant l'organisation d'un taxis social pour se rendre à un rendez-vous médical ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'assistante de service social (30/08/2024) concernant le renouvellement du plan APA (relevé des besoins) ; Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute ;</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions. Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION. Fiche action association Inseraction (psychologue).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions. Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION. Fiche action association Inseraction (psychologue).</p> <p>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</p> <p>AT1 : Après étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée, il n'y a pas de rupture de parcours dans la situation de la personne.</p>	3
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>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.</p> <p>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.</p> <p>Eléments de preuve :</p> <p>AT1 : Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute ; Fiche de liaison SDA de la Ville de Rouen - APEF (26/08/2024) concernant l'organisation d'un taxis social pour se rendre à un rendez-vous médical ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'assistante de service social (30/08/2024) concernant le renouvellement du plan APA (relevé des besoins) ; Tableau évaluation de la participation (2023) indiquant la participation de la personne à un atelier sur les aides techniques existantes en présence du SSIAD et d'un ergothérapeute ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'assistante de service social (30/08/2024) concernant le renouvellement du plan APA (relevé des besoins).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions. Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION. Fiche action association Inseraction (psychologue).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions. Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION. Fiche action association Inseraction (psychologue).</p>	3
	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale</p>	3



Critère 1.17.4	<p>(médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'assistant de service social (30/08/2024) concernant le renouvellement du plan APA (relevé des besoins).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.</p> <p>Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.</p> <p>Fiche action association Inseraction (psychologue).</p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.</p> <p>Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.</p> <p>Fiche action association Inseraction (psychologue).</p>	<p>3</p> <p>3</p>
Chapitre 2	Les professionnels	3,18
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Compte rendu (16/07/2024) indiquant les difficultés de déplacement de la personne et son retour d'hospitalisation ; Transmission (07/03/2024) précisant une chute d'une personne ; Compte rendu (16/07/2024) concernant les difficultés et le refus de soins d'une personne ; 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).</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>
Critère 2.1.2	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Transmission (10/08/2024) concernant une personne qui revient du CHU pour faire un point sur son état de santé.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Facture Analyse des pratiques professionnelles - Aides à domicile et agents polyvalents (21/09/</p>	<p>4</p> <p>4</p>



	2023) ; Facture Analyse des pratiques professionnelles - Animateurs (15/01/2024) ; Feuille de présence Analyse des pratiques professionnelles (17/11/2023) ; Attestation de formation (CS-GCG-FK-LE : 29/11/2019) "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".	
Critère 2.1.4	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.	4
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	3
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	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) ; Échange de mail entre la responsable de résidence autonomie et le CLIC (06/09/2024) à propos d'un questionnement sur le besoin d'une mesure de protection pour une personne ; Compte rendu de réunion IDERS (19/07/2022) dont participation de la responsable des résidences autonomie.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.1 (Impératif)	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>Eléments de preuve :</i> 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 (09-10/09/2024).	
Critère 2.2.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
Critère 2.2.3	<i>Eléments de preuve :</i> Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Fiche animation AJ-P (2024) indiquant : "Préférez-vous que l'on appelle par votre prénom ou votre nom?" ; Observation des pratiques professionnelles - accompagnement des personnes lors d'une activité (10/09/2024).	
	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



(Impératif)	<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) ; Plan (08/08/2024) indiquant l'intervention d'une aide à domicile dont douche, ménage, courses.</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>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>	4
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire Autorisation de droits à l'image (A-JP) dont une partie "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>	4
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 La rose des Sables 2019-2024 mentionnant la présentation de la charte des droits (p.6), une information sur l'information aux droits des usagers (p.23), une annexe 3 présentant la charte des droits et des libertés (p.78-81) et en annexe 3), 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.</p>	4
	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en</p>	3



Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>œuvre de ces pratiques.</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Règlement de fonctionnement Résidence Autonomie Rose des Sables (21/11/2019) dont article 17 Les règles de confidentialité (p.16) ; Observation des pratiques : dossier sous clé dans une armoire et dans un local fermé à clé ; Observation Bremax avec transmission ; Référent RGPD.</p>	2
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Observation d'un atelier artistique avec l'animatrice et les personnes (10/09/2024) ; Planning d'activité (09/09-15/09/2024) ; Planning d'activité (01/01-06/01/2024) dont activité café des échanges, jeux, informatique, jeux de mémoire, beauté des mains, activité physique adaptée, tricot ; 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 ; Observation chambre d'hôte.</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>	4
	<p>EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Marché de prestation de service d'insertion socio-professionnelle - CCAP ADEP ; Consultation agenda ADEP (07/2024) - accompagnement d'une personne à un rendez-vous ; Planning 09/09/2024 au 14/09/2024 à propos d'un atelier informatique ; Planning aide à domicile (18/07/2024) indiquant ménage, sortie loisirs et courses ; mises à disposition de deux véhicules.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,43
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,43
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p>	1
	<p>EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.</p>	1



Critère 2.4.1	<p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	1 2
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>EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet d'accompagnement personnalisé (A J-P : 10/07/2015) mentionnant "addiction : alcool et cigarette" ; 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) ; Échange de mail (01/2024) de la directrice aux responsables des résidences concernant l'envoi d'un guide "Consommation d'alcool / personne âgée - repérage des signaux dans une logique ; Échange de mail entre la responsable animation et les animatrices (19/12/2023) concernant un retour sur les ateliers avec la boussole.</p>	3 2 3 3
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet d'accompagnement personnalisé (O-S 10/07/2019) indiquant les difficultés de déplacements d'une personne (peut toujours se déplacer seule) ; 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>	2 2 2 3
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Consultation des menus dont régimes pauvre en fibre, en sel, en sucre, menu hypocalorique.</p>	1 1 1 2



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>EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
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>EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Rapport d'activité CCAS de Rouen 2023 dont des actions de prévention autour des arnaques (p.30).</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	★
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	★



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>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences. ★</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences). ★</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Rapport d'activité 2023 avec toute sa partie sur le bilan des animations et des actions menées (pp 22-32). Consultation du document en version papier, remis par l'équipe d'animation, dont les actions avec la classe de CE1 (p8). ★</p> <p>Tableaux de suivi mensuel des participations avec un bilan annuel et un tableau annualisé (envoyé également aux services départementaux). Consultation des tableaux de l'année 2024 réalisés sur Excel. ★</p> <p>Consultations des différents numéros du magazine Bavard'Âges sur les années 2023 et 2024, dont le n°22 avec l'article "Arts Plastiques et Intergénération", et le n°25 sur l'intergénérationnel avec la classe de CE1 et compte rendu réunion animation d'avril et juin 2024. ★</p> <p>Consultation du blog des Curieux Aînés : https://www.lescurieuxaines.fr/, et la mise en place de débats avec une classe de BTS ESF du lycée Flaubert.</p> <p>La participation d'ambassadeurs pour la préparation de la semaine bleue de septembre 2024 - Compte rendu de la réunion animation de juin 2024.</p> <p>Consultations des éléments administratifs de l'amicale et de l'ensemble de ses actions en dialogue et complémentarité avec le service animation.</p>
Thématique	Accompagnement à la santé 3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. 3
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées. 3</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne. 3</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement. 3</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. 3</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions, avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions.</p> <p>Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTION.</p> <p>Fiche action association Inseraction (psychologue).</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. 3</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement. 3</p>

	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultations des Conventions avec la Boussole sur la prévention des addictions avec le CMP Psychiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray, avec l'association des psychologues d'Inseractions. Fiche de prescription Soutien psychologique des Personnes âgées à domicile, INSERACTON. Fiche action association Inseraction (psychologue).</p>	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Possibilité d'intervention de psychologue en cas de demande (situation de deuil par ex) : déc. 2022.</p> <p>Décès d'un résident : procédure non datée</p> <p>Intervention psychologue du travail - RPA Rose des sables : échanges de mails en date de mars 2023 entre la responsable de la résidence et la responsable du service de prévention des risques professionnels de la ville de Rouen (avec devis pour soutien psychologique).</p>	
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Possibilité d'intervention de psychologue en cas de demande (situation de deuil par ex) : déc. 2022.</p> <p>Décès d'un résident : procédure non datée</p> <p>Intervention psychologue du travail - RPA Rose des sables : échanges de mail en date de mars 2023 entre la responsable de la résidence et la responsable du service de prévention des risques professionnels de la ville de Rouen (avec devis pour soutien psychologique).</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,22
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	1,67
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.	2
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	2
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	2
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA - maj 2024-06-17 v2 (point sur l'importance de l'accueil et sur la spécificité des publics accueillis).</p> <p>Convention partenariat EHPAD St Jospeh - RA - signé - 05-2021</p>	



	Convention EHPAD LAMAUVE RA signée - 05-2021	
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne. 2</p> <p>EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement. 2</p> <p>EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement. 2</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA - maj 2024-06-17 v2 (point sur l'importance de l'accueil et sur la spécificité des publics accueillis).</p> <p>Convention partenariat EHPAD St Jospeh - RA - signé - 05-2021</p> <p>Convention EHPAD LAMAUVE RA signée - 05-2021</p>	
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <p>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</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Pas d'éléments de preuve.</p>	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires. 2	
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. 2</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux. 2</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. 2</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA - maj 2024-06-17 v2 (point sur l'importance de l'accueil et sur la spécificité des publics accueillis).</p> <p>Convention partenariat EHPAD St Jospeh - RA - signé - 05-2021</p> <p>Convention EHPAD LAMAUVE RA signée - 05-2021</p>	
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. 2</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles. 2</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Situation d'une résidente : recherche d'un EHPAD, visite d'EHPAD... , démarches en cours et</p>	



	notées dans le dossier de la personne accompagnée.	
Critère 2.9.3	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.	2
	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.	2
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA - maj 2024-06-17 v2 (point sur l'importance de l'accueil et sur la spécificité des publics accueillis). Convention partenariat EHPAD St Jospeh - RA - signé - 05-2021 Convention EHPAD LAMAUVE RA signée - 05-2021	
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	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation de l'agenda des transmissions, ou BREXMA.	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	3
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	3
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Documents transmis par l'équipe de direction, mais non repérés par les professionnels : Repères Règlements DSI de la ville de Rouen (Novembre 2021). Charte Usage Internet et Intranet.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,27
Thématique	Bienveillance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3
	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS questionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2

Accusé certifié exécutoire



Critère 3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées. 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. EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces. EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil La Rose des Sables (non daté) indiquant les locaux mis à disposition (p.9) ; Visite de l'établissement et observations des différents espaces. Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) dont les points suivants : le nouveau marché de restauration ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) comprenant un point sur les demandes de travaux et besoins en équipements 2024.	
	Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée ★
	Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée. ★
	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. EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation. EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être. EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.	★ ★ ★ ★
Critère 3.3.1	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement extrait de Bientraitance avec l'importance des liens sociaux et de la lutte contre l'isolement. Rapport d'activités 2023 sur les 4 résidences, lutte contre l'isolement (pp28-29). Le projet d'établissement de la Rose des Sables : L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement (pp26-28). Consultation des conventions de partenariat avec la Boussole, l'Inseraction, le Centre Hospitalier du Rouvray , le service spécialisé Alzheimer, les EHPAD LaMauve et Saint-Joseph, l'association de sport adapté, 'ASRUC. Les conventions sont signées depuis plusieurs années, mais sont toujours d'actualité. Concernant les activités et les animations, consultation des informations sur l'Amicale des Résidents, la Maison des Aînés, le SSIAD, Rouen Séniors, les Curieux Aînés, le CLIC des Aînés, des MJC centres sociaux et Maison Quartier. Tous les partenaires ne font pas l'objet de convention avec la résidence, mais on constate les partenariats à travers les documents d'information consultés : la semaine bleue du 30/09 au 06/10, le programme de septembre des animations à destination des aînés, le programme d'activités de la ville de Rouen pour les séniors, le magazine Bavard'Âges des Curieux Aînés.	
	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. EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements	4



	<p>proposés.</p> <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>	4
Critère 3.4.1	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Schéma Unique des Solidarités 2023-2027, département du 76 : Axe 3 : Accompagner vers l'inclusion et l'autonomie de tous (pp11, 17, 24-25, 96-97, 139, 143).</p> <p>Rapport d'Activités 2023 : Développement des projets intergénérationnels (p37).</p> <p>Consultation du programme d'activité mettant en évidence l'ensemble des actions inclusives mis en place par l'équipe de la résidence (4ème trimestre 2024 et bilan d'activités 2023).</p> <p>Réunion de préparation COPIL 1 28-09 et 02-10-2023 : Accompagnement à la vie quotidienne et à la vie sociale : inclusion des publics nouveaux (p3), consultation du PowerPoint de la réunion.</p> <p>Consultation de la fiche sur le projet 'de l'hébergement temporaire qui s'adresse à des personnes dans la précarité : "un logement en attendant". Rapport d'activité Résidences Autonomie 2023 – CCAS de Rouen p39.</p> <p>Consultation des fiches d'entretien d'admission, les fiches d'admission mises à jour en juin 2024.</p> <p>L'ensemble des partenariats ont été listés dans le critère 3.3.1 dans la grille sur l'expression et la participation des personnes accompagnées.</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><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Rapport d'activités 2023, partie sur le Développement des projets intergénérationnels (p37).</p> <p>Bavardâges n°22 - Journal du service animation Résidences et EHPAD du CCAS de Rouen ; Arts plastiques et Intergénération.</p> <p>L'ensemble des partenariats ont été listés dans le critère 3.3.1 dans la grille sur l'expression et la participation des personnes accompagnées.</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><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Tous les partenaires ne font pas l'objet de convention avec la résidence, mais on constate les partenariats à travers les documents d'information consultés : la semaine bleue du 30/09 au 06/10/2024, le programme de septembre des animations à destination des aînés, le programme d'activités de la ville de Rouen pour les seniors, le magazine Bavardâges des Curieux Aînés.</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><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Bilan pour projet numérique 2022, sachant que la résidence La Rose des Sables a été celle qui a testé le matériel.</p> <p>Le rapport d'activité 2023 : Développement d'un projet numérique avec le TOTEM (p29). Le totem est un smartphone géant, avec un écran tactile de haute qualité grand format, qui apporte interactivité et facilité d'utilisation (écoute de musique, gym virtuelle, documentaires, etc.).</p> <p>Concernant l'intergénérationnel, les éléments de preuve ont été portés en critère 3.4.2</p> <p>COnsultations des demandes de subventions annuelles justifiant le montage de projets annuels et leur montages financiers</p>	★ ★ ★
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p>EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des évènements sur son territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Rapport d'activité 2023 : les rendez-vous « Éco-citoyens » en partenariat avec l'association CARDÈRE (p22).</p> <p>Plan de transition, point de situation au COPIL de mai 2023 : Ateliers avec le CARDÈRE sur 2022 et 2023 : Divers ateliers sur l'ensemble des résidences avec différentes thématiques.</p> <p>CR Réunion Animation 12 mars 2024, soit sur les deux animations sur la Rose des Sables au cours du 1er semestre 2024 : autour de l'alimentation et les produits locaux, et Promenade en forêt de la Bretèque pour observer les jacinthes sauvages.</p> <p>Élaboration de fiche sur le tri façon FALC (réalisé en animation par un stagiaire sur la résidence, en coordination avec le service animation 2e trimestre 2024).</p> <p>Consultation du programme 2024 de la semaine bleue avec la mise en avant des animations intergénérationnelles et un ensemble de propositions de sensibilisation aux sports.</p>	4 4 4 4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33
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.	3,33
	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Sche?ma Unique des Solidarite?s 2023-2027, département du 76 : les mesures de lutte contre</p>	4 4 4 4



Critère 3.5.1	<p>l'isolement :</p> <p>Renforcer l'offre de mobilité proposée aux seniors et aux PH dans le cadre de la lutte contre l'isolement (p20 et suivantes).</p> <p>Poursuivre la politique de lutte contre l'isolement des personnes âgées ou en situation de handicap (p 145).</p> <p>Poursuivre et renforcer la dynamique engagée de lutte contre l'isolement (p147).</p> <p>Projet d'établissement extrait de Bienveillance avec l'importance des liens sociaux et de la lutte contre l'isolement.</p> <p>Rapport d'activités 2023 sur les 4 résidences, lutte contre l'isolement (pp28-29).</p> <p>Le projet d'établissement de la Rose des Sables : L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement (pp26-28).</p> <p>CCAP (Cahier des clauses administratives particulières) avec l'ADEP et le bilan des actions dans le rapport d'activité 2023 (pp12,13, 22).</p> <p>Fiche action association Inseraction (psychologue) - Soutien psy des personnes âgées à domicile.</p> <p>Possibilité d'intervention de psychologue en cas de demande (situation de deuil par ex) : déc. 2022.</p>	
Critère 3.5.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Rapport d'activité 2023 avec toute sa partie sur le bilan des animations et des actions menées (pp 22-32). Consultation du document en version papier, remis par l'équipe d'animation.</p> <p>Tableaux de suivi mensuel des participations avec un bilan annuel et un tableau annualisé (envoyé également aux services départementaux). Consultation des tableaux de l'année 2024 réalisés sur Excel.</p> <p>CCAP (Cahier des clauses administratives particulières) avec l'ADEP et le bilan des actions dans le rapport d'activité 2023 (pp12,13, 22).</p> <p>Consultations des différents numéros du magazine Bavard'Âges sur les années 2023 et 2024.</p> <p>Consultation du blog des Curieux Aînés : https://www.lescurieuxaines.fr/</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan de formation 2023-2025 Ville - CCAS, mais sans avoir eu accès aux formations réalisées en 2023 et 2024 sur la résidence La Rose des Sables.</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	2,34
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	3
	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	3



Critère 3.6.4	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
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Procédure pour le cahier de transmission, le BREMAX : tout événement inhabituel, les interventions, les relais d'infos entre équipes.</p> <p>Consultation de l'Agenda des transmissions, le BREMAX et des notes sur le cahier de suivi de la responsable de la résidence (août 2024), cf. éléments de preuve détaillée au critère 3.7.1.</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2024-03-20 signé : la gestion des ordonnances et des médicaments.</p>	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	1,67
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>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affiches de campagne de vaccination 2023 contre le COVID, la grippe, les infections respiratoires.</p> <p>TR_ Note d'information relative à la campagne de vaccination contre la grippe saisonnière et le Covid-19.</p> <p>23.03.17 Fiche actualisée des mesures de prévention IRA-COVID en ESMS 2023.</p> <p>PROTOCOLE DÉSINSECTISATION PUNAISES DE LIT VILLE DE ROUEN.</p> <p>CR CVS Rose des Sables 2024-06-18 signé : point sur les actions menées pour la désinfection des punaises de lit.</p> <p>CONDUITE À TENIR EN CAS DE STIAC - Suspicion d'une Toxi-Infection Alimentaire Collective.</p> <p>Procédure de gestion des ordonnances et médicaments, avec rappel du cadre juridique, et non-intervention des professionnels de la résidence pour la prise de médicament (non daté).</p> <p>Signalement de médicaments non pris et trouvés par terre inscrit dans l'agenda des transmissions (août 2024).</p> <p>Situation avec suivi dans le cahier de suivi de la responsable de la résidence : observations de médicaments non pris le soir, dont plusieurs tombés près du lit. Infos de l'Aide à Domicile et point effectué avec la responsable pour que l'infirmière s'assure de la prise des médicaments (août 2024).</p>	
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>23.03.17 Fiche actualisée des mesures de prévention IRA-COVID en ESMS 2023 (Isolement et dépistages PA et PH).</p> <p>Covid affiche_Personnes_Fragiles 2022-10 (Masque, Vaccinations et Traitements).</p> <p>Note d'information relative à la campagne de vaccination contre la grippe saisonnière et le</p>	



	Covid-19 - août 2024.	
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 et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formation d'une professionnelle sur la mise en place des services autonomie à domicile (02 et 03 juillet 2024).</p> <p>Plan de formation 2023-2025 Ville - CCAS, mais sans avoir eu accès aux formations réalisées en 2023 et 2024 sur la résidence La Rose des Sables.</p>	<p>1</p> <p>1</p>
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 Rose des Sables (06/2024) ; Projet d'établissement La Rose des Sables (2019-2024) 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 nouvelle protection pour les lanceurs d'alerte".</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p>
	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</p> <p>EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>





	résidences autonomes (2022) ; Bilan de formation résidences autonomes 2023.	
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <p>EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au accueil.</p> <p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Planning Rose des Sables (01/2024) 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 La Rose des sables (24/09/2024) ; 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).</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	<p>1</p> <p>1</p>
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>EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>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.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>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 ; PV de restitution de choix de temps de travail (10/2021).</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>4</p>



	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.</p>	4
Critère 3.9.3	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>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 Projet d'établissement - 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.</p>	3
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>EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.</p> <p>EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement La Rose des Sables 2019-2024 ; 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>Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024).</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p>



Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024).

Critère 3.10.2	<p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <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 ; 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>Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024).</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 2019-2024 Rose des sables dont une partie sur la prévention de la maltraitance (p.33-38) et fiche action T3-1 et fiche action T3-2 (p.39) ; Feuille d'émargement Groupe de travail : La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + la souffrance psychologique (01/02/2018).</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. 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> <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) ; Réponse à la réclamation RA 2022-55 - Résidence autonomie Rose des Sables (03/2022) à propos d'un comportement inapproprié d'une personne accompagnée.</p>
	<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>



Critère 3.11.3	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (CS-GCG-FK-LE : 29/11/2019) concernant "La prévention de la maltraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie" ; Projet d'établissement 2019-2024 Rose des sables dont une partie sur la prévention de la maltraitance (p.33-34) et fiche action T3-1 et fiche action T3-2 (p.39) ; Feuille d'émargement Groupe de travail : La maltraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + la souffrance psychologique (01/02/2018).</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.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>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>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche d'enregistrement des réclamations n°001/2021 (22/09/2021) à propos d'une plainte de plusieurs résidents concernant la taille des réfrigérateurs considérés comme trop petits ; Courrier de la vice présidente du CCAS et Ordre du jour du café des échanges, CVS du 08/12/2021, nouveaux réfrigérateur ; Courrier (15/11/2021) indiquant que la responsable des résidences a prit connaissance de la réclamation et que cela sera abordé dans le café des échanges. Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) avec un point sur la présentation des outils relatifs aux réclamation.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>
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>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultation du classeur des réclamations ; Fiche réclamation (05/09/2024) concernant une personne qui fait part d'une demande de sécurisation des fenêtres ; compte rendu du café des aidants (06/09/2024) concernant la mise en place d'actions correctives (échange sur la sécurisation de la résidence, sujet qui sera abordé en CVS, possibilité de contacter le bailleur pour installer des barreaux aux fenêtre du rez-de-chaussée</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>4</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	1,5



Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>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.</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>Eléments de preuve :</i></p> <p>Courrier de la directrice du CCAS à l'attention des résidents concernant la présence de punaise de lit (2024) ; Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (15/03/2024) à propos de la présence de punaises de lit.</p> <p>Compte rendu de réunion CVS (21/06/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (14/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (20/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024).</p>
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (15/03/2024) à propos de la présence de punaises de lit ; Formulaire de signalement des actes de violence, harcèlement, discrimination, de conflit d'intérêt, de non-respect des règles de déontologie, ... (09/2023) ; Réponse à la réclamation RA 2022-55 - Résidence autonomie Rose des Sables (03/2022) à propos d'un comportement inapproprié d'une personne accompagnée.</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></p> <p>Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>
Objectif 3.14	<p>L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.</p>
	<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>



Critère 3.14.1 (Impératif)	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	3
Critère 3.14.2 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque (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. Compte rendu de réunion CVS (11/10/2023) avec un retour sur la situation de la légionellose ; Compte rendu de réunion CVS (18/06/2024) dont un point sur les punaises de lit et un point sur l'évaluation de l'établissement.	
	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2
Critère 3.14.3	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 3.14.3	<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.	
	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	2
Critère 3.14.4	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	2
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	2
Critère 3.14.4	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation du registre de sécurité dont exercice incendie avant 2017 ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté).	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	2
Critère 3.14.4	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Bilan de formation 2023 dont PSC1 et SST recyclage ; Bilan de formation 2022 dont habilitations électriques.	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3
	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de	



Critère 3.15.1	<p>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> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan de transition (05/2023) ; Projet BPC22 - Installation de 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 : affichage atelier éco-citoyenneté, utilisation de papier recyclé, facture dématérialisée, paramétrage de l'imprimante en recto verso, LED.</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. 3</p> <p>EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique. 2</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie. 4</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès. 4</p> <hr/> <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>
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. 2</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques. 2</p> <hr/> <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, 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.</p>



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.	3,86
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
	<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 elles le souhaitent. Elles disposent d'un badge 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 la terrasse extérieure. Il n'y a pas de restriction à la liberté d'aller et venir, 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 que : "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>	
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>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 notamment pour le souhait de la personne d'être appelée par son nom ou son prénom (recueil de ce souhait dans une fiche animation). Ces pratiques sont mises en œuvre et respectées quotidiennement par les professionnels (observation d'une activité).</p>	
	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 œuvre.</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. Un affichage recense les lieux de culte. 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 œuvre par les professionnels.</p>
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image par le remplissage d'un formulaire d'autorisation de droits à l'image. Ce formulaire se décline en deux parties : "autorise la prise de photographies dans le cadre d'activités 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. Cependant, il n'y a pas de documents accessibles à tous les professionnels faisant état d'une manière synthétique des choix de l'ensemble des personnes permettant de favoriser le partage de l'information.</p>



Critère 2.2.6	<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>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 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.</p> <p>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 4 4
Critère 2.2.7	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</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 obligation 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 4 3 2
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	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
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au regard des risques identifiés.	4
	<i>Commentaire :</i> 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. 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.	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> 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.) et la réévaluation de la situation. La résidence a été amenée à traiter des situations de violence et de maltraitance. Par exemple, cela a concerné la situation d'une personne qui a présenté des comportements inappropriés à plusieurs reprises. Des actions correctives ont été mises en place (entretiens entre la personne et la responsable de la résidence, intervention auprès de l'équipe, entretien avec la responsable des résidences, changement d'aide à domicile, formation des agents aux vieillissement et aux troubles psychiatriques, mise en place de groupes d'analyse des pratiques professionnelles).	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,67
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	2
	<i>Commentaire :</i>	



Critère 3.12.1	<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. Le recueil des réclamations est réalisé selon quatre thématiques : Propreté, 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 étapes de traitement soient indiquées.</p>	
Critère 3.12.2	<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> <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 de plusieurs personnes accompagnées a été réalisée concernant la taille des réfrigérateurs considérés comme trop petits. Une réponse a été apportées par courrier aux parties prenantes par la vice présidente du CCAS et la responsable des résidences. Une communication a été réalisée en café des échanges.</p> <p>Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la présentation d'un bilan de restitution des plaintes et des réclamations. Le compte rendu CVS du 20/03/2024 aborde un point sur la présentation des outils relatifs aux réclamations.</p>	
Critère 3.12.3	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. 3</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> <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 la sécurisation de la résidence a donné lieu à plusieurs actions (échanges en café des échanges, échanges en CVS, contact du bailleur pour une éventuelle installation de barreaux aux fenêtres du rez-de-chaussée).</p>	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables. 1,5	
	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables. 2</p>	



Critère 3.13.1	<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 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>	
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, il peut communiquer sur certains événements indésirables identifiés et traités (punaises de lit). L'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signale aux autorités (exemple des punaises de lit). Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un bilan de restitution des événements indésirables. Les comptes rendus de réunion n'abordent pas les événements indésirables.</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'action corrective. La démarche n'est pas formalisée. Cependant, ils ont été informés de certains événements indésirables graves (exemple des punaise de lit ou de comportement inadapté 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</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>



l'ensemble des services de la ville intégrant les Résidences Autonomes sans pour autant différencier plusieurs types de situation.

Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'une présentation d'un plan de gestion de crise. Cependant, ils indiquent être informés de la gestion de certaines crises au sein de la résidence (exemple : Covid-19, punaise de lit, légionellose, canicule, etc.).

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

Commentaire :

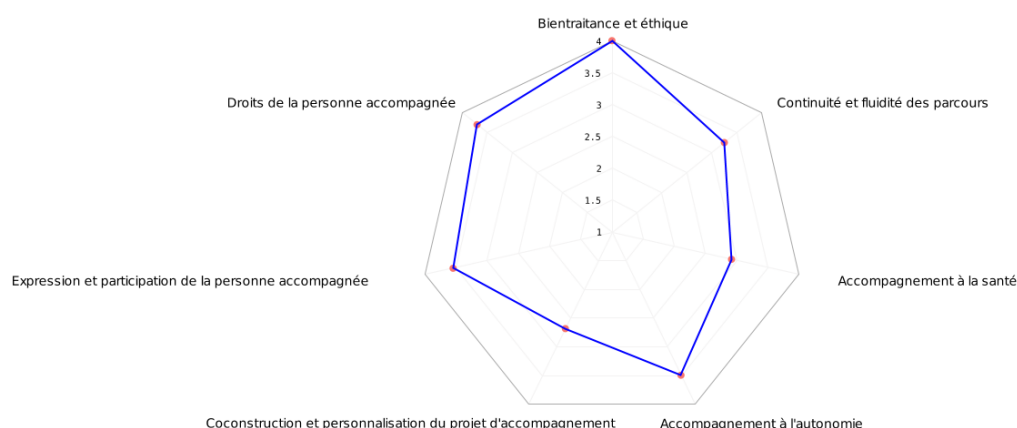
L'ESSMS ne communique pas de plan de gestion de crise en interne et en externe, celui-ci n'étant pas créé. Cependant, des documents indiquant la gestion de certaines crises sont affichés dans la résidence (canicule, incendie, vigipirate, etc.).



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	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle se sent écoutée et respectée. Elle ajoute que les professionnels sont avenants et qu'ils l'aident à trouver des solutions.</p> <p>AT2. La personne interrogée indique qu'il est satisfait de son logement situé en cour intérieure, côté jardin. Il regrette les tôles installées sur le dernier étage et qui rendent sonore la moindre pluie. Il ya également le bruit des chaussures au-dessus, des chasses d'eau.</p> <p>Il précise qu'il n'y a pas de problèmes avec l'équipe. Quand il signale un dysfonctionnement, par exemple dernièrement concernant l'éclairage automatique du couloir ou le wifi, celui-ci est résolu en quelques jours. Il prend également pour exemple des problèmes plus anciens de légionellose, de calcaire et les choses ont été prises en main.</p> <p>AT3. La personne interrogée indique que cela fera 8 ans qu'elle a emménagé dans la résidence et cela lui convient, il n'y a pas à se plaindre.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,69
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,57



Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique que les professionnels ont été présentés lors de son arrivée à la résidence. Elle peut identifier la directrice de la résidence, l'agent d'accueil et les aides à domicile.</p> <p>AT2. La personne interrogée présente l'ensemble de l'équipe et évoque également le médecin qui ne vient plus sur site, la possibilité d'interventions d'un kinésithérapeute.</p> <p>Il précise les contacts réguliers avec les deux animatrices même s'il ne souhaite pas participer à grand-chose. Il participe aux temps avec un bibliothécaire qui vient régulièrement et cela lui permet de choisir des livres.</p> <p>La personne distingue bien les professionnels permanents et les intervenants plus ponctuels. Sans forcément y participer, il indique un ensemble de temps d'animation proposés sur la Résidence.</p> <p>AT3. La personne interrogée connaît l'ensemble des professionnelles ainsi que leurs missions respectives.</p>
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle a reçu le règlement de fonctionnement. Elle précise également qu'elle peut rentrer à l'heure qu'elle souhaite dans la résidence.</p> <p>AT2. La personne interrogée est arrivée en 2021 et se souvient d'avoir reçu un fascicule de quelques pages, l'ensemble des coordonnées des personnes à contacter et la signature d'un contrat. Il a également signé pour du ménage et le lavage du linge.</p> <p>Pour tout ce qui est droits, devoirs, informations, il précise qu'il y a les cafés des échanges auxquels il participe.</p> <p>AT3. La personne interrogée se souvient avoir signé un contrat avec la résidence et qu'elle a reçu un livret d'accueil. Régulièrement, il y a le café des échanges qui précise le cadre de la vie collective, mais la personne n'y va pas toujours.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'on lui a expliqué la possibilité de désigner une personne de confiance. Elle dit avoir reçu l'ensemble des documents et a désigné une personne de son entourage.</p> <p>AT2. La personne interrogée explique qu'il peut faire appel à sa sœur si c'est vraiment nécessaire. Il prend pour exemple son aide pour remplir des formulaires administratifs, mais précise que cela reste très ponctuel.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'elle avait une personne de confiance, mais celle-ci ayant déménagé en Dordogne, elle ne l'a pas remplacée.</p>



Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique être informée du fait qu'elle dispose d'un dossier avec ses informations sur la résidence. Elle précise qu'elle ne savait pas qu'elle pouvait le consulter, pour autant, si elle devait le consulter, elle dit qu'elle demanderait à la directrice de la résidence.</p> <p>AT2. La personne interrogée indique à nouveau le suivi du linge et l'intervention pour le ménage. Pour le reste il se sent autonome et s'organise lui-même.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique bénéficier de prestations concernant le ménage, les courses et pour la toilette. Elle prend ses repas en bas, dans la salle de restauration collective, et se débrouille pour le soir et le dimanche.</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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'on l'a accompagné dans les démarches grâce à l'assistante de service social, notamment pour l'APA. Elle ajoute qu'elle a fait une demande à la MDPH et que les professionnels se sont chargés de scanner les documents pour les envoyer.</p> <p>AT2. La personne interrogée indique que s'il a besoin, il pose des questions et les délais de réponses sont rapides, pas plus de deux ou trois jours, un peu plus long pendant la période des vacances d'été, mais c'est suivi.</p> <p>Il indique se tenir informé et décider par lui-même pour tout ce qui est participation au sein de la résidence.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'elle n'a pas beaucoup de demandes. Elle a souhaité la livraison des médicaments et cela reste un peu compliqué. Elle a le sentiment que les libertés diminuent et cite le fait qu'il n'est plus possible de faire des photocopies au sein de la résidence. Elle indique que ses interlocutrices sont les professionnelles de la résidence sur tous ces sujets.</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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice notamment lors de l'entretien d'admission. Plusieurs documents sont transmis comme le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil qui abordent des parties sur le droits des personnes accueillies. Le contrat de séjour est signé par la personne et précise une partie sur les droits et obligations des résidents ainsi qu'une autre partie sur l'aide au logement et l'aide sociale à l'hébergement. D'autre part, les professionnels ont orienté la personne vers une assistante de service social, notamment pour l'élaboration du plan d'aide.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent que la personne a emménagé avant sa retraite et qu'il avait alors un travail à temps partiel. Son souhait est de garder un maximum d'autonomie au fur et à mesure, en faisant des propositions et en répondant à ses questions, il a choisi de bénéficier d'un temps de ménage et de la gestion du linge. Les dossiers nécessaires ont alors été faits, quand il a pris sa décision qui est venue graduellement. Les échanges avec les autres résidents permettent également à chacun de découvrir comment s'organisent les autres et de définir ses besoins.</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent qu'un projet d'accompagnement a été réalisé avec la personne accompagnée, en juillet 2019, avec une admission en octobre 2016. La fiche animation qui recense les demandes, les attentes et pose quelques questions sur le parcours de la personne. Elles expliquent également que le livret d'accueil est remis au moment de l'arrivée, ainsi que le règlement de fonctionnement. Ces documents sont à disposition dans le hall de la résidence à proximité des comptes rendus de CVS et du café des échanges.</p>



	Les questions sur le droit des personnes sont abordées au moment de l'admission, puis lors des cafés des échanges en fonction de l'actualité de l'établissement.	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3,5
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée évoque qu'elle peut aller à des réunions pour parler de la qualité des repas. Elle ajoute que les règles lui conviennent.</p> <p>AT2. La personne interrogée participe aux cafés des échanges qui ont lieu le vendredi et qui permettent de faire le tour de nombreuses questions, de pouvoir également poser des problèmes. Il explique que dans le dernier café, il y a eu la présentation de ce qui allait se passer dans les prochaines semaines. Quelqu'un de la ville est venu présenter le projet d'un nouveau jardin public près de la gare et donc à proximité de la résidence. Ce sera très arboré et devrait supprimer de nombreux tags.</p> <p>Le contenu des cafés des échanges sera repris dans différents temps d'entretien et les comptes rendus indiquent des temps sur le tri, sur la vaccination, les temps d'animation...</p> <p>AT3. Pour répondre à ce critère, la personne interrogée donne des exemples de règles de vie comme manger ce qu'il y a dans l'assiette. Elle cite à nouveau le café des échanges pour parler de toutes ces questions de règles de vie collectives avec les rappels et les demandes.</p> <p>Les membres du CVS indiquent que leur avis est pris en compte lors des réunions. Ils ajoutent qu'ils peuvent s'exprimer sur des demandes concernant du matériel ou des besoins de travaux. Cela est pris en compte, pour autant les délais de retour de réponse peut être assez long. Les membres du CVS abordent les règles de vie de la résidence au cours des réunions. Celles-ci sont expliquées. Le règlement de fonctionnement est abordé.</p>	4
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. En effet, le règlement de fonctionnement (mentionnant une partie sur les règles de vie) est transmis à la personne lors de l'admission pour information. 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 professionnels sont échangés avec la personne.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent la place du café des échanges, ouvert à tous les résidents et qui reprend les questions d'organisation et de fonctionnement au quotidien. Elles indiquent également les 8 repas mensuels obligatoires en restauration collective et qui permet de voir si tout va bien, et de transmettre des observations, des questionnements à l'équipe de direction.</p> <p>Elles évoquent le travail de sensibilisation sur le tri qui a été effectué cette année et qui a permis des changements de comportements.</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent que le Règlement de fonctionnement est signé par le résident à son admission, mais qu'un exemplaire n'est pas conservé.</p> <p>Lors de la consultation des dossiers, une fiche signée par les résidents indique qu'ils ont bien reçu</p>	3



	le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement. Le Contrat de séjour est également signé en deux exemplaires, et il fait référence aux droits de la personne.	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle peut faire des propositions de sortie. Par exemple, elle cite l'association l'Amicale dans laquelle elle est active. Elle précise qu'on lui demande son avis.</p> <p>AT2. La personne interrogée estime être écoutée par les professionnels. Il prend pour exemple le déclenchement d'alarme pendant la nuit, l'intervention de la société de maintenance a réglé cela très vite.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'en gros cela va. Elle cite l'intervenant bibliothèque qui vient régulièrement même si elle souhaiterait qu'il amène plus de livres. Elle indique noter des références en écoutant la radio ou en consultant sa tablette et l'intervenant est à l'écoute. Elle conclut sur sa passion des livres. Ses centres d'intérêt sont la littérature étrangère, le Japon et plus généralement l'Asie, et aussi les arts.</p>	4
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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique que son appartement lui convient. Elle explique que son logement est adapté notamment avec l'installation des barres de maintien dans la salle de bain. Elle précise aussi qu'elle a pu rapporter ses meubles et que, si elle le souhaitait, elle pourrait le décorer en accrochant des cadres au mur.</p> <p>AT2. La personne interrogée explique que tout son appartement est un espace privé et qu'il l'a aménagé comme il le souhaitait. (Constat visuel, car l'entretien se déroule dans son appartement).</p> <p>Sur le cadre de vie, la personne a aménagé son studio, avec beaucoup de livres sur son bureau. L'entretien s'est passé dans ce studio. Il y a une décoration personnelle sur les murs.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,56
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'il y a des réunions de CVS. Elle dit qu'on lui demande si elle a des doléances quelques jours avant le CVS. Elle ajoute également qu'elle connaît les membres représentants du CVS.</p> <p>AT2. La personne interrogée explique qu'il sait que des réunions existent, qu'il y a des comptes rendus, mais il ne s'y intéresse pas. Il n'a pas connaissance des décisions et informations sur les derniers mois.</p> <p>Il indique qu'il participe à la réunion de lecture, et il n'est pas adhérent à l'amicale pour le moment.</p>	4



Critère 1.5.1	<p>Il précise qu'un cahier pour noter des remarques sur les repas est à disposition et les écrits sont abordés lors de la commission restauration, mais qu'il ne l'utilise pas.</p> <p>Il participe aux cafés des échanges et cela lui permet d'avoir de nombreuses infos et de donner son avis.</p> <p>Cet échange permet de mesurer la bonne connaissance des instances collectives et des différentes formes de participation. La personne interrogée privilégie actuellement le café des échanges pour participer et s'informer.</p> <p>AT3. La personne interrogée indique ne pas suivre les infos du CVS, mais il y a des retours à partir du café des échanges. Elle ne participe pas à tous les cafés des échanges, mais elle a aussi des informations par les autres résidents au moment des échanges lors des repas pris au RDC.</p> <p>Sur ces questions, la personne interrogée n'a pas de demandes particulières et sait à qui demander le cas échéant, estime avoir les infos si elle les consulte.</p> <p>Les membres du CVS reçoivent l'ordre du jour de la réunion CVS par courrier. Les membres du CVS organisent, en amont de la réunion, une permanence afin d'être visibles auprès de l'ensemble des résidents et de recueillir des questionnements qui complètent l'ordre du jour. Ils ont la possibilité d'ajouter les points qu'ils souhaitent aborder à l'ordre du jour, cependant, ils indiquent qu'ils ne sont parfois pas traités.</p>
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle a des retours à l'oral et par courrier concernant les échanges du CVS.</p> <p>AT2. Comme indiqué dans le critère précédent, 1.5.1, la personne interrogée, sait où trouver l'information, mais ne la recherche pas, il estime avoir les infos lors des cafés des échanges.</p> <p>AT3. La personne interrogée reçoit les documents, mais elle les lit en diagonale. Elle ne se sent pas particulièrement concernée. Elle note cependant qu'il y a trop de choses d'accès sur la nourriture.</p> <p>Les membres du CVS explique que les réunions de CVS font l'objet d'un compte rendu. Ce dernier est envoyé aux membres du CVS, cependant, les membres du CVS considèrent que les délais pour le recevoir sont parfois assez long. Ils ajoutent que les comptes rendus sont affichés et mis à disposition pour les résidents. Les cafés des échanges permettent également de revenir sur des points du CVS.</p>
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives telles que le CVS ou encore le café des échanges. À noter que le café des échanges est un temps d'expression très investi par la personne accompagnée. Les professionnels connaissent les lieux d'affichage des comptes rendu de réunion CVS (sur le tableau administration).</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent qu'il y a un CVS, mais que la personne interrogée n'y participe pas. Parmi les derniers sujets abordés, il y a eu la venue d'un élu et d'un paysagiste pour la création d'un jardin près de la gare, la démarche pour modifier le circuit d'un bus, l'achat d'un billard, la mise en place d'une rampe... Tous ces sujets sont abordés en CVS, mais sont également repris dans les cafés des échanges.</p> <p>Les professionnelles ont constaté une implication plus importante de la personne interrogée: le</p>



	<p>café des échanges, l'inscription au repas festif. C'est lui qui décide de sa participation ou non. Les lieux d'affichage sont repérés et renforcés par le fait que les sujets soient repris en café des échanges.</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent qu'il y a bien un CVS et que le compte rendu est distribué et affiché. C'est lors des cafés des échanges, qui ont lieu une semaine après les autres, qu'une lecture du compte rendu du CVS est faite. Avant chaque CVS, une réunion par les représentantes permet de collecter les questions.</p>	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut parler librement avec les professionnels. Elle peut évoquer des problématiques qu'elle rencontre comme les portes qui sont parfois lourdes à pousser.</p> <p>AT2. La personne interrogée explique que pour les questions, il les pose directement à l'accueil et que les réponses lui conviennent.</p> <p>Que ce soit pour la part animation ou pour la partie vie quotidienne, la personne interrogée montre une bonne connaissance et qu'il fait ses propres choix quant à sa participation.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'elle participe aux activités de peinture et qu'elle a suivi un temps les ateliers informatiques. Pour des raisons de santé, elle ne peut accéder aux activités de jardinage par exemple.</p> <p>La personne interrogée se sent écoutée et participe à des activités qu'elle apprécie.</p>	4
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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée lors des interventions des professionnels (exemple : demandes pour les courses, demande de voir le cordonnier, etc.). Les professionnels déclarent que les échanges avec la personne sont très fluides du fait de ses facilités d'expression. D'autre part, une fiche "Animation et lien social" est complétée pour recueillir les attentes de la personne en matière d'animation. Un questionnaire de satisfaction a également été communiqué à la personne permettant de favoriser l'expression.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent l'importance du café des échanges. IL y a également les questions au CVS, le livret d'observations et réclamations pour les repas et qui est ensuite discuté avec le prestataire.</p> <p>Les professionnelles expliquent également que les temps de vie quotidienne et les temps d'animation sont des temps d'échange et les sujets choisis par les résidents...</p> <p>Elles expliquent également le questionnaire concernant les animations et qui va permettre de construire les projets. IL y a également le magazine Bavard'Âges et le blog les Curieux Aînés, auxquels les résidents sont invités à participer que ce soit autour de portraits de résidents, de professionnelles, de retour sur les sorties. La personne accompagnée participe peu selon les professionnelles, mais il est intéressé et se tient informé.</p> <p>Il est à noter le repère que représente le café des échanges, lieu d'information, de régulation, mais aussi d'échanges et de débat. IL a été mis en avant lors de l'ensemble des entretiens, car il représente un réel lieu de vie et de partage pour l'ensemble des résidents et des professionnels.</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent que l'utilisation de documents en FALC (Facile à Lire et à Comprendre), s'instaure peu à peu au sein de la résidence : deux exemples donnés : les 10 gestes sur le tri et le respect de la planète, la présentation de ce qu'est un CVS.</p>	4



L'équipe se pose la question sur l'utilisation du FALC pour les questionnaires et les enquêtes de satisfaction.

Les professionnelles indiquent que le café des échanges permet également d'aborder ces points en favorisant, les échanges et les témoignages des uns et des autres.

Il est à noter le repère que représente le café des échanges, lieu d'information, de régulation, mais aussi d'échanges et de débat. IL a été mis en avant lors de l'ensemble des entretiens, car il représente un réel lieu de vie et de partage pour l'ensemble des résidents et des professionnels.

Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée par plusieurs moyens : prise en compte du questionnaire de satisfaction, fiche activité, échange avec les aides à domicile à propos des interventions, etc.). Les professionnels adaptent leurs propositions en fonction des souhaits de la personne accompagnée (exemple des activités indiquées dans le projet d'accompagnement personnalisé). Pour d'autres demandes, les professionnels encouragent la personne à aller voir la responsable de la résidence. Toutefois, les demandes du quotidien manquent de traçabilité.</p> <p>AT2. Les professionnelles sont vigilantes à l'implication des personnes, sans rendre quoi que ce soit d'obligatoire. La personne interrogée s'investit peu à peu, à son rythme et son inscription au prochain repas à thème est un indicateur (les animatrices ont un suivi des participations leur permettant d'évaluer les risques d'isolement et les différencier des choix des personnes).</p> <p>AT3. Les professionnelles témoignent sur l'importance du café des échanges : c'est le grand moment d'expression. Elles ajoutent que les ateliers d'animation, notamment ceux de bricolage, permettent également l'expression des résidents présents.</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée. 3</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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique que les professionnels qui viennent pour faire le ménage lui demandent si elle est d'accord et qu'ils lui proposent plusieurs disponibilités pour intervenir.</p> <p>AT2. La personne interrogée estime avoir répondu deux fois à des questionnaires. Il regrette que ledit questionnaire ne soit pas évolutif avec la prise en compte des réponses précédentes.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'elle fait ses propres choix et qu'il n'y a aucune coercition (exprimé avec humour). Elle indique qu'ici les résidents choisissent leurs activités.</p>
	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Le refus de la personne accompagnée n'est pas suffisamment questionné tout au long de son accompagnement. En effet, le projet d'accompagnement personnalisé de la personne est signé et fait part de ses souhaits, toutefois, ce dernier date de 2019 et ne permet pas de s'assurer de changement dans les propositions qui sont faites (éventuelles refus de la personne). D'autre part, il n'y a pas de traçabilité de refus d'un accompagnement ou d'une proposition (manque de traçabilité des demandes du quotidien).</p> <p>AT2. Les professionnelles prennent des exemples de la vie quotidienne pour expliquer le respect</p>



	fresque (prochain repas festif du 26 sept par exemple).	
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activité sportives, socio-culturelle et de loisirs par l'affichage du planning d'animation hebdomadaire. Ils recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation grâce à la fiche animation et au projet personnalisé. Les choix de la personnes sont respectés et la participation est tracées dans le tableau de suivi des activités (gymnastique, atelier créatif, atelier écocitoyen, etc.).</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent que chaque résident reçoit le vendredi la feuille d'infos sur toutes les activités de la semaine suivante, reprenant les activités régulières et celles plus ponctuelles. Un questionnaire est adressé aux personnes de la résidence pour les questionnaires sur leurs demandes, leurs attentes.</p> <p>Elles précisent que rien n'est obligatoire et qu'il y a forcément l'adhésion de chaque résident qui le décide.</p> <p>AT3. Les professionnelles témoignent que l'offre d'activité fait l'objet d'un planning remis le vendredi pour présenter l'ensemble des actions de la semaine suivante.</p> <p>Elles ajoutent que le planning en question est abordé dans le café des échanges pour permettre aux personnes malvoyantes ou qui ne savent pas lire de bénéficier des mêmes informations.</p>	4
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><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 comme l'animatrice de la résidence, les personnes de l'association l'Amicale ou tout autre intervenant extérieur. Ils peuvent mobiliser ces ressources au bénéfice de la personne (exemple de la gym, du café des échange, etc.).</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent le fonctionnement de la Résidence, avec un panel d'activités interrésidences, en lien avec la Maison des Aînés, avec des associations. L'ensemble est repris mensuellement et fait l'objet d'un rapport transmis ensuite au département.</p> <p>Certaines activités menées par la résidence sont ouvertes aux seniors Rouennais et alentour, mettant l'établissement dans une logique de partenariat fort et exemplaire. Des projets intergénérationnels sont mis en place et le prochain projet d'établissement vise à les développer selon les professionnelles.</p> <p>AT3. Les professionnelles citent l'ensemble des partenaires qui travaille avec la résidence : la bibliothèque, l'ASRUC pour le sport adapté, l'ADEP pour les prises en charge plus individuelles, la Maison des Aînés, les autres résidences, Rouen Séniors, le service Culturel de la Ville, le CARDÈRE (éducation à l'environnement).</p> <p>Elles expliquent que certaines activités sont ouvertes aux seniors Rouennais et alentour, permettant ainsi à la résidence de s'ouvrir sur le territoire.</p> <p>Les partenariats sont nombreux et variés, et un suivi des participations est réalisé en faisant l'objet d'un rapport d'activités d'animation annuel.</p>	4
	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. Par exemple, la personne</p>	3



	<p>CARDERE (Centre</p> <p>La construction partagée au sein de l'équipe d'une éducation à la citoyenneté ne permet pas de définir une démarche coconstruite avec ses actions, ses bilans et sa programmation.</p> <p>AT3. Les professionnelles citent la participation à la revue de presse des Curieux Aînés, avec un regard sur l'actualité. Elles citent également l'écriture d'un article sur les œuvres de F HARDY et qui a été mis en ligne sur le blog des Curieux Aînés (il est également affiché dans le Hall d'accueil de la résidence).</p> <p>Les professionnelles témoignent sur le partenariat avec le CARDÈRE sur les thématiques de l'environnement : l'importance du tri, le circuit de l'alimentation, et il ya également des visites (la dernière concernait une tourbière).</p> <p>La construction partagée au sein de l'équipe d'une éducation à la citoyenneté ne permet pas de définir une démarche coconstruite avec ses actions, ses bilans et sa programmation.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,67
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle ne souhaite pas que sa fille soit associée à cette démarche et que cela est respecté.</p> <p>AT2. La personne interrogée explique qu'il peut solliciter sa sœur, mais cela reste très ponctuel, conformément à ses besoins.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'après le décès d'un de ses frères les plus proches, elle n'a pas de contacts familiaux pour une telle démarche.</p>	4
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage tels que la plateforme des aidants rattachées au CLIC. Ils informent l'entourage de ce dispositif par des affichages et la transmission de plaquette.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent que les contacts avec la famille sont peu existants et que ces questions n'ont donc pas pu être abordées ni ne correspondent à une demande.</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent que cela ne concerne pas la personne interrogée, mais dans de telles situations, elles renvoient vers la responsable de la résidence qui prend contact avec le CLIC des Aînés. Elles citent un exemple d'une famille avec de longs allers-retours pour accompagner leur mère atteinte d'alzheimer. La question de l'orientation de l'EHPAD se pose. Il n'existe pas de procédure sur ces situations ni de traçabilité des suivis qui sont organisés.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,5
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33

076-267600450-20250228-2802202513-DE



	<p>changements à la responsable de la résidence, mais il s'agit le plus souvent de transmissions orales. Les points importants sont notés dans l'agenda de transmission pour partager avec les autres collègues.</p> <p>Il n'y a pas de procédure écrite ni de traçabilité des actions menées.</p>	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,67
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 explique que ses attentes sont prises en compte dans son logement. En effet, elle précise que des barres de maintien sont installées dans la salle d'eau.</p> <p>AT2. La personne interrogée indique qu'il est satisfait de son studio et qu'il n'a pas d'autres attentes actuellement.</p> <p>AT3. La personne interrogée indique n'avoir aucun projet à ce sujet, et qu'elle a décidé de vivre au jour le jour.</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>AT2. La personne interrogée reprend les propositions faites par l'équipe de la résidence pour certaines tâches et que pour le moment il a opté pour le ménage et la lessive.</p> <p>AT3. la personne interrogée explique que son projet est de continuer à vivre au sein de la résidence, elle est autonome dans tous ses déplacements dans l'établissement et c'est important.</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>AT2. Les professionnelles expliquent que les demandes vont aller vers une recherche d'EHPAD en cas de perte importante d'autonomie et beaucoup plus rarement un retour en famille. La démarche est suivie par la responsable de la résidence en concertation avec le CLIC des Aînés de Rouen (Centre Local d'Information et de Coordination).</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent qu'il s'agit surtout des adaptations nécessaires dans le logement actuel.</p> <p>Elles témoignent t que plus généralement, la question d'une admission en EHPAD peut se poser. Le suivi est organisé par la responsable de la résidence.</p> <p>Il n'y a pas de procédure écrite ni de traçabilité des actions menées.</p>	3
Thématique	Accompagnement à la santé	2,92
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle a un kinésithérapeute qui intervient pour l'aider dans la marche. Pour cela, elle dit qu'elle en a fait la demande auprès des professionnels. Elle ajoute qu'une infirmière intervient aussi pour les prises de sang.</p> <p>AT2. La personne interrogée indique qu'il a pour médecin référent le médecin qui venait auparavant sur la résidence et que celui-ci continue à le suivre à l'extérieur... il précise n'avoir aucune demande à ce sujet pour le moment.</p> <p>AT3. La personne interrogée explique qu'en matière de santé elle a un médecin traitant, pas d'infirmière pour l'instant et un kinésithérapeute deux fois par semaine. Celui-ci vient à la résidence.</p> <p>Elle indique s'organiser seule et ne sollicite pas les professionnels de la résidence.</p>
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>3</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 exemple, plusieurs affichages sont disponibles dans la résidence concernant différentes situations (bien manger, bien vieillir, garder la forme, AVC, etc.). Ces supports sont adaptés à la compréhension de la personne.</p> <p>AT2. Les professionnelles précisent que ce travail autour de la compréhension des messages de prévention se fait autour des échanges individuels, mais ne fait l'objet d'aucune traçabilité. Ce sont cependant les cafés des échanges qui permettent d'aborder également ces sujets et les comptes rendus permettent d'en garder une trace écrite.</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent que les repérages et préventions font l'objet de recherche des interlocuteurs adéquats. Elles citent l'exemple des psychologues de l'association Inseraction. Ce peut être le SSIAD, l'association La Boussole pour les addictions.</p> <p>Il n'existe pas de traçabilité des actions menées.</p>
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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des soins de prévention. Par exemple, un atelier sur les aides techniques avec un ergothérapeute et le SSIAD a été mis en place. D'autre part, des accompagnements individuels pour des rendez-vous chez le médecin ont été organisés avec des intervenants de l'ADEP.</p> <p>AT2. Les professionnelles indiquent qu'il y a une organisation de l'accompagnement des résidents qui le souhaitent dans toutes les démarches de soins, de rendez-vous médicaux : un partenariat avec l'ADEP, permet cette prise en charge individuelle qui s'organise au sein de la résidence et qui est prise en compte dans l'ensemble des actions menées par l'établissement auprès des résidents.</p> <p>Un complément à cet entretien avec la responsable de la résidence permet de mieux comprendre ce partenariat avec un service d'insertion et au bénéfice de l'ensemble des services du CCAS de Rouen, dans l'accompagnement et la médiation dans les emplois de proximité.</p> <p>Cette convention avec l'Agence pour le Développement des Emplois de Proximité (ADEP), permet l'intervention et la formation sur le terrain d'agents dont les missions relèvent notamment de temps de convivialité, de lien social, d'accompagnements individuels extérieurs (hors aide à domicile), d'aide à l'informatique, d'aide au service du repas ou de</p>

Accusé certifié exécutoire
Accompagnement des résidents
Reception par le prelet : 06/03/2025
vous médicaux : un partenariat
Pour l'autorité compétente par délégation
mise au sein de la résidence et
ma : l'élèvement auprès des



intervenants.

Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.

Commentaire :

AT1 : Les risques en santé pour la personne accompagnée ne sont pas suffisamment repérés. Il n'y a pas de traçabilité de suivi sur cette dimension. Néanmoins, les professionnels déclarent être vigilant sur l'évolution de l'état de santé de la personne.

AT2. Les professionnelles expliquent qu'une vigilance permanente est mise en place et qu'à la moindre observation ou questionnement, les éléments sont transmis à la responsable de la résidence.

En complément à cet échange, un entretien avec la responsable de la résidence a permis de prendre pour exemple l'observation d'une personne qui ne prenait pas ses médicaments (oubli ou médicaments retrouvés par terre). La responsable a organisé un point avec l'infirmière qui intervient auprès de la personne, pour qu'elle reste présente lors de la prise des médicaments. Une trace écrite s'est faite sur le cahier de suivi de la responsable.

AT3. Les professionnelles expliquent qu'une vigilance permanente est mise en place et qu'à la moindre observation ou questionnement, les éléments sont transmis à la responsable de la résidence.

En complément à cet échange, un entretien avec la responsable de la résidence a permis de prendre pour exemple l'observation d'une personne qui ne prenait pas ses médicaments (oubli ou médicaments retrouvés par terre). La responsable a organisé un point avec l'infirmière qui intervient auprès de la personne, pour qu'elle reste présente lors de la prise des médicaments. Une trace écrite s'est faite sur le cahier de suivi de la responsable.

L'équipe est vigilante à l'encombrement des logements, les risques de chutes à cause de tapis, etc.

Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.

4

Commentaire :

AT1 : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire qui interviennent dans la situation de la personne accompagnée. Il peut s'agir d'intervenant mobilisés dans le cadre de la santé comme un SSIAD et un ergothérapeute lors d'un atelier sur les aides techniques.

AT2. Les professionnelles expliquent qu'il est mis en place des actions de sensibilisation et de prévention. Ce programme est établi en coordination avec les autres résidences et la Maison des Aînés de Rouen. Les programmes sont présentés et distribués aux résidents.

AT3. Les professionnelles expliquent qu'il est mis en place des actions de sensibilisation et de prévention. Ce programme est établi en coordination avec les autres résidences et la Maison des Aînés de Rouen et/ou le SSIAD. Les programmes sont présentés et distribués aux résidents.

Objectif 1.16

La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.

2,75

La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.

4

Commentaire :

AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle peut avoir des douleurs et qu'elle peut en parler aux professionnels. Elle explique que les professionnels lui préconisent de se reposer ou d'appeler un médecin selon sa douleur. Elle ajoute également qu'elle apprécie la possibilité d'avoir un plateau repas en chambre si elle ne se sent pas bien.

AT2. La personne interrogée explique qu'il traite ses douleurs par l'homéopathie et des tisanes et



	qu'il n'a pas d'autres demandes. AT3. La personne interrogée indique gérer seule ses questions et prend rendez-vous avec son médecin si nécessaire. Il n'y a pas de demandes auprès des professionnelles de la résidence sur le sujet.	
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Il n'y a pas de traçabilité des réponses apportées lorsque la personne fait part de ses douleurs de genoux aux professionnels. Cependant les professionnels déclarent qu'ils peuvent recommander à la personne d'appeler son médecin ou de se reposer dans ce type de situation. AT2. Les professionnelles indiquent alerter la responsable de la résidence et si nécessaire appelle le médecin traitant ou l'infirmière. Une liste à jour des contacts est à leur disposition. Il n'y a pas de traçabilité de ces alertes et de leurs suivis, hormis l'information dans l'agenda de transition. Il n'y a pas de formalisation de la démarche. AT3. Les professionnelles indiquent alerter la responsable de la résidence et si nécessaire appelle le médecin traitant ou l'infirmière. Une liste à jour des contacts est à leur disposition. Il n'y a pas de traçabilité de ces alertes et de leurs suivis, hormis l'information dans l'agenda de transition. Il n'y a pas de formalisation de la démarche.</p>	3
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,25
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,25
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 indique que la transition pour venir a été fluide. Les démarches administratives se sont bien passées et elle s'est sentie très bien accueillie. AT2. La personne interrogée évoque la possibilité d'aller vivre au bord de la mer, dans la maison achetée il y a 50 ans par ses parents. La réalité de besoins de transport, car en pleine campagne, et le fait de partir de Rouen, font qu'il ne s'agit pas d'un projet réellement concret. AT3. La personne interrogée estime ne pas être concernée par la question, et conclut l'entretien sur le fait qu'il n'y a aucune maltraitance au sein de la résidence, et que les professionnels sont gentils.</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 (possible dégradation de l'état de santé). Les professionnels connaissent et mobilisent en conséquence plusieurs partenaires (exemple : APEF pour le taxis social, assistante de service social, ergothérapeute, SSIAD, etc.). AT2. Ces questions ne sont pas abordées dans le cadre des missions des aides à domicile et des animatrices de la Résidence. La continuité et la fluidité des parcours sont organisées par la responsable de la résidence, en lien avec le CCAS, et les partenaires donc le CLIC des Aînés. Un entretien supplémentaire avec la responsable de la résidence sur ces questions a permis de comprendre qu'il y avait une organisation avec des partenaires que ce soit le CLIC des Aînés, déjà cité, le CHU de Rouen et une association de psychologues, Inseraction. Les partenariats</p>	3



avec un service sur les addictions, la Boussole, et avec des EHPAD viennent compléter la liste des interlocuteurs.

Il n'y a pas de formalisation écrite des actions menées ou de comptes de réunions partagées.

AT3. Ces questions ne sont pas abordées dans le cadre des missions des aides à domicile et des animatrices de la Résidence. La continuité et la fluidité des parcours sont organisées par la responsable de la résidence, en lien avec le CCAS, et les partenaires donc le CLIC des Aînés.

Un entretien supplémentaire avec la responsable de la résidence sur ces questions a permis de comprendre qu'il y avait une organisation avec des partenaires que ce soit le CLIC des Aînés, déjà cité, le CHU de Rouen et une association de psychologues, Inseraction. Les partenariats avec un service sur les addictions, la Boussole, et avec des EHPAD viennent compléter la liste des interlocuteurs.

Il n'y a pas de formalisation écrite des actions menées ou de comptes de réunions partagées.

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

3

Commentaire :

AT1 : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. Il peut s'agir de l'assistante de service social pour le renouvellement du plan APA, l'ergothérapeute et le SSIAD sur les aides techniques, l'APEF, etc.

AT2. Ces questions ne sont pas abordées dans le cadre des missions des aides à domicile et des animatrices de la Résidence. La continuité et la fluidité des parcours sont organisées par la responsable de la résidence, en lien avec le CCAS, et les partenaires donc le CLIC des Aînés.

Un entretien supplémentaire avec la responsable de la résidence sur ces questions a permis de comprendre qu'il y avait une organisation avec des partenaires que ce soit le CLIC des Aînés, déjà cité, le CHU de Rouen et une association de psychologues, Inseraction. Les partenariats avec un service sur les addictions, la Boussole, et avec des EHPAD viennent compléter la liste des interlocuteurs.

Il n'y a pas de formalisation écrite des actions menées ou de comptes de réunions partagées.

AT3. Ces questions ne sont pas abordées dans le cadre des missions des aides à domicile et des animatrices de la Résidence. La continuité et la fluidité des parcours sont organisées par la responsable de la résidence, en lien avec le CCAS, et les partenaires donc le CLIC des Aînés.

Un entretien supplémentaire avec la responsable de la résidence sur ces questions a permis de comprendre qu'il y avait une organisation avec des partenaires que ce soit le CLIC des Aînés, déjà cité, le CHU de Rouen et une association de psychologues, Inseraction. Les partenariats avec un service sur les addictions, la Boussole, et avec des EHPAD viennent compléter la liste des interlocuteurs.

Il n'y a pas de formalisation écrite des actions menées ou de comptes de réunions partagées.

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

3

Commentaire :

AT1 : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale tels que le lien avec l'assistante de service social. Des échanges peuvent avoir lieu avec la responsable de la résidence dans le cadre du renouvellement du plan APA.

AT2. Ces questions ne sont pas abordées dans le cadre des missions des aides à domicile et des animatrices de la Résidence. La continuité et la fluidité des parcours sont organisées par la responsable de la résidence, en lien avec le CCAS, et les partenaires donc le CLIC des Aînés.

Un entretien supplémentaire avec la responsable de la résidence sur ces questions a permis de comprendre qu'il y avait une organisation avec des partenaires que ce soit le CLIC des Aînés, déjà cité, le CHU de Rouen et une association de psychologues, Inseraction. Les partenariats



Critère 1.17.4	<p>avec un service sur les addictions, la Boussole, et avec des EHPAD viennent compléter la liste des interlocuteurs.</p> <p>Il n'y a pas de formalisation écrite des actions menées ou de comptes de réunions partagées.</p> <p>AT3. Ces questions ne sont pas abordées dans le cadre des missions des aides à domicile et des animatrices de la Résidence. La continuité et la fluidité des parcours sont organisées par la responsable de la résidence, en lien avec le CCAS, et les partenaires du CLIC des Aînés.</p> <p>Un entretien supplémentaire avec la responsable de la résidence sur ces questions a permis de comprendre qu'il y avait une organisation avec des partenaires que ce soit le CLIC des Aînés, déjà cité, le CHU de Rouen et une association de psychologues, Inseraction. Les partenariats avec un service sur les addictions, la Boussole, et avec des EHPAD viennent compléter la liste des interlocuteurs.</p> <p>Il n'y a pas de formalisation écrite des actions menées ou de comptes de réunions partagées.</p>
----------------	---

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,69
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,57
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels déclarent qu'ils n'ont pas bénéficié d'actions de sensibilisation et de formation concernant les droits des personnes accompagnées. Toutefois, ils indiquent qu'ils ont bénéficié de certaines formations pouvant approcher le droits des personnes (formation bientraitance, Alzheimer, Parkinson, etc.).</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent que sur ces points, c'est plus la direction qui intervient et qui formalisent avec le résident.</p> <p>La connaissance des droits est abordée au quotidien lors des réunions d'équipe avec pour tout première vigilance de ne pas faire à la place de la personne.</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent qu'une formation sur la bientraitance a eu lieu en 2019, pas d'autres formations depuis.</p>	2
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,56
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3
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 notamment par la signature du contrat de séjour et du projet d'accompagnement personnalisé. Les informations sont partagées entre les professionnels par ce dernier document. De plus, des échanges à l'oral peuvent avoir lieu entre les professionnels concernant l'accompagnement de la personne, cependant, il n'y a pas de traçabilité sur ces éléments.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent que ces refus souvent liés au quotidien ne sont pas repris</p>	2



	<p>ailleurs que dans l'agenda de transmission et il n'y a pas de traçabilité dans le dossier de la personne. L'information est partagée au sein de l'équipe via l'agenda de transmission et les réunions de régulations, mais là non plus sans traçabilité.</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent qu'une vigilance au quotidien est mise en place et en cas de questionnement, le sujet est abordé en équipe. IL n'y a pas de notes des consentements et les refus. Il y a une traçabilité sur les participations qui fait l'objet d'un bilan mensuel et d'un bilan annuel.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,67
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	1,33
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle ne connaît pas le document. Cependant, elle ajoute qu'on lui demande beaucoup son avis.</p> <p>AT2. La personne interrogée explique qu'il lui arrive de faire des propositions, mais qu'il faut que d'autres personnes soient intéressées. Il prend pour exemple l'écoute d'opéra. Ce pourrait être une nouvelle attente en ce qui le concerne.</p> <p>La question du projet d'accompagnement est réduite aux questions d'animation, car il n'y a pas, au sein de la résidence, de démarche sur le projet d'accompagnement sur toutes ses thématiques.</p> <p>AT3. La personne interrogée revient sur les activités comme la bibliothèque et se questionne sur le fait d'avoir à disposition un piano électrique pour apprendre à en jouer (avec possibilité d'un casque pour éviter le bruit).</p> <p>La question du projet d'accompagnement est réduite aux questions d'animation, car il n'y a pas, au sein de la résidence, de démarche sur le projet d'accompagnement sur toutes ses thématiques. Un premier Projet d'Accompagnement Personnalisé a été réalisé en juillet 2019, mais pas depuis.</p>	1
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 indique qu'elle n'a pas connaissance du projet d'accompagnement personnalisé.</p> <p>AT2. Il n'y a pas de projet d'accompagnement personnalisé d'élaboré.</p> <p>Il y a le questionnaire sur tout ce qui concerne l'animation et il y répond.</p> <p>AT3. Il n'y a pas de projet d'accompagnement personnalisé d'élaboré depuis celui de 2019, Il y a le questionnaire sur tout ce qui concerne l'animation et elle y répond.</p>	1
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 suffisamment formalisée Effectivement, le projet d'accompagnement personnalisé ne met pas en évidence une analyse des besoins. Toutefois, il aborde succinctement certains besoins autour de l'autonomie, de l'animation et du lien social. Il n'y a pas d'outils validés qui sont utilisés pour l'évaluation des besoins permettant de donner des repères objectivés dans l'évaluation des besoins.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent la partie recensement des attentes concernant la part</p>	1



	<p>animation, mais la mise en place de réels Projets d'Accompagnement n'est pas finalisée et n'est pas réévaluée chaque année.</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent que la démarche s'est construite en 2019 et que la période COVID a stoppé la démarche. La personne interrogée a bénéficié d'un Projet d'Accompagnement en 2019 et d'une fiche Animation en juin 2024.</p> <p>Le projet d'Accompagnement n'est pas coconstruit, finalisé, évalué chaque année.</p>	
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 co-construisent le projet d'accompagnement avec la personne lors d'un temps d'échange autour de ce projet. Des objectifs sont définis comme : se divertir, sortir de l'isolement, prévenir la perte d'autonomie, etc. D'autre part, les souhaits de la personne accompagnée pour que son entourage soit associé ne sont pas formalisés. Il n'y a pas de traçabilité à ce propos.</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent la démarche de partage entre professionnels et parfois avec des intervenants extérieurs. Cependant le projet d'Accompagnement n'est pas coconstruit, finalisé, évalué chaque année.</p> <p>AT3. Le projet d'Accompagnement n'est pas coconstruit, finalisé, évalué chaque année.</p>	2
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></p> <p>AT1 : Les professionnels mobilisent les ressources internes (exemple : aide à domicile, animatrice, agent d'accueil, agent polyvalent, etc.) ou externes (exemple : bénévole de l'association l'Amicale, personne du café des échanges, intervenants d'activité) nécessaire à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.</p> <p>AT2. Là encore, les professionnelles donnent des éléments sur la construction d'un projet d'accompagnement sur les questions d'animation et il est évoqué en critère 1.8.4 la qualité des partenariats de la résidence. Il n'y a cependant pas une démarche suffisamment finalisée et complète d'un Projet d'Accompagnement.</p> <p>AT3. Là encore, les professionnelles donnent des éléments sur la construction d'un projet d'accompagnement sur les questions d'animation et il est évoqué en critère 1.8.4 la qualité des partenariats de la résidence. Il n'y a cependant pas une démarche suffisamment finalisée et complète d'un Projet d'Accompagnement.</p>	2
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels ne formalisent pas suffisamment le projet d'accompagnement de la personne. En effet, le dernier projet date de 2019 et ne permet pas de s'assurer de mises à jour régulières. Il n'y a pas de projet précédent l'année 2019, la personne étant accueillie depuis 2016.</p> <p>AT2. Il n'y a pas de projet d'accompagnement personnalisé d'élaboré.</p> <p>Il y a le questionnaire sur tout ce qui concerne l'animation et la personne accompagnée y répond. Pas de formalisation et pas de point annuel.</p> <p>AT3. Il n'y a pas de projet d'accompagnement personnalisé d'élaboré.</p> <p>Il y a le questionnaire sur tout ce qui concerne l'animation et la personne accompagnée y répond. Pas de formalisation et pas de point annuel.</p>	1



Thématique	Accompagnement à la santé	
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	
	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 de prévention et d'éducation à la santé n'est pas suffisante. Effectivement, le projet d'accompagnement personnalisé n'indiquent pas d'évaluation des besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé bien que quelques points sur la santé soient abordés de manière succincte. Il n'y a pas d'autre document faisant état de ce type d'évaluation. Pour autant, les professionnels déclarent qu'ils restent à l'écoute de la personne si elle en fait la demande. Il n'y a pas de traçabilité sur cette dimension.</p> <p>AT2. Il n'y a pas de Projet d'Accompagnement Personnalisé et les questions de prévention et d'éducation à la santé ne sont pas personnalisées. Il n'y a pas d'évaluation des besoins.</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent un ensemble d'actions qui sont menées dans le cadre de la prévention et de l'éducation à la santé : elles citent des exemples des sensibilisations aux addictions avec l'association, la Boussole, des conférences avec des mutuelles, des sensibilisations par le SSIAD, ou sur la maladie ALZHEIMER par la Maison des Aînés.</p> <p>Il n'y a pas d'évaluation des besoins de chaque personne accompagnée, au cours de la coconstruction du Projet d'Accompagnement par exemple.</p> <p>En complément à cet entretien, celui avec la responsable de la résidence permet de mettre en avant les actions pour l'hydratation en cas de plan canicule. La ville adresse le plan canicule et les procédures en cas de fortes chaleurs.</p> <p>À l'inverse, en cas de grand froid, il y a une sensibilisation pour restreindre ses sorties, et le salage du trottoir. Celui-ci étant en pente, cela reste dangereux.</p> <p>Elle explique également les liens avec le SSIAD : mis en place en sortie d'hospitalisation, organisé en règle général par les Assistantes Sociales de l'hôpital. La Résidence Autonomie peut palier sur demande et s'il n'y a pas de famille. Détermination des aides et de leurs nombres journaliers ou hebdomadaires.</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.	2
Critère 1.14.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Il n'y a pas de programme de prévention et d'éducation à la santé qui soit adapté et mis en œuvre pour la personne accompagnée. Cependant, quelques actions peuvent avoir lieu comme une intervention d'un SSIAD et d'un ergothérapeute sur le matériel technique.</p> <p>AT2. Un programme de prévention et d'éducation à la santé est mis en place et les professionnelles citent un ensemble d'actions menées récemment : ateliers de gymnastique douce avec l'association ASRUC, qui permettent de travailler sur la prévention des chutes, atelier sur la mémoire avec l'association "Happy Madeleine", informations sur les pratiques addictives avec l'association "la Boussole".</p> <p>Il n'y a pas d'orientation et d'adaptation comme le permettrait un Projet d'Accompagnement Personnalisé.</p> <p>Un entretien complémentaire avec la responsable de la résidence a permis de mettre en avant le travail mis en place par l'équipe au moment du COVID et qui se poursuit encore actuellement : rappel sur le port du masque quand on est malade, vaccinations...</p> <p>AT3. Un programme de prévention et d'éducation à la santé est mis en place et les</p>	



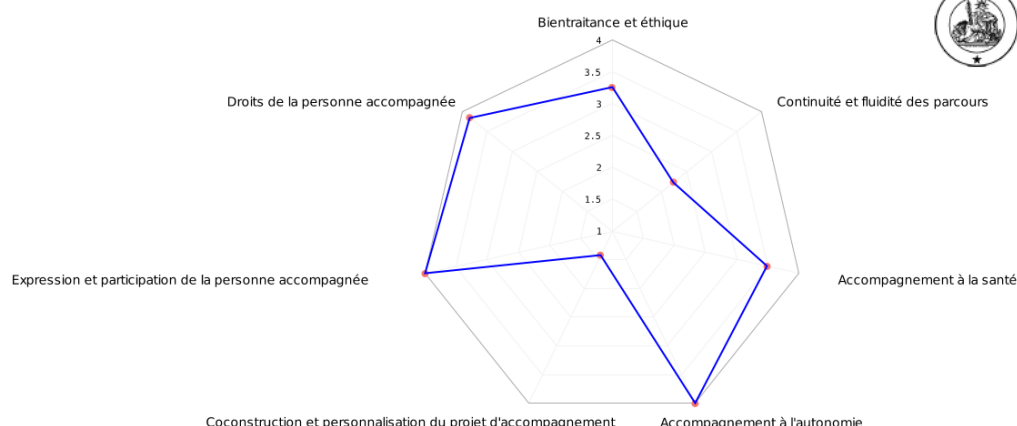
	<p>professionnelles citent un ensemble d'actions menées récemment : ateliers de gymnastique douce avec l'association ASRUC, qui permettent de travailler sur la prévention des chutes, atelier sur la mémoire avec l'association "Happy Madeleine", informations sur les pratiques addictives avec l'association "la Boussole".</p> <p>Il n'y a pas d'orientation et d'adaptation comme le permettrait un et d'Accompagnement Personnalisé.</p> <p>Un entretien complémentaire avec la responsable de la résidence a permis de mettre en avant le travail mis en place par l'équipe au moment du COVID et qui se poursuit encore actuellement : rappel sur le port du masque quand on est malade, vaccinations...</p> <p>Elle évoque également un suivi qui débute sur les possibilités de fausses avec la prescription d'eau gazeuse, fournie par le résident, l'équipe est vigilante pendant les repas.</p> <p>La responsable de résidence conclue sur le repérage et la prévention, mais avec du relais vers les interlocuteurs adéquats et ceux-ci sont repérés, la résidence a de nombreux partenariats pour répondre aux besoins (ex de l'association des psychologues, Inseraction).</p>	
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels déclarent qu'ils n'ont pas bénéficié d'actions de sensibilisation et de formation concernant la prévention et de l'éducation à la santé. Toutefois, ils indiquent avoir bénéficié de certaines formations (bientraitance, Parkinson, Alzheimer) leur permettant d'avoir des connaissances sur le public et d'être plus alerte sur le sujet.</p> <p>AT2. Les professionnelles indiquent qu'il n'y a pas de sensibilisation ou de formation, mais que la prévention et l'éducation à la santé font partie de leurs actions auprès des résidents.</p> <p>AT3. Les professionnelles indiquent qu'il n'y a pas de sensibilisation ou de formation, mais que la prévention et l'éducation à la santé font partie de leurs actions auprès des résidents.</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 évaluées. En effet, il n'y a pas de document faisant part des douleurs de la personne (bien qu'elle puisse exprimer des douleurs aux genoux). Cependant, les professionnels déclarent être à l'écoute lorsque la personne signale des douleurs. Il connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne mais celles-ci ne sont pas tracées ce qui ne permet pas le suivi et le partage de l'information. Il n'y a pas d'utilisation d'outils et de moyens permettant de faciliter le repérage de la douleur. La traçabilité relative au repérage des douleurs de la personne n'est pas réalisée.</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent qu'en cas de douleur le résident peut demander une aide, mais qu'en majorité, c'est lui-même qui va prendre contact avec son médecin, son infirmière, son kiné...</p> <p>Les professionnelles n'évaluent pas régulièrement et ne tracent pas les douleurs. Elles peuvent intervenir dans certaines situations en prévenant la responsable de la résidence. Il existe un répertoire de tous les contacts médicaux si nécessaire, résident par résident.</p>	2
	<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 : Il n'y a pas de traçabilité sur la sollicitation de l'entourage à propos des douleurs de la</p>	2



Critère 1.16.3	<p>personne (ni d'élément indiquant que l'entourage doit être contacté ou non si la personne présente des douleurs).</p> <p>AT2. Les professionnelles expliquent que le sujet n'est pas abordé, car la résidence n'est pas médicalisée et qu'il n'y a pas de personnel soignant pour traiter ces sujets. L'entourage n'intervient pas dans le processus d'admission et il n'y a pas de démarche pour le recueil de ces informations (l'équipe n'a aucun souvenir d'une telle situation).</p> <p>AT3. Les professionnelles expliquent que le sujet n'est pas abordé, car la résidence n'est pas médicalisée et qu'il n'y a pas de personnel soignant pour traiter ces sujets. L'entourage n'intervient pas dans le processus d'admission et il n'y a pas de démarche pour le recueil de ces informations (l'équipe n'a aucun souvenir d'une telle situation).</p>
----------------	--



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"> - l'augmentation du nombre de chute d'une personne accompagnée au retour d'une hospitalisation engendrant des questionnements sur son accompagnement et les limites de l'aménagement du logement. Des alternatives ont été mises en place (installation de barre de maintien pour la douche, augmentation de la vigilance des professionnelles) ; - Le refus de soin et d'hospitalisation d'une personne qui se trouve absente les jours où elle doit se rendre à l'hôpital. Les questionnements s'articulent autour du besoin de la personne de réaliser ses soins et de son droit de ne pas se rendre à son rendez-vous. Les professionnels essaient de rassurer la personne pour qu'elle puisse s'y rendre sans pour autant contraindre la personne car c'est sa décision. <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>	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels sont régulièrement formés et sensibilisés au questionnement éthique. Des</p>	

	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.	
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> 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 (exemple d'un questionnement de mise sous protection d'une personne qui présente une altération des capacités cognitives), l'hôpital psychiatrique ou encore le CMP. 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). 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	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. Les personnes peuvent sortir de la résidence quand elles le souhaitent. Elles disposent d'un badge 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 la terrasse extérieure. Il n'y a pas de restriction à la liberté d'aller et venir, 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 que : "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> 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 notamment pour le souhait de la personne d'être appelée par son nom ou son prénom (recueil de ce souhait dans une fiche animation). Ces pratiques sont mises en oeuvre et respectées quotidiennement par les professionnels (observation d'une activité).</p>	4



Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 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 d'annoncer 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 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 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. Un affichage recense les lieux de culte. 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 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image par le remplissage d'un formulaire d'autorisation de droits à l'image. Ce formulaire se décline en 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. Cependant, il n'y a pas de documents accessibles à tous les professionnels faisant état d'une manière synthétique des choix de l'ensemble des personnes permettant de favoriser le partage de l'information.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 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 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.</p> <p>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>
Thématique	<p>Expression et participation de la personne accompagnée 4</p>



Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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.). Les professionnels qui animent ces activités favorisent pleinement le lien entre les personnes accompagnées (observation de l'activité artistique). De plus, bien d'autres projets permettent de favoriser le lien social entre les personnes. Il peut s'agir du projet 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 et 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 leurs 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 souhaiterait rester plusieurs jours.</p>	4
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.). Des véhicules mutualisés avec l'ensemble des résidences autonomie du CCAS sont à disposition pour faciliter les déplacements. De plus, l'ADEP permet aussi l'organisation d'accompagnements spécifiques pour les personnes (exemple accompagnement à des rendez-vous médicaux, aller à la mairie pour un rendez-vous administratif, etc.). D'autre part, des ateliers informatiques sont organisés par des bénévoles et facilitent l'accès au numérique et aux démarches administratives.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,43
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,43
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 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>	3



Thématique	Accompagnement à l'autonomie	★
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	★
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 professionnelles expliquent que pour l'aide à domicile, elles recherchent à ne pas faire à la place, mais de faire ensemble et de laisser faire quand la personne le désire.</p> <p>Elles ajoutent que pour les activités extérieures, la vigilance est sur le maintien de centres d'intérêt, de faire les choses. IL s'agit de trouver les astuces pour que la personne accompagnée puisse continuer à participer et il faut peut-être revoir la méthode, les outils (exemple d'un papier à fond noir pour les activités et qui est utile pour les personnes avec une moins bonne vision. Les professionnelles complètent en expliquant qu'elles proposent de fonctionner sur les activités en binôme, en duo, cela favorise les entraides pour les déplacements, les activités...</p> <p>Dans tous les cas, les activités et animations proposées visent à maintenir les liens sociaux et parfois de découvrir des compétences qui ont été auparavant peu sollicitées.</p> <p>Les professionnelles indiquent la complémentarité de l'Amicale, organisée par des résidents et des bénévoles extérieurs. L'association élabore son propre programme d'activités en pleine concertation avec le service animation. La démarche est exemplaire et la dynamique associative lui donne visibilité et crédibilité.</p> <p>Les professionnelles évoquent une action intergénérationnelle avec une classe de CE1 autour de la thématique "école d'aujourd'hui et école d'autrefois". Les enfants sont venus à la résidence et il y a eu un échange d'ateliers d'arts plastiques.</p> <p>Elles citent également un échange avec des lycéens dans le cadre de la création de la revue de Presse avec les Curieux Alnés et l'élaboration de la revue Bavard d'Âges. Cela favorise les échanges, les débats.</p> <p>Lors de la présentation bilan à la fin du deuxième jour d'évaluation, une des résidentes présentes a expliqué l'importance de ces temps de rencontres intergénérationnelles, la demande de ne pas rester uniquement dans l'entre soi.</p>	★
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles citent les partenariats avec l'association la Boussole pour les questions d'addiction et avec l'association Inseraction pour un soutien psychologique.</p> <p>Il existe bien un repérage, une transmission à la responsable de la résidence et ensuite une recherche d'appui proposé au résident concerné.</p> <p>Ces éléments sont suivis, mais il n'y a pas de traçabilité de celui-ci.</p> <p>Un entretien complémentaire avec la responsable de la résidence a mis en avant l'importance de l'écoute des personnes accompagnées, notamment sur des visites moins régulières de la famille, de dates anniversaires et toute forme d'alarme.</p> <p>Elle explique que des temps de régulation existent entre la responsable animation et les aides à</p>	3



	<p>domicile puis peut se formaliser par un échange dans son bureau afin de définir juste une écoute, un suivi, un plan d'action. Cela peut aller jus'qu'à la mise en place d'une convention avec une psychologue. Des fiches de suivi psychologique sont remplies avec la personne accompagnée puis le suivi se met en place. L'équipe de la résidence en assure la logistique, pas les contenus. Il n'y a pas de traçabilité sur toutes ces actions, quelques notes dans le cahier de transmission, le BREMAX et la convention signée.</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></p> <p>Les professionnelles indiquent que les informations, les questionnements sur les questions de la santé mentale sont transmis à la responsable de la résidence. Elles font également l'objet d'une trace écrite dans l'agenda des transmissions, appelé également le BREMAX.</p> <p>En complément à cet entretien, celui avec la responsable de la résidence a permis de mettre en avant les partenariats existants avec l'association Insereaction qui regroupe des psychologues et avec le Centre Hospitalier du Rouvray, à Rouen, et plus particulièrement avec la prise en charge psychiatrique de personnes âgées.</p> <p>Des actions de prévention et des propositions d'interventions plus individuelles sont mises en place avec l'association la Boussole, concernant les questions d'addiction.</p> <p>Des actions sont menées et les premiers contacts sont mis en place, avec par exemple une intervention régulière sur un an par un psychologue, mais il n'y a pas de traçabilité du suivi.</p> <p>Lors d'un entretien complémentaire, la responsable de la résidence ajoute des temps de synthèse avec le CMP. Cela s'effectue par téléphone. Elle explique également toute la vigilance de l'équipe pour rappeler les rendez-vous médicaux ou autres, les points avec la personne pour que le transport soit bien organisé.</p>	3
Objectif 2.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.</p>	4
Critère 2.7.3	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles expliquent que la question de l'accompagnement au deuil est tout de suite abordée en équipe et c'est mentionné dans le cahier des transmissions. Il est défini au cas par cas une stratégie pour comment l'annoncer. C'est porté par la responsable de la résidence.</p> <p>Ensuite, un temps sera consacré sur ce deuil au moment du café des échanges pour libérer la parole, pour essayer de répondre au mieux. Les professionnelles précisent que s'organise pour les personnes qui le souhaitent l'accompagnement aux cérémonies.</p> <p>En complément à cet entretien, celui de la responsable de la résidence permet d'évoquer la prise en compte le cas échéant des dispositions demandées par la personne défunte, l'appel à la famille et/ou de la personne de confiance. Une procédure écrite existe, notamment sur les premières démarches à respecter.</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></p> <p>Les professionnelles citent plusieurs situations, dont celle d'une Hospitalisation à Domicile au sein de la résidence.</p> <p>Au cours de l'entretien avec la responsable de la résidence, celle-ci explique que la mesure a été prise par respect au souhait de la personne et qu'ensuite la mise en place a été coordonnée par le</p>	4



	service d'hospitalisation. Elle indique qu'un suivi psychologique a été mis en place pour les personnes qui le souhaitaient, tant pour les professionnels que les résidents.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,22
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 professionnelles expliquent que le partage des informations se fait régulièrement dans des temps formels, mais aussi des temps moins formels (temps de repas par exemple). Elles indiquent également l'agenda de transmission qui permet de laisser une trace sur des éléments importants. Il n'existe pas sur la résidence de procédure, de formalisation des démarches et de suivi écrit des actions menées.</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> Les professionnelles expliquent qu'elles n'utilisent que peu ou pas l'informatique. Elles n'ont pas connaissance de règles à respecter sur l'établissement. Elles connaissent l'interlocuteur en cas de besoin de maintenance, la Direction Information de la Ville de Rouen. Elles expliquent que les dossiers sont en version papier et qu'ils sont stockés dans une armoire fermée à clef. L'armoire est sous la responsabilité de la responsable de la résidence et il n'y a pas de formalisation écrite de consultation des dossiers.</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 éthique. 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 autour de la santé d'une personne qui revient d'une hospitalisation). Les échanges sont principalement informels et ne sont pas tracés.</p>	2
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86



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 venant 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>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 1,43
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée. 1,43
Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée. 1</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 la famille, la hiérarchie et / ou l'astreinte. Il n'y a pas de procédure 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. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les risques de chutes ne sont pas évalués 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 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. Il n'y a pas de procédure formalisant la démarche, ni de partenaires clairement identifiés sur cette dimension.</p>



Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les 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></p> <p>Les risques liés à la sexualité 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 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></p> <p>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
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les risques de radicalisation et /ou de prosélytisme ne sont pas évalués pour la personne 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 sur cette dimension.</p>	1
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,22
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	1,67
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></p> <p>Les professionnelles n'interviennent pas sur ces questions, qui sont gérées par la responsable de la résidence.</p> <p>Elles évoquent la situation de deux sœurs arrivées sur la résidence et qui sont reparties au sein</p>	2



	<p>de la famille.</p> <p>En complément à cet entretien, celui de la responsable de la résidence permet de comprendre qu'il y a des conventions de partenariats avec des EHPAD, un travail élaboré en interrésidences, mais il n'y a pas de traçabilité des suivis au sein de la résidence.</p>	
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles n'interviennent pas sur ces questions, qui sont gérées par la responsable de la résidence.</p> <p>En complément à cet entretien, celui de la responsable de la résidence permet de comprendre qu'il y a des conventions de partenariats avec des EHPAD, un travail élaboré en interrésidences, mais il n'y a pas de traçabilité des suivis au sein de la résidence.</p>	2
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles expliquent que ces situations sont assez rares et qu'il n'y a pas de formation sur le sujet. La continuité de parcours est organisée par la responsable de la résidence.</p> <p>Il n'y a pas de formalisation écrite et de temps de sensibilisation sur les questions de repérage, de prévention et de gestion des risques de rupture de parcours.</p>	1
Objectif 2.9	<p>Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.</p>	2
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles n'interviennent pas sur ces questions, qui sont gérées par la responsable de la résidence.</p> <p>En complément à cet entretien, celui de la responsable de la résidence permet de comprendre qu'il y a des conventions de partenariats avec des EHPAD, un travail élaboré en interrésidences, mais il n'y a pas de traçabilité des suivis au sein de la résidence.</p>	2
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Pour répondre à ce critère, les professionnelles prennent un exemple pour la recherche d'un EHPAD pour une personne et l'ensemble des démarches s'effectue en coordination avec la famille, notamment les visites des établissements.</p> <p>Les démarches existent, des actions sont menées, mais sans traçabilité de celles-ci, ni le suivi de la démarche.</p>	2



Critère 2.9.3

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.

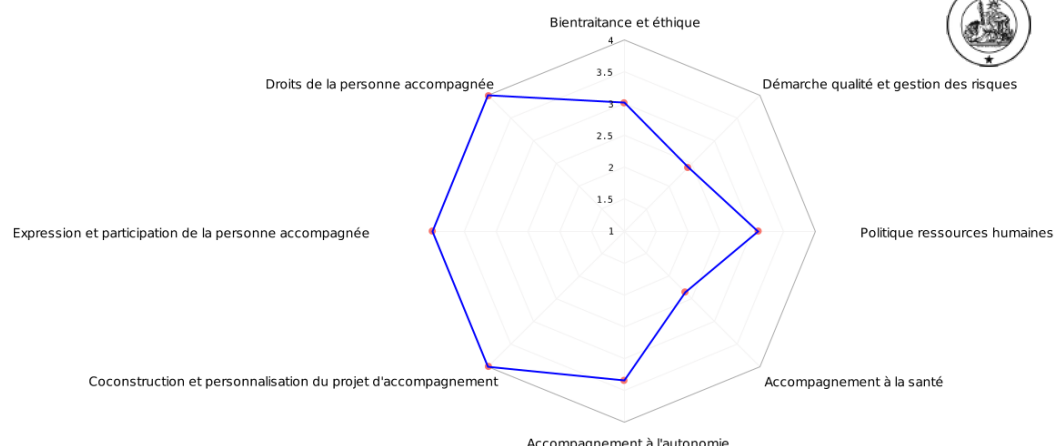
Commentaire :

Les professionnelles expliquent qu'il n'y a pas de contact pour ce qui concerne. La démarche est suivie par la responsable de la résidence.

En complément à cet entretien, un échange avec la responsable des activités permet d'avoir des informations sur les contacts, notamment avec des EHPAD. Des échanges sont alors mis en place, mais il n'y a pas de traçabilité.



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 regroupant 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, comprenant 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>	



Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la stratégie déployée par l'établissement en matière de bientraitance. Cependant, les membres du CVS font référence à des groupes de travail qui ont eu lieu dans le cadre de l'élaboration / renouvellement du projet d'établissement pouvant aborder la thématique de la bientraitance. Les comptes rendus de réunion CVS n'abordent pas la stratégie bientraitance de manière explicite, bien que la notion puisse parfois être abordée en filigrane.

	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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>	
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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>	
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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.</p>	
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
	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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 appartements F2 disposent d'une chambre fermée. 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</p>	



Critère 3.2.2	<p>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. 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 climatisé, une bibliothèque, un espace coiffure et pédicure, une salle polyvalente d'activité et un jardin. Des affichages permettent de communiquer si besoin sur les horaires d'ouverture de certains de ces espaces.</p> <p>Les membres du CVS expliquent sont informés et sollicités concernant les demandes de travaux et les besoins en équipement. Ils précisent qu'ils ont pu évoquer les la réfection des cuisines, les travaux dans les appartements, le changement de prestataire restauration, l'achat de salon de jardin ou encore de réfrigérateurs. Ils ajoutent qu'ils font des demandes, cependant, les délais de réponses sont très longs (exemple de la machine à café).</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	★
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	★
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'équipe de direction mentionne l'ensemble des actions menées au sein de la résidence pour favoriser les liens sociaux et lutter contre l'isolement : les temps d'atelier, les visites à l'extérieur, les animations ponctuelles, les actions interrésidences, le fait d'avoir des activités partagées avec la Maison des Aînés, Rouen Senior. Elles citent également l'ensemble des partenaires pour la prévention santé : le SSIAD, la Boussole, là aussi la Maion des Aînés.</p> <p>L'équipe de direction indique également les actions ouvertes aux seniors rouennais et alentour qui viennent au sein de la Résidence. Des actions intergénérationnelles sont mises en place comme celles avec une classe de CE1, des étudiants. Elles précisent que cette thématique sera reprise plus fortement encore dans le prochain projet d'établissement.</p> <p>L'implication de l'amicale organisée par les résidents et la participation active à la revue de presse des Curieux Aînés avec l'écriture d'articles dans la revue Barvard'Âges participent à cette dynamique de rencontres, d'échanges et de partages.</p> <p>Pour les espaces d'apaisement et de bien-être, il y a l'espace sur site pour les manucures, la coiffure. Le fonctionnement de la borne totem dans le hall d'accueil permet de partager des temps de musique. Le RDC est climatisé, permettant en temps de canicule d'avoir un espace tempéré. IL faut mettre également à l'actif de la résidence son espace jardin, ses propositions de jeux adaptés aux malvoyants... L'acquisition d'un billard permet également un nouvel espace de partage.</p> <p>Des demandes de subventions annuelles viennent répondre à ces demandes repérées par l'équipe et en réponse aux demandes évoquées en CVS et dans les cafés des échanges.</p> <p>Des outils d'informations et la présentation lors des cafés des échanges sont repérés par les résidents qui les ont cités tout au long des journées d'évaluation.</p>	★
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
	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p>	4





prochain projet d'établissement.

Elles indiquent également l'ensemble des projets et leur recherche de financement qui a permis l'achat de Totem, de jeux en bois, d'un billard, favorisant les liens sociaux et de nombreux échanges sur les choix et les décisions partagés notamment grâce aux échanges dans les cafés des échanges. Leur régularité et la démarche mise en place sont remarquables.

L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.

4

Commentaire :

L'équipe de direction mentionne le partenariat régulier avec le CARDÈRE, Centre d'Action Régionale de Développement de l'Education Relative à l'Environnement sur l'Eure et la Seine-Maritime. Des actions de sensibilisation, des visites et des conférences sont organisées tout au long de l'année dans le cadre de ce partenariat. Le premier semestre a été consacré à la découverte et à la dégustation de produits locaux, le compostage et la découverte d'une forêt à proximité.

L'équipe de direction indique également les premiers contacts pour une ouverture sur les comités de quartier en lien avec la maison des aînés. Ils reçoivent une invitation aux repas festifs des résidences.

Elles citent la semaine bleue qui débute le 30 septembre prochain qui a pour cette année la thématique du mouvement : "Bouger ensemble, pour entretenir la flamme!" : avec création de badges en matériel de récupération, une participation au forum des associations, de nombreuses activités de sensibilisation aux sports, une marche bleue avec des ateliers sportifs, et une après-midi de danse participative "Le corps qui danse à tous les âges". Cette animation autour de la danse prévoit deux ateliers de préparation avec la participation des résidences autonomie et les étudiants d en BTS du Lycée Flaubert.

Il est à noter que la préparation s'organise avec des ambassadeurs dans chaque résidence : ce sont des résidents volontaires et qui participent à la préparation de ces journées.

Critère 3.4.5

Thématique

Accompagnement à l'autonomie

3,33

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.

3,33

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

Commentaire :

L'équipe de direction explique que la lutte contre l'isolement est pleinement intégrée dans le projet d'établissement et prend en compte les spécificités du public accueilli au sein de la résidence.

L'équipe de direction indique que le département demande et donne des objectifs de lutte contre l'isolement, et que cela fait l'objet d'un suivi mensuel, d'un bilan annuel et d'un envoi chaque année, aux services du département.

L'équipe de direction mentionne le partenariat avec l'ADEP, et qui permet l'intervention de professionnels en insertion. Un repérage des personnes isolées est établi et s'organise alors des temps de liens sociaux en individuel : convivialité, sortir du logement, aller à des soins esthétiques, massage des mains...

Elles citent les actions autour du repas, autour des actions de vie quotidienne avec une veille sociale. Elles expliquent qu'il ne s'agit pas de faire à la place et qu'une aide à domicile n'est pas une femme de ménage. Le faire avec, le faire ensemble, mais aussi le laisser faire sont importants. Elles concluent sur la possibilité de proposer un soutien psychologique en cas de repérage de

Critère 3.5.1



personnes fragilisées.

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

Commentaire :

Les professionnelles expliquent que tout le programme d'animation est au cœur de ces questions, que ce soit de faire venir des gens de l'extérieur, de faire des visites, de proposer des ateliers, de favoriser l'intergénérationnel, etc.

Les professionnelles citent à nouveau la richesse du partenariat au sein de la résidence.

Elles évoquent également l'importance du suivi du quotidien et de ne pas faire à la place. C'est évaluer les coups de fatigue occasionnels, les pertes d'autonomie, les pertes de motivation. L'ensemble de ces repérages sont remontés à la responsable de la résidence.

Elles citent la convention avec l'ADEP qui permet des liens plus individuels et qui va permettre une sortie, une activité ou tout simplement du lien et d'échanger avec quelqu'un.

Elles concluent sur la participation à la revue de presse avec les Curieux Aînés, cette association où les rédacteurs ont tous plus de 60 ans et diffusent articles et informations.

Critère 3.5.2

Thématique Accompagnement à la santé 2,34

Objectif 3.6 L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.? 3

Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.

3

Commentaire :

Les professionnelles indiquent qu'en cas de prise de médicament, soit la personne gère seule soit il y a la mise en place l'intervention d'une infirmière.

Leur vigilance consiste à faire remonter auprès de la responsable de la résidence des situations anormales : médicaments non pris, médicaments retrouvés au pied du lit, etc.

Les éléments sont transmis oralement et notés dans l'agenda des transmissions. Puis il y a l'intervention de la responsable de la résidence, en l'occurrence dans l'exemple pris auprès de l'infirmière qui intervient.

Il n'y a pas la traçabilité indispensable pour une continuité du travail d'équipe pour une surveillance des effets indésirables provoqués par la prise de médicament.

Critère 3.6.4

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

L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.

3

Commentaire :

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 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

Critère 3.8.1	<p>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 prend 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.</p> <p>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 (dates échéance et réalisation). Des formulaires de demande de subvention ont été établis afin de prévenir les risques identifiés. Des assistants de prévention sont mobilisés.</p> <p>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 ».</p>
Critère 3.8.2	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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.</p> <p>Néanmoins, le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels manque de formalisation (absence de procédure et de traçabilité dans les différentes étapes).</p>
Critère 3.8.3	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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.</p> <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 (l'agent au coeur 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



	<p>gestion des contractuels) ;</p> <p>- Les critères d'avancement et de promotion (les avancements de grade, la promotion interne, un dialogue social renouvelé).</p> <p>Cette GEPP est rendue 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 différents 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.</p> <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>	4
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>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>	4
Objectif 3.9	L'ESSMS met en oeuvre une politique de qualité de vie au travail.	3
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <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, challenge inter-service, etc. Les professionnels ont également la possibilité de choisir leur cycle de travail.</p>	3



	D'autre part, au niveau de la résidence, le bureau des animatrices a été ré-organisé avec une approche relative à la qualité de vie au travail. La résidence met également à disposition des vestiaires et une salle de pause pour les professionnels.	
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</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>	4
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><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>	4
	<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 dans le cadre de sa procédure</p>	4



Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>"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'inspection sociale, mise en place d'un accompagnement adapté si nécessaire avec le CLIC, une psychologue, psychiatre, etc.) et 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 la situation d'une personne qui a présenté des comportements inappropriés à plusieurs reprises. Des actions correctives ont été mises en place (entretiens entre la personne et la responsable de la résidence, intervention auprès de l'équipe, entretien avec la responsable des résidences, changement d'aide à domicile, formation des agents aux vieillissement et aux troubles psychiatriques, mise en place de groupes d'analyse des pratiques professionnelles).</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><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 bac de 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 ou encore l'installation de LED. De plus, le marché avec le prestataire de restauration applique la loi Égalim, ce qui est communiqué auprès des personnes accompagnées.</p>	4
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>	3

Axes de progrès

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



Thématique	Bientraitance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p><i>Commentaire :</i> 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 bientraitance (exemple : charte). Les documents formalisant les partenariats ne mentionnent pas la notion de bientraitance (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 bientraitance, cependant, il n'y a pas de traçabilité.</p>	2
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33
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.	3,33
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 professionnelles expliquent que les formations ont été suspendues pendant la période COVID et qu'elles reprennent doucement.</p>	2
Thématique	Accompagnement à la santé	2,34
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	1,67
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'équipe de direction mentionne tout d'abord le maintien des bornes de gel hydroalcoolique, les affiches de lavage de main, le port du masque dans les parties communes quand on tousse où que l'on soit malade. Il y a la campagne d'affichage sur les vaccinations contre le COVID, contre la grippe et qui faut-il contacter. L'équipe de direction met également des campagnes d'information sur les infections respiratoires. L'équipe de direction mentionne également les actions menées contre la légionellose et plus récemment contre les punaises de lits. Des interventions sont réalisées et des actions de prévention également pour ce qui est les punaises de lit. L'équipe de direction indique un affichage sur les risques de Suspicion d'une Toxi-Infection Alimentaire Collective (STIAC), en partenariat avec le prestataire qui fournit les repas, NewRest et qui indique la conduite à tenir et les personnes à contacter. Elles indiquent que la procédure de gestion des médicaments n'est pas de la responsabilité de la résidence et que leur champ d'intervention est restreint à mettre en contact le résident avec un pharmacien, une infirmière. Par contre, en cas d'observation d'une situation problématique, elles</p>	2

peuvent intervenir. L'exemple de la non-prise de médicament et d'un point fait avec une infirmière est donné. La demande est que l'infirmière soit d'assurer de la prise des médicaments et rester le temps nécessaire.

La Résidence Autonomie La Rose des Sables définit partiellement sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux, avec peu de traçabilité et pas de procédures écrites en direction des professionnels. Une formalisation écrite, une sensibilisation régulière et une démarche d'évaluation sont manquantes.



	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	2
Critère 3.7.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles expliquent que les mesures de prévention existent toujours au sein de la résidence : le port du masque, si une personne tousse, se relaver les mains et cela concerne les résidents et les salariés. Le Gel hydroalcoolique est maintenu et il y en a dans tous les étages. Les Aides à domicile ont une vigilance lors de l'aide à la toilette : suivi pédicure, petites plaies, et ces éléments sont remontés à la responsable de la résidence. La traçabilité n'est pas en place et il n'y a pas de procédure écrite ni d'évaluation des actions menées.</p>	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	1
Critère 3.7.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnelles expliquent que les formations vont au-delà du risque infectieux et ce sont des formations PSC1 et de recyclage SST qui sont programmés sur le dernier trimestre 2024. Elles concluent sur la préparation à la sensibilisation à la vaccination grippe et COVID, qui vont se mettre en place début octobre. Il n'y a pas de sensibilisation ou de formation à la prévention et la maîtrise du risque infectieux.</p>	
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
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
Critère 3.8.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés / formés aux Recommandations des 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.</p>	
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. 2</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 Rose des Sables.</p> <p>L'ESSMS n'identifie pas les actions nécessaires à la mise en oeuvre 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>
Thématique	<p>Démarche qualité et gestion des risques 2,42</p>
Objectif 3.10	<p>L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques. 2</p>
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. 2</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>Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la résidence. Cependant, ils indiquent qu'ils peuvent faire des points sur les enquêtes de satisfaction. Les comptes rendu de réunion CVS n'abordent pas la démarche qualité dans son ensemble.</p>
	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <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</p>



Critère 3.10.2	<p>oeuvre de cette démarche. La fiche de poste de la responsable de la résidence d'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 œuvre d'un plan d'amélioration continue de la qualité. Ce dernier est géré par la résidence 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. Les membres du CVS n'ont pas connaissance de points réguliers sur l'avancée de la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Toutefois, ils ont abordés différents sujets sur l'évaluation de l'établissement, la présentation des outils concernant les réclamations ou encore la mise en place des questionnaires de satisfaction.</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,33
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p><i>Commentaire :</i></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>	2
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.</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 étapes de traitement soient indiquées.</p>	2



Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p>Commentaire :</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 de plusieurs personnes accompagnées a été réalisée concernant la taille des réfrigérateurs considérés comme trop petits. Une réponse a été apportée par courrier aux parties prenantes par la vice présidente du CCAS et la responsable des résidences. Une communication a été réalisée en café des échanges.</p> <p>Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la présentation d'un bilan de restitution des plaintes et des réclamations. Le compte rendu CVS du 20/03/2024 aborde un point sur 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>Commentaire :</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 la sécurisation de la résidence a donné lieu à plusieurs actions (échanges en café des échanges, échanges en CVS, contact du bailleur pour une éventuelle installation de barreaux aux fenêtres du rez-de-chaussée).</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>Commentaire :</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>Commentaire :</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, il peut communiquer sur certains événements indésirables identifiés et traités (punaises de lit). L'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signale aux autorités (exemple des punaises de lit).</p> <p>Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un bilan de restitution des événements indésirables. Les comptes rendus de réunion n'abordent pas les événements indésirables.</p>	2
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements	



Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne déclarent pas d'évènements indésirables. Ils ne sont pas associés à l'analyse et la mise en place d'action corrective. La démarche n'est pas formalisée. Cependant, ils ont été informés de certains évènements indésirables graves (exemple : punaise de lit ou de comportement inadapté d'une personne accompagnée).</p>	1
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i> 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> 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. Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'une présentation d'un plan de gestion de crise. Cependant, ils indiquent être informés de la gestion de certaines crises au sein de la résidence (exemple : Covid-19, punaise de lit, légionellose, canicule, etc.).</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> 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> 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> 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). Les dernières remontent à plusieurs années.</p>	2

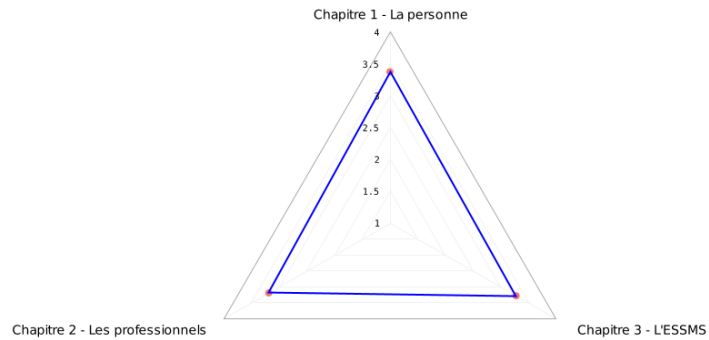


Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociale
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés ou formés au bon 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.</p> <p>L'assistante administrative a bénéficié de formation sur les outils de bureautique (excel, word, etc.).</p>



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 Rose des Sables, 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 de différentes méthodes d'évaluation. Les échanges avec l'ensemble des participants se sont réalisés dans le respect et la bienveillance.

La cotation moyenne de 3,27 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 Rose des Sables 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 15 observations (dont 8 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 car il n'avait suffisamment d'éléments à ajouter susceptibles d'augmenter la cotation. Il en est de même pour les observations du chapitre 2 sauf le critère 2.10.2 qui fera l'objet d'une revalorisation de la cotation (de 2 à 3, les éléments étant apportés). 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

1.2.7 : Réunion d'équipes régulières, avec CR, notamment situations complexes de résidents (16/07/24, 14/05/24, 05/3/2024)

1.3.2 : Les professionnels participent à la construction du projet d'établissement (voir groupes de travail du dernier et nouveau projet d'établissement)

1.9.1 : Propositions de facilitation de la procuration (affiche mise en place)
Proposition de mise en place d'un transport pour les dernières élections législatives (2022), mais pas de résident intéressé (mail à l'appui montré aux évaluateurs)

1.9.2 : Possibilité de mobiliser un agent de la police pour se déplacer à la résidence pour procuration.

1.12.3 : Existence d'un document Word de traçabilité du suivi individuel des résidents (échanges partenaires, événements particuliers, rendez-vous résidents/famille), pour les résidents le nécessitant.

1.14.3 : Existence d'affichages sur le lavage des mains. Réponse à appel à projet MILDECA pour actions de sensibilisations à l'addictologie (mise en place par l'association La Boussole fin 2023), et formation des professionnels.

1.14.6 : Formations réalisées en 2022 et 2023 transmises (voir document dans Drive partagé)

1.16.2 : L'équipe est attentive aux douleurs signalées par les résidents et signale dans le cahier de transmission ou à l'oral à la responsable de résidence. Une orientation vers les professionnels de santé est faite en fonction de chaque situation. Le suivi de l'évolution de la douleur est fait.

Les professionnels de santé partagent l'évolution de la santé des résidents dans certaines situations (exemple : infirmières libérales)

Chapitre 2

2.4.5 : Exemple d'une situation de résident (Mr. T.) désinhibé ayant eu des comportements à caractère sexuel avec d'autres résidentes abordé par la responsable de résidence (23/05/24) avec le résident lui-même, ses partenaires, sa famille, et les professionnels, sur la notion de consentement et de liberté notamment.

2.8.1 : Les professionnels alertent la responsable de résidence et les partenaires (exemple : infirmière libérale) sur les situations de crise (exemple : refus des aides, refus de traitements, pertes de mémoire, etc.)

Les professionnelles sont formées aux spécificités du public accueilli (exemple : vieillissements et troubles psychiatriques, addictions, crise suicidaire, etc.)

2.9.2 : Les professionnelles connaissent les possibilités de mise en place de services pour la continuité de parcours (par exemple du SSIAD, infirmière libérale, psychologue) et les établissements existants pour la continuité de parcours (exemple : EHPAD), et l'évoquent au résident, seulement après évaluation des besoins avec la responsable.



Chapitre 3

3.1.4 : Formations contribuant à une approche bientraitance (voir doc. Formations 2022 et 2023)
 : En 2022 : Pratiques addictives et public âgé, Entretien motivationnel. En 2023 :
 Vieillesse et troubles psychiatriques, Évaluation du potentiel suicidaire et orientation.

3.5.3 : Formations réalisées en 2022 et 2023 transmises (voir doc. Formations 2022 et 2023) dans Drive partagé)
 3.8.6 : Mentions faites aux RBPP dans le projet d'établissement, dont les professionnels ont
 participé à la construction.

3.14.3 : Plan d'évacuations à jour dans l'établissement et fléchage adaptés (mis à jour en
 2021)

Observation générale

Aucune observation apportée par l'ESSMS.



Annexes

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

		Cotation
	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 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>	
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	3
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i>	



Critère 3.12.3	La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficience 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.	
Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.</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 système relatif aux évènements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des évènements 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 évènements indésirables en réunion CVS.</p>	2
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</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 système relatif aux évènements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des évènements 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 évènements indésirables 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 de formalisation du système relatif aux évènements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des évènements 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 évènements indésirables en réunion CVS.</p>	2
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</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 système relatif aux évènements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des évènements 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 évènements indésirables en réunion CVS.</p>	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>	2



Critère 3.14.1	<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 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>
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 2</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>



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

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 2	Les professionnels	3,16	3,18
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,06	2,22
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	2,5	3
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	2	3
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	2	3
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	2	3
	<i>Commentaire :</i>		
	Les professionnelles expliquent qu'elles n'utilisent que peu ou pas l'informatique. Elles n'ont pas connaissance de règles à respecter sur l'établissement. Elles connaissent l'interlocuteur en cas de besoin de maintenance, la Direction Information de la Ville de Rouen. Elles expliquent que les dossiers sont en version papier et qu'ils sont stockés dans une armoire fermée à clef. L'armoire est sous la responsabilité de la responsable de la résidence et il n'y a pas de formalisation écrite de consultation des dossiers.		

Evolutions apportées à l'appréciation générale**Appréciation générale avant observations de l'ESSMS**

L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Rose des Sables, 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 3,27 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 Rose des Sables 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 Rose des Sables, 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 de différentes méthodes d'évaluation. Les échanges avec l'ensemble des participants se sont réalisés dans le respect et la bienveillance.

La cotation moyenne de 3,27 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 Rose des Sables 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 15 observations (dont 8 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 car il n'avait suffisamment d'éléments à ajouter susceptibles d'augmenter la cotation. Il en est de même pour les observations du chapitre 2 sauf le critère 2.10.2 qui fera l'objet d'une revalorisation de la cotation (de 2 à 3, les éléments étant apportés). 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.