



Rapport de visite d'évaluation

RESIDENCE ST-FILLEUL

**8 RUE DU FRAMBOISIER
76000 ROUEN**

19/09/2024 - 20/09/2024

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	50
Cotation des chapitres par thématiques	57
Chapitre 1 - La personne	57
Chapitre 2 - Les professionnels	78
Chapitre 3 - L'ESSMS	88
Niveau global atteint par l'ESSMS	105
Observations de l'ESSMS	107
Annexes	109
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	109
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	111
Evolutions apportées à l'appréciation générale	112

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	LECOMTE Lucie
FINESS juridique	760803684
Adresse de l'entité juridique	8 RUE DU FRAMBOISIER 76000 ROUEN
Date d'ouverture	17/06/1980
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	03/01/2017
Statut juridique	Public
Organisme gestionnaire	CCAS de Rouen
Autres informations	

RESIDENCE ST-FILLEUL	
FINESS géographique	760792010
SIRET	26760045000063
Adresse du site évalué	8 RUE DU FRAMBOISIER 76000 ROUEN
Département / Région	Seine-Maritime / Normandie
Catégorie FINESS	Résidences autonomie
Activités	Hébergement
Modalités d'accueil	Permanent
Nombre de places	67
Nombre d'ETP	5.45



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 Nathalie LOUBRADOU

Dates de transmission	
Pré-rapport	10/10/2024
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	3,63
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	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	4
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4
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 (21/06/2022) indiquant une partie sur les conditions financières (p.8-11) et les droits de la personne en préambule (p.1-2) ; Attestation de remise du règlement de fonctionnement (22/06/2022) précisant que la personne a pris connaissance du règlement de fonctionnement ; Règlement de fonctionnement indiquant le fonctionnement des résidences autonomie (p.5-12), le droits des résidents (p.14-19) et les règles de vie collectives (p.20-22) ; Livret d'accueil Saint Filleul mentionnant Les missions et services (p.6-8), les modalités financières (p.9) et les démarches administratives (p.12) ; Affichage de la charte des droits et des libertés en FALC ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et les services de la CAF (19/10/2022) à propos de la modification du compte CAF ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'assistante sociale (12/05/2023) concernant la révision du plan APA ; Affichage document "Vivre en résidence personne âgées à Rouen" dont vous informer, prendre contact, déposer votre candidature, votre expression, votre départ de la résidence.</p> <p>Règlement de fonctionnement : CCAS de Rouen - Résidence Autonomie, validé en Conseil d'Administration du 21/11/2019, page 19</p> <p>Attestation de remise : Règlement de fonctionnement et livret d'accueil, remis le 14/09/2022</p> <p>Contrat de séjour : CCAS de Rouen - Résidence Autonomie, validé en Conseil d'Administration du 21/11/2019, date d'entrée 14/09/2022, signé le 13/09/2022, page 15</p> <p>Observation évaluation : dossier présenté par l'AT2 lui-même</p> <p>Dossier papier administratif, dans le bureau de la responsable, observé</p> <p>Règlement de fonctionnement CCAS de Rouen - Résidence Autonomie Validé en Conseil d'Administration du 21/11/2019, page 19</p> <p>Attestation de remise de règlement de fonctionnement et livret d'accueil le 14/09/2022</p> <p>Contrat de séjour CCAS de Rouen - Résidence Autonomie Validé en Conseil d'Administration du 21/11/2019, avec date d'entrée le 14/09/2022, signé le 13/09/2022 page 15</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Bilan de formation 2023 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques - Sensibilisation à la santé mentale ; Bilan de formation 2022 ; Attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".</p> <p>Charte des droits et des libertés affichée, observé</p> <p>Compte rendu CVS du 19/03/2024, vu</p> <p>Attestation de formation : « L'approche du handicap » du 27/04/2022 au 06/05/2022, datée et</p>



06/05/2022, datée et

signée le 08/06/2024 par le CNFPT Normandie, vu
Réunion d'équipe Résidence Saint Filleul, 23/09/2022 et 19/09/2021, vu
Charte des droits et des libertés affichée, observé
Compte rendu CVS du 19/03/2024, vu
Attestation de formation : « L'approche du handicap » du 27/04/2022, datée et
signée le 08/06/2024 par le CNFPT Normandie, vu
Réunion d'équipe Résidence Saint Filleul, 23/09/2022 et 19/09/2021, vu

Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
Critère 1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	4
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (17/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (19/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (23/06/2023) ; Compte rendu de CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Règlement intérieur CVS -Résidence Autonomie gérées par le CCAS (12/2022) ; Conseil de vie social Saint Filleul (01/01/2024) indiquant les représentant du CVS.	
Critère 1.3.2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Attestation de remise du règlement de fonctionnement (22/06/2022) précisant que la personne a pris connaissance du règlement de fonctionnement ; Règlement de fonctionnement indiquant le fonctionnement des résidences autonomie (p.5-12), le droits des résidents (p.14-19) et les règles de vie collectives (p.20-22) ; Livret d'accueil Saint Filleul mentionnant Les missions et services (p.6-8), les modalités financières (p.9) et les démarches administratives (p.12) ; Planning du 18 au 20 sept 2024 - Aide à domicile indiquant un changement horaire pour réaliser les courses (mercredi à la place de jeudi) ; Planning du 16 au 21 sept 2025 - Aide à domicile indiquant l'entretien du logement de 10h45- 11H30 tous les mardis. Consultation des comptes rendus du CR Café des échanges : 08/12/2023, sur les horaires du restaurant et sur les travaux du jardin (fleurs et arbres plantés), le retour du CVS. Consultation des comptes rendus CVS des dates suivantes : 19/03/2024, 11/06/2024, 19/12/2023, 17/10/2023, 23/06/2023. Charte des droits et des libertés affichée Classeur des comptes rendus du café des échanges, observé Consultation des comptes rendus du CR Café des échanges : 08/12/2023, sur les horaires du	



	restaurant et sur les travaux du jardin (fleurs et arbres plantés), le retour du CVS. Consultation des comptes rendus CVS des dates suivantes : 19/03/2024, 11/06/2024, 19/12/2023, 17/10/2023, 23/06/2023. Charte des droits et des libertés affichée Classeur des comptes rendus du café des échanges, observé	
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	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement. EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4 4 4
Critère 1.4.2	La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser. EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.	4 4 4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,67
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. EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. <i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (17/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (19/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (23/06/2023) ; Compte rendu de CVS (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Règlement intérieur CVS -Résidence Autonomie gérées par le CCAS (12/2022) ; Conseil de vie social Saint Filleul (01/01/2024) indiquant les représentants du CVS.	4 4 3 4 4
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. 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. EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. <i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (23/06/2023) indiquant des informations sur les demandes de subvention (jeux en bois, babyfoot, table de manucure, etc.) ; Compte rendu de réunion CVS	4 4 4 4



(19/12/2023) dont le suivi des demandes de travaux et besoins en équipements 2024.

Eléments justificatifs si cotation « NC » :

AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas connaissance des réponses apportées au CVS car elle dit que cela ne l'intéresse pas.

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

Eléments de preuve :

AT1 : Affichage des comptes rendu de réunion de CVS dans un lutin à l'entrée ; Compte rendu de réunion CVS (17/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (11/06/2024) ; Compte rendu du café des échanges (14/06/2024) dont un point sur le CVS.

Classeur des comptes rendus du café des échanges, observé

Affichages du compte-rendu CVS du 19/03/2024

Classeur CVS accessible, 11/06/2024, 19/12/2023, 17/10/2023, 23/06/2023, observé

Compte rendu du Café des échanges du 24 janvier 2024 : "restauration"

Compte rendu du Café des échanges du 08/12/2023 : "les comptes rendus des derniers cafés des échanges et des CVS sont affichés au niveau du tableau d'affichage à l'entrée."

Classeur des comptes rendus du café des échanges, observé

Affichages du compte-rendu CVS du 19/03/2024

Classeur CVS accessible, 11/06/2024, 19/12/2023, 17/10/2023, 23/06/2023, observé

Compte rendu du Café des échanges du 24 janvier 2024 : "restauration"

Compte rendu du Café des échanges du 08/12/2023 : "les comptes rendus des derniers cafés des échanges et des CVS sont affichés au niveau du tableau d'affichage à l'entrée."

Critère 1.5.3

Objectif 1.6

L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.

3,67

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

Critère 1.6.1

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

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

Eléments de preuve :

AT1 : Compte rendu de réunion d'équipe (17/06/2023) indiquant que la personne utilise un langage familier et qu'il faut le reprendre ; Questionnaire de satisfaction (14/06/2024).

Boîte à idées, observée

Affiches observées avec des gros caractères et des images pour faciliter la lecture :

- plannings dans la laverie

- restaurant

- salon de coiffure, esthétique et pédicure

- bureaux avec noms des professionnels et fonctions

Critère 1.6.2



	<p>Totem, borne numérique</p> <p>Boîte à idées, observée</p> <p>Affiches observées avec des gros caractères et des images pour faciliter la lecture</p> <ul style="list-style-type: none"> - plannings dans la laverie - restaurant - salon de coiffure, esthétique et pédicure - bureaux avec noms des professionnels et fonctions <p>Totem, borne numérique</p>	
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Résultat des enquêtes de satisfaction résidents 2022 ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (19/03/2024).</p> <p>Fiche résident - Animation et lien social, signé le 03/10/2023</p> <p>Fiche utilisation pour le boîtier Hotspot Wifi, consulté</p> <p>Registre des emprunts du boîtier Hotspot Wifi, consulté</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,67
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p>EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Absence d'élément de preuve sur le critère concerné.</p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT2 est une personne accompagnée autonome qui sort seule, qui accompagne les autres résidents et qui a fait un accompagnement chez le dentiste pour un autre résident en voiture.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.</p> <p>EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



Critère 1.7.4	<p>AT1 : Contrat de séjour (21/06/2022) ; Projet d'accompagnement personnalisé (19/04/2024).</p> <p>Autorisation du droit à l'image signé à Rouen le 09/04/2024, sans version, sans date de documents</p> <p>Autorisation ouverture de la boîte aux lettres signé à Rouen le 09/04/2024, sans version, sans date de documents</p> <p>Autorisation du droit à l'image signée à Rouen le 09/04/2024, sans version et sans date de documents.</p> <p>Autorisation d'ouverture de la boîte aux lettres signée à Rouen le 09/04/2024, sans version et sans date de documents.</p> <p>Procédure dans le classeur concernant l'utilisation des pastilles pour les boîtes aux lettres : observée lors du café des échanges.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <p>EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.</p> <p>EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Affichage programme des animations pour la semaine du 15 au 21 juillet 2024 précisant Gym, beauté des mains, mandala, intermarché, sortie en forêt, pétanque, cuisine, jeux, film ; Affichage d'un programme des animations dont gym douce et chorale (09/2024) ; Fiche résident - Animation et lien social 03/10/2023 (bowling, atelier cuisine, pétanque, loto, repas à thème) ; Tableau d'évaluation à la participation des activités 12/2023 dont participation jeux collectifs, sorties, repas festifs.</p> <p>Planning affichés, observé</p> <p>Planning d'activités de la maison des aînés Interrésidences, observé</p> <p>Fiche résident - Animation et lien social, signé le 03/10/2023</p> <p>Planning affichés, observé</p> <p>Planning d'activités de la maison des aînés Inter résidences, observé</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</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> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.8.4	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Affiche Animation : Garden Party (06/06/2023) indiquant l'inscription de la personne ; Affiche Animation : restaurant chinois Wok (10/04/2023) dont inscription de la personne ; Affiche Animation : Train + Restaurant (02/04/2024) dont inscription de la personne.</p> <p>Programme d'activités proposé en collaboration avec l'ASRUC</p> <p>Rapport d'activité 2023 Service Animation des Résidences Autonomie, page 9 : Ateliers de Gymnastique douce en partenariat avec l'association SIEL BLEU puis ASRUC</p> <p>Programme d'activités proposé en collaboration avec l'ASRUC</p> <p>Rapport d'activité 2023 Service Animation des Résidences Autonomie, page 9 : Ateliers de Gymnastique douce en partenariat avec l'association SIEL BLEU puis ASRUC</p>	
	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>
Critère 1.8.5	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Compte rendu de réunion d'équipe (23/09/2022) indiquant que la personne a trouvé des joueurs de cartes ; Observation : la personne descend jouer aux dominos.</p> <p>Observations des évaluateurs :</p> <p>Affichage à la maison de quartier avec les dates des réunions.</p> <p>Échanges avec la personne accompagnée (AT3) qui participe aux réunions de quartier</p> <p>Observations des évaluateurs :</p> <p>Affichage à la maison de quartier avec les dates des réunions.</p> <p>Échanges avec la personne accompagnée (AT3) qui participe aux réunions de quartier</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3
	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p>EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.</p> <p>EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.9.1		



Critère 1.9.2	Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.	2
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	2
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné. Compte rendu Café des échanges du 14 mars 2024, sujet vote et "Lecture de quelques articles de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie" avec question d'un résident sur les mesures de protection type tutelle, curatelle Absence d'autre élément de preuve présenté Compte rendu Café des échanges du 14 mars 2024, sujet vote et "Lecture de quelques articles de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie" avec question d'un résident sur les mesures de protection type tutelle, curatelle	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,09
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,17
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	2
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	2
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	1
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	3
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	3
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024) comprenant plusieurs parties sur : ses centres d'intérêts / animation, le lien social, le soin / santé, la vie quotidienne ; Fiche résident - Animation et lien social (03/10/2023) dont le recueil des attentes ; Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024) dont une partie sur ses centres d'intérêt indiquant que la personne participe aux activités lorsqu'elle en a envie, qu'elle participe au loto, aux jeux de fléchettes, sorties restaurant, repas à thème. Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015 Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 03/10/2023 Transmission APT N° 001 date 19/03/2024 : visite à domicile par réalisation du projet d'accompagnement personnalisé Projet d'accompagnement AT2 réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement	



	Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015 Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 12/10/2023	
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement à la personne.</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024) ; Transmission (19/03/2024) indiquant la visite pour réalisation du projet d'accompagnement personnalisé.</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 03/10/2023</p> <p>Transmission APT N° 001 date 19/03/2024 : visite à domicile par réalisation du projet d'accompagnement personnalisé</p> <p>Projet d'accompagnement AT2 réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p>	4 4 3
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024).</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Absence d'outils d'évaluation présenté</p> <p>Projet d'accompagnement AT2 réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p>	3 3 3
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.</p> <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 (19/03/2024).</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 03/10/2023</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 12/10/2023</p>	4 4 3



Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	3
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.	3
	EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	3
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	3
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	3
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	3
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Affichage Groupe d'échanges et d'information pour les aidants - Rouen. A l'entrée, des plaquettes et flyers sont disponibles : CLIC, rencontres aidants familiaux, observé A l'entrée, des plaquettes et flyers sont disponibles : CLIC, rencontres aidants familiaux, observé <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Après étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée, l'entourage n'a eu le besoin d'être orienté vers ce type de dispositif.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
Critère 1.12.1	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	3
	EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	3
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	3
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	3
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	3
	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024) dont une partie sur la vie quotidienne indiquant la prise en charge du APA comprenant l'aide à l'entretien du logement, l'aide aux courses - Objectifs : maintenir l'autonomie - plan d'action : évaluer les besoins dans le quotidien. Fiche évaluation réalisée dans le cadre d'une demande d'admission, sans version, non daté Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015 Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 03/10/2023	



	Fiche évaluation réalisée dans le cadre d'une demande d'admission, sans version, non date Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015 Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 12/10/2023	
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné. Consultation Fiche résident, logement 001, mise à jour le 24/10/2022 Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015 Fiche résident - Animation et Lien social, signé le 03/10/2023 Consultation Fiche résident, logement 210, mise à jour le 24/10/2022</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : Après étude du dossier et échange avec la personne accompagnée, la situation d'alerter les personnes-ressources en cas de perte d'autonomie ou d'isolement social ne s'est pas produite.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/hébergement.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas fait de demandes de changement de logement, elle n'est pas concernée.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<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>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



Critère 1.14.3	<p>EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Transmission (18/09/2024) indiquant que la personne a reçu par courrier de l'assurance maladie pour faire un examen pour le dépistage du cancer du côlon, liste cabinets infirmières libérales, pharmacie, pédicure, laboratoire, kinésithérapeute, médecin (18/09/2024).</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet soins/santé</p> <p>Programme des animations pour la semaine du 28 Août au 01 septembre 2023 : 28/08 et 01/09 : Gym douce</p> <p>Liste émargement de l'atelier nutrition, sans version, sans date</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Programme des animations pour la semaine du 28 Août au 01 septembre 2023 : 28/08 et 01/09 : Gym douce</p> <p>Liste émargement de l'atelier nutrition, sans version, sans date</p> <p>Tableau Excel "Animation St Filleul 2024", mois de janvier à septembre 2024, consulté</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>EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.</p> <p>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.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Affichage "N'attendez pas les premiers effets des fortes chaleurs" ; Affichage "La prévention passe par l'action" ; Affichage La semaine bleue : "Bougeons ensemble".</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</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>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><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Consultation agenda : départ de la personne concernant un suivi du poids à l'hôpital, part un mois (10/03/2023).</p> <p>Transmission APT N° 001 date 09/09/2024 : rendez-vous médecin traitant</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015 volet soins/santé</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



	AT2 Les professionnels orientent vers le CLIC l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Bilan de formation 2023 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques - Sensibilisation à la santé mentale ; Bilan de formation 2022 ; Attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".</p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024) dont une partie sur le soin / santé indiquant que la personne s'occupe seule de ses rendez-vous médicaux, qu'une infirmière passe en soirée pour la distribution des médicaments, qu'elle ne consomme plus d'alcool et de tabac, qu'elle ne s'alimente pas correctement ; Fiche administrative 21/06/2022 indiquant les coordonnées du médecins traitants.</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet soins/santé</p> <p>Transmission APT N° 001 date 19/03/2024 : visite à domicile par réalisation du projet d'accompagnement personnalisé</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Consultation agenda 2024 : échange entre les professionnels et l'entourage car la personne dit ne pas se sentir bien (21/07/2024), appel de la fille de la personne précisant l'organisation d'un retour à domicile (25/07/2024).</p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>



Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Consultation agenda : départ de la personne concernant un suivi du poids à l'hôpital, part un mois (10/03/2023) ; Projet personnalisé (19/03/2024) dont une partie sur le soin / santé.</p> <p>Tableau présenté avec les actions de prévention de la perte d'autonomie, ateliers sur la prévention des chutes, envoyé au département pour l'année 2023</p> <p>Rapport d'activité 2023 Service Animation des Résidences Autonomie</p> <p>Tableau présenté avec les actions de prévention de la perte d'autonomie, ateliers sur la prévention des chutes, envoyé au département pour l'année 2023</p> <p>Rapport d'activité 2023 Service Animation des Résidences Autonomie</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (19/03/2024) dont une partie sur le soin / santé indiquant que la personne s'occupe seule de ses rendez-vous médicaux, qu'une infirmière passe en soirée pour la distribution des médicaments, qu'elle ne consomme plus d'alcool et de tabac, qu'elle ne s'alimente pas correctement.</p> <p>Absence de traçabilité présentée.</p> <p>Absence de traçabilité présentée.</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>



élaborer

Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.	2
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Fiche administrative Résidence Autonomie du CCAS de Rouen - Personne à prévenir en cas d'hospitalisation (21/06/2022).</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet lien social et soins/santé</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 Les professionnels respectent la volonté de la personne accompagnée, qui ne souhaite pas que son entourage soit consulté sur ce sujet.</p> <p>AT2 Les professionnels respectent la volonté de la personne accompagnée, qui ne souhaite pas que son entourage soit consulté sur ce sujet.</p>	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Transmission (21/07/2024) concernant l'appel du SAMU dimanche pour hospitalisation.</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet lien social et soins/santé</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 La personne accompagnée gère seule le volet santé.</p> <p>La personne accompagnée (AT2) a déclaré ne pas avoir de douleur particulière et ne pas solliciter la résidence autonomie à ce sujet, concernant le suivi de sa santé et ses soins médicaux externes.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	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



	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours. 4</p>
Critère 1.17.2	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Consultation agenda : départ de la personne concernant un suivi du poids à l'hôpital, part un mois (10/03/2023).</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet lien social et vie quotidienne</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p>Réunion d'équipe Résidence Saint Filleul Vendredi 24 novembre 2023, page 4; sujet 6/ Résidents</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée.</p> <p>AT3 Les professionnels déclare que la personne accompagnée ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours.</p> <p>AT2 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée.</p> <p>AT2 Les professionnels déclare que la personne accompagnée ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours.</p>
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. 4</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. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Consultation agenda : départ de la personne concernant un suivi du poids à l'hôpital, part un mois (10/03/2023) ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et les services de la CAF (19/10/2022) à propos de la modification du compte CAF ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'assistante sociale (12/05/2023) concernant la révision du plan APA.</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet lien social et vie quotidienne</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée.</p> <p>AT3 Les professionnels déclare que la personne accompagnée ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours.</p> <p>AT2 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée.</p>



	AT2 Les professionnels déclare que la personne accompagnée ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours.	
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (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 : Étude du dossier et entretien avec la personne.</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé de la personne accompagnée (AT3) signé le 27/03/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015, volet lien social et vie quotidienne</p> <p>Projet d'accompagnement de l'AT réalisé le 03/04/2024, version Projet d'accompagnement Personnalisé - EHPA du CCAS de Rouen - 21/04/2015</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : Après étude du dossier et échange avec la personne accompagnée, la situation de la personne n'est pas concernée par ce critère.</p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée.</p> <p>AT3 Les professionnels déclare que la personne accompagnée ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours.</p> <p>AT2 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée.</p> <p>AT2 Les professionnels déclare que la personne accompagnée ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours.</p>	<p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p>
Chapitre 2	Les professionnels	3,37
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>Consultation de l'agenda (27/05/2024) indiquant que la personne a chuté et que l'aide soignante l'a relevée ; Compte rendu (19/06/2024) abordant la situation de la personne concernant un signalement réalisé - toujours hospitalisée - échange sur son retour et sur la nécessité de faire des passages réguliers ; Compte rendu de réunion d'équipe (16/09/2021) à propos des demandes d'EHPAD en cours et la poursuite de l'accompagnement de la personne, dans l'attente de trouver une place.</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>
	<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</p>	<p>2</p> <p>2</p>

25 | 113



	7h30.	
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.	3
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Support Ensemble contre la maltraitance : objectif bientraitance - CESAP ; Compte rendu de réunion d'équipe (23/02/2024) abordant la thématique de la bientraitance ; Consultation agenda (17/09/2024) passage ce jour aide à se remettre droit dans son lit.	
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Planning (09/2024) indiquant l'intervention d'une aide à domicile dont douche, ménage, courses ; Support Ensemble contre la maltraitance : objectif bientraitance - CESAP ; Compte rendu de réunion d'équipe (23/02/2024) abordant la thématique de la bientraitance.	
Critère 2.2.4 (Impératif)	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> 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 ; Projet d'accompagnement personnalisé (27/04/2022) indiquant la religion de la personne dans la partie histoire de vie.	
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Tableau d'autorisation d'utilisation, reproduction et publication de photographies (17/09/2024) ; Formulaire autorisation de droit à l'image (DF : 20/04/2024) indiquant "autorise la photographie et la diffusion (affichage et TOTEM...) dans le cadre d'activités quotidiennes, du journal interne, des animations et des sorties organisés par l'établissement" ; Formulaire autorisation de droit à l'image (DV : 20/04/2024) ; Formulaire autorisation de droit à l'image (BS : 20/04/2024).	



Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Projet d'établissement Résidence Autonomie Saint Filleul 2018-2023 mentionnant la présentation de la charte des droits (p.7), une information sur l'information aux droits des usagers (p.26) ; 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 autonomes (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 4 4
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>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>Eléments de preuve :</i></p> <p>Règlement de fonctionnement Résidence Autonomie Jeannine Bonvoisin (21/11/2019) dont article 17 Les règles de confidentialité (p.16) ; Observation des pratiques : dossiers sous clé dans une armoire fermée dans le bureau de la responsable, alarme intrusion ; Observation Bremax avec transmission ; Référent RGPD ; Compte rendu de réunion (19/04/2024) concernant une consigne sur la confidentialité des informations à transmettre dans le cahier de transmission ; Affiche "Communiquer avec le cahier de transmission".</p>	3 4 3 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> <p>EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Programme des animations du 22 au 28 avril 2024 dont : Gym avec l'ASCRUC, invitation tablette et totem, atelier bibliothèque, beauté des mains, petit bac, chorale, atelier intergénérationnel, jeux ; 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 ; Fiche d'inscription repas à thème (21/06/2024)</p>	4 4 4



	dont inscription famille ; Observation : chambre d'hôte.	
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Liste des numéros d'urgence (CLIC, Mairie, métropole pour l'enlèvement des encombrants) ; Planning des activités du 13 au 19 mai 2024 dont sortie intermarché ; Marché de prestation de service d'insertion socio-professionnelle - CCAP ADEP ; Consultation agenda ADEP (07/2024) - accompagnement d'une personne à un rendez-vous ; Liste cabinets infirmières libérales, pharmacie, pédicure, laboratoire, kinésithérapeute, médecin (18/09/2024).	
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	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.	
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	2
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'accompagnement personnalisé (A J-P : 10/07/2015) 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) ; Programme d'animations pour la semaine du 11 au 17 septembre 2023 prévention des conduites addictives ; Attestation de formation 2018 "Pratiques addictives et personnes âgées : dialoguer, prévenir et accompagner" (23/02/2018).	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	2
	EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.	1



Critère 2.4.3	<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></p> <p>Planning des animations pour la semaine du 18 décembre au 24 décembre 2023 dont atelier "Trucs et astuces pour faciliter son quotidien" avec une ergothérapeute ; Rapport d'activité des quatre résidences 2023 indiquant l'intervention de l'ASRUC dans une visée de prévention des chutes (p.11).</p>	<p>1</p> <p>3</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>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></p> <p>Échange de mail entre l'animatrice de la maison des aînées et l'animatrice (01/05/2024) concernant la mise en place d'un atelier sur la nutrition ; Planning des animations pour la semaine du 4 au 10 septembre 2023 dont Atelier cuisine : recette salée ; Échange de mail entre la responsable de la résidence et l'animatrice (21/03/2024) concernant l'organisation d'une rencontre entre les personnes accompagnées et la Maison des Aînés au sujet de la nutrition des personnes isolées.</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p>
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></p> <p>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></p> <p>Programme intervention du CLIC : Prévention des arnaques semaine du 13 au 19 mai 2024 ; Plaquette Police Nationale : Un contenu ou un comportement illicite sur Internet ; Programme</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>

	d'animation à destination des aînés (05/2024) dont prévention des arnaques le 15 mai 2024 à la résidence Saint Filleul ; Rapport d'activité CCAS de Rouen 2023 dont des actions de prévention autour des arnaques (p.30).	
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	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p>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>Eléments de preuve :</i> Projet d'accompagnement personnalisé du 25/03/2024 Plan d'aide, Territoire de solidarité du Val de Marne, édité le 16 février 2023, effet à compter du 01/02/2023 au 31/01/2028 Plan d'aide précédent, Territoire de solidarité du Val de Marne, effet à compter du 27/08/2022 au 31/01/2023</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	3,75
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Consultation du cahier de transmission en date 10/07/2024 avec sortie définitive Mail professionnel consulté en date du 24/05/2024 à 10h00 avec le formulaire de transmission</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>



	d'un signalement aux autorités administratives, daté du 11/05/2024, objet : tentative de suicide Projet d'accompagnement personnalisé en date du 08/04/2024, volet soins/santé Classeur "transmissions +" en date 02/09/2024, objet coordonné des autres infirmières transmises à la demande du résident	
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>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet personnalisé en date du 08/04/2024, volet soins/santé Projet personnalisé en date du 25/03/2024, volet soins/santé Classeur "transmission +" en date du 25/03/2024 ; 31/05/2024 ; 18/06/2024 ; 22/06/2024 ; 02/07/2024 ; 02/08/2024 Fiche de demande d'intervention complétée, 31/05/2024</p>	4 4 4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,5
Critère 2.7.3	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Affiche consultée de "Sincères condoléances" d'une résidente décédée le 13/12/2023 Procédure "Cahier de consignes" logement - Foyer Saint Filleul - 26/08/2024 avec Liste des Numéros utiles Planning animation de la semaine du 30/10/2023 au 05/11/2023, vendredi 03 novembre à 14h00 : Film : "Seul du jour au lendemain " suivi d'un débat</p>	3 3 3
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>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.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet personnalisé d'un résident avec un suivi psychologique mis en place par la direction de la résidence autonomie en date du 28/05/2024 Fiche de demande d'intervention psychologue complétée par la responsable de la résidence autonomie St Filleul, 31/05/2024</p>	4 4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,33
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3,33
	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4



Critère 2.8.1	<p>EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Cahier des "transmissions +" consulté concernant la situation évoquée en date :</p> <ul style="list-style-type: none"> : 07/01/2024 : addiction alcool - 02/07/2024 : cure de désintoxication - 22/07/2024 : retour à domicile <p>Mail professionnel du 13/05/2024 à 17h04 adressée au SAVS pour indiquer la situation évoquée</p>
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne. 2</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>Situation agenda départ EHPAD</p> <p>Absence d'autre élément de preuve présenté</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. 4</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. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Dossier RH informatique CIVIL formation professionnelle consulté avec les formations effectuées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attestation PSC1 - Vieillesse et maladies psychiatriques - guichet intégré équipe du CLIC solutions de maintien à domicile - formation bientraitance
Objectif 2.9	<p>Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires. 2,67</p>
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. 3</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux. 3</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. 3</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Classeur contenant des fiches individuelles classées alphabétiquement par résident consulté à</p>



	<p>l'accueil, observé</p> <p>Affichage des numéros utiles, observé</p> <p>Cahier de consignes en date du 26/08/2024 : les numéros d'urgences</p> <p>Cahier de liaison consulté sans élément de preuve attestant des transmissions d'informations entre les différents partenaires</p> <p>Consultation classeur bleu "Fiches Résidents" avec informations utiles des partenaires de la personnes et professionnels de santé, et personne à prévenir</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.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Planning d'activité pour la sortie en EHPAD, affiche dans le bureau de l'animatrice</p> <p>Observation évaluateur du bureau "Pôle senior"</p> <p>"Annuaire des numéros utiles" du 31/05/2024 consulté avec les numéros EHPAD du territoire</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <p>EE : Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Absence d'élément de preuve présenté</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
Objectif 2.10	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.</p>	4
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>3 Dossiers administratifs consultés dans le bureau de la direction avec fiche de renseignements, consultés</p> <p>Classeur contenant des fiches individuelles classées alphabétiquement par résident consulté à l'accueil, observé</p> <p>Classeur animation disponible, consulté</p> <p>Cahier de consigne, consulté</p> <p>Classeur bleu informations aux agents : congés, RH, RBPP, Charte des droits et libertés</p> <p>Compte-rendus réunion d'équipe Résidence Saint Filleul présentés et datés des : 16/09/2021; 23/09/2022; 24/11/2023;</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>
	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des</p>	



Critère 2.10.2	<p>dossiers et des accès.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p>EE : Les professionnels appliquent ces règles.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Les portes des bureaux et des pièces du personnel sont systématiquement fermées à clé, observé</p> <p>Accès compte individualisé avec mot de passe personnel, observé</p>	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,29
Thématique	Bientraitance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
Critère 3.1.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.</p> <p>EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).</p> <p>EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement Résidence Autonomie Saint Filleul (2019-2024) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.42-48) et les fiches actions sur la thématique bientraitance (p.80-81) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (24/03/2017) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique ; Document démarche Projets d'établissements résidences autonomie 2024-2029 ; Diapo Projets d'établissements 2024-2029 Résidences autonomie CCAS Rouen (10/10/2023) indiquant la méthodologie pour la réécriture du projet d'établissement 2024-2029.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (17/10/2023) dont une partie sur le rappel des règles en collectivité.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p>
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.</p> <p>EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (CS-GCG-FK-LE: 29/11/2019) concernant La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie ; Facture APP Agent polyvalent (06/06/2024) ; Facture APP animateur (15/01/2024) ; Facture APP Responsable de Résidence Autonomie (21/09/2023) ; Rapport d'activité 2023 CCAS de Rouen dont la mise en place d'action de prévention contre les arnaques (p.30) ; Procédure repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie (non daté) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (24/03/2017) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique ; Compte rendu de réunion d'équipe (12/01/2024) concernant une</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>3</p>



	sensibilisaion à la bientraitance par l'utilisation de vignettes cliniques.	
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p>EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Convention de partenariat entre les Amicales et les résidences autonomes du CCAS de Rouen (15/11/2018).</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Attestation de formation (CS-GCG-FK-LE: 29/11/2019) concernant La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie ; Facture APP Agent polyvalent (06/06/2024) ; Facture APP Animateur (15/01/2024) ; Attestation de formation alimentation de la personne âgée (06/10/2021) ; Attestation de formation sur le repérage de la crise suicidaire (10/11/2017) ; Compte rendu de réunion d'équipe 23/02/2024 sensibilisation par l'étude de vignettes cliniques ; Convocation de formation Vieillesse et troubles psychiatrique (09/09/2021) ; Attestation de formation (08/06/2022) concernant l'approche du handicap".</p>	<p>3</p> <p>3</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
Critère 3.2.2	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p> <p>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.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil Saint Filleul (non daté) indiquant les locaux mis à disposition (p.10) ; Visite de l'établissement et observations des différents espaces. CVS : Compte rendu de réunion CVS (19/12/2023) dont le suivi des demandes de travaux et besoins en équipements 2024 ; Compte rendu de réunion CVS (23/06/2023) indiquant des informations sur les demandes de subvention (jeux en bois, babyfoot, table de manucure, etc.).</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
	<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>EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.</p>	<p>4</p> <p>4</p>



Critère 3.3.1	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.	4
	EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.	4
Critère 3.3.1	<i>Eléments de preuve :</i> Observations évaluateurs des différents espaces cités lors de la visite à la résidence autonomie St Filleul Formulaire adressé aux tutelles pour justifier l'utilisation des fonds du forfait autonomie, avec mention des actions spécifiques comme les ateliers mémoire et jeux cognitifs (100 participations enregistrées). Programme des animations pour la semaine du 11 au 17 décembre 2023, avec mise en évidence d'un atelier organisé le vendredi 15 décembre 2023 à 15h, sur inscription. Feuille d'animation du 15 décembre 2023, incluant les inscriptions et les émargements. Rapport d'activité 2023 Service Animation des Résidences Autonomie, page 9 : Ateliers de Gymnastique douce en partenariat avec l'association SIEL BLEU puis ASRUC	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
Critère 3.4.1	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
Critère 3.4.1	<i>Eléments de preuve :</i> Feuille d'animation du 15 décembre 2023, incluant les inscriptions et les émargements : les résidents en situation de handicap sont inscrits aux activités comme tous les autres seniors Consultation pointeuse sur la semaine du 16 octobre 2023 de l'agent sur le poste animatrice Consultation du courrier distribué présentant l'animatrice, avec une annonce de la mise à disposition de jeux Wii le 18/10/2023 à 17h45. Consultation du livret de communication français-ukrainien, sans date, avec pictogrammes. Observation de l'évaluateur lors des rencontres avec les personnes concernées dont la personne de nationalité ukrainienne.	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
Critère 3.4.2	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Rapport d'activité 2023 page 28 à 33 Programme des animations pour la semaine du 20 au 26 mai, le jeudi 23/05 à 15h00 Programme des animations pour la semaine du 10 au 14 juin, le jeudi 13/06/2024 à 15h00 Rapport d'activité 2023 maintien du lien social et lutte contre l'isolement, page 28 Rapport d'activité 2023, accueil des bénévoles, page 31	



	Article de la revue "Rouen, votre ville, votre magazine" n°527 du mercredi 05/04/2023 au 03/05/2023 diffusé aux Rouennais : sortie cinéma intergénérationnel le 14/03/2023 Programmes la Maison des aînés : atelier cuisine, 01/10/2024 participation à la Maison des aînés à la semaine Bleu à destination des Seniors	
	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	4
Critère 3.4.3	<i>Eléments de preuve :</i> Bavard'âges, avril-mai-juin 2023, N° 20, : Publication d'articles sur les « aînés du curieux printemps », illustrant une ambiance conviviale et intergénérationnelle en lien avec l'inclusion Inclusion : Article intitulé "Initiation à l'art ukrainien", publié dans la revue Bavard'âges N° 20 Bavard'âges N° 19 : Publication d'un article sur la semaine du 16 au 21 janvier 2023, consacrée au Nouvel An chinois, abordant des activités telles que la calligraphie et le tai-chi Rapport d'activité 2023, pages 8 et 9	
	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	4
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	4
Critère 3.4.4	<i>Eléments de preuve :</i> Bavard'âges n° 14 (octobre-novembre-décembre 2021) : Publication d'articles pertinents pour l'évaluation. Magazine Ciné ROUEN : Référence mentionnée précédemment. Article du journal de presse Paris-Normandie : Sans date spécifiée. Consultation photo : photographie de l'inauguration du 06 mai 2022. Carton d'invitation : courriel professionnel du 08/04/2022 à 17h50, concernant l'invitation au Conseil d'Administration (CA) du CCAS pour l'inauguration des totems numériques.	
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	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.	4
	EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.	4
	EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
Critère 3.4.5	<i>Eléments de preuve :</i> Articles dans la revue Bavard'âges : N°19 sur le Nouvel An chinois (semaine du 16 au 21 janvier 2023). N°20, « des aînés du curieux printemps » (avril-mai-juin 2023). Rapport d'activité 2023, pages 8 et 9 Observations évaluateurs du Totem numérique	
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 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement Résidence Autonomie Saint Filleul, CCAS DE ROUEN, 2018 : "Chapitre 1 - La qualité de vie en résidence autonomie, de l'accueil de la personne à son accompagnement", page 21 "Chapitre 1, II- La qualité de vie en résidence autonomie", page 27 "II. Maintien de l'autonomie dans un cadre sécurisant et sécurisé" pages 33 à 35 Compte rendu du CVS 19/12/2023 : présentation du Rapport d'activité 2023 du Service Animation des Résidences Autonomie, CCAS	
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Programme des animations de la semaine du 18 mars au 24 mars 2024 : yoga gym, bowling sur la Wii Programme des animations de la semaine du 27 au 31 mai 2024 : gym douce, le 27/05/2024 Programme des animation de la semaine du 28 aout au 1er septembre gyme doux avec l'association Siel bleu le 28 aout matin Programme animation de la semaine du Tableau présenté avec les actions de prévention de la perte d'autonomie retourné au département pour l'année 2023 Flyer Semaine Bleu	
Critère 3.5.3	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.	2
	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.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Attestation de stage : Formation relative à la sécurité incendie dans les ERP de type J et N, 1 jour le 18 janvier 2017, Qualiconsult Formation. Attestation de fin de formation : Prévention et Secours Civiques de Niveau 1 (PSC1) datée et signée le 14/11/2024 par l'Union Départementale des Sapeurs-Pompiers (UDSP 76). Attestation de formation : « L'approche du handicap » du 27/04/2022 au 06/05/2022, datée et signée le 08/06/2024 par le CNFPT Normandie. Convocation : Formation relative à la sécurité incendie dans les ERP du 08/06/2021. Attestation de formation : MSAP par la CARSAT de Normandie le 16 avril 2018, « offres de	



	<p>services de l'assurance retraite ».</p> <p>Attestation de présence : « La protection des personnes âgées, malades, handicapées, vulnérables », en date du vendredi 19 octobre 2018 à Rouen.</p> <p>Attestation de présence : Formation « Le repérage de la crise suicidaire » les 06 et 07 mars 2017 à Sotteville-lès-Rouen.</p> <p>Attestation de formation : Formation « Pratiques addictives et personnes âgées : dialoguer, prévenir et accompagner » à Sotteville-lès-Rouen, les 09, 16 et 23 février 2018.</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,34
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	3
Critère 3.6.4	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	3
	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>"Traçabilité +" du 10/05/2024 : Situation, UNACOR mentionné</p> <p>Aucun autre élément de preuve n'a été présenté assurant la traçabilité des professionnels qui alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.</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	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	2
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	2
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	2
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	2
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	2
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Gestion des ordonnances et médicaments, Résidence St Filleul</p> <p>Protocole "désinsectisation punaises de lit, traitement chimique", lu, sans date, sans version</p> <p>Observations évaluateur :</p> <p>Absence de circuit linge propre / linge sale pour la laverie professionnelle, observé</p> <p>Affichage "Les virus de l'hiver", observé.</p> <p>Affichage d'hygiène des mains, observé.</p> <p>Solutions hydro-alcooliques (SHA) à disposition dès l'entrée et également au restaurant, observé.</p> <p>Affichage sur la bonne utilisation du SHA, observé.</p> <p>Masques à disposition à l'accueil pour les professionnels et les visiteurs, observé.</p> <p>Situation d'un professionnel portant des gants en ouvrant la porte d'un bureau administratif, observé.</p> <p>Fontaine à eaux, datée et livret de maintenance à jour, observé.</p> <p>Couloir en cours de lavage, sol mouillé, sans panneau jaune ; le professionnel déclare « je ne l'ai pas trouvé », observé.</p>	
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	2



Critère 3.7.2	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	
Critère 3.7.3	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Affichage "Les virus de l'hiver", observé.</p> <p>Affichage d'hygiène des mains, observé.</p> <p>Solutions hydro-alcooliques (SHA) à disposition dès l'entrée et également au restaurant, observé.</p> <p>Affichage sur la bonne utilisation du SHA, observé.</p> <p>Masques à disposition à l'accueil pour les professionnels et les visiteurs, observé.</p> <p>Situation d'un professionnel portant des gants en ouvrant la porte d'un bureau administratif, observé.</p> <p>Fontaine à eaux, datée et livret de maintenance à jour, observé.</p> <p>Couloir en cours de lavage, sol mouillé, sans panneau jaune ; le professionnel déclare « je ne l'ai pas trouvé », observé.</p> <p>Laverie professionnelle : pas de circuit séparant le linge propre et le linge sale ; stock du chariot de linge sale dans la même pièce que les machines à laver et le sèche-linge, observé</p> <p>Protocole "désinsectisation punaises de lit, traitement chimique", lu, sans date, sans version</p>	
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Aucun élément de preuve n'a été présenté assurant la traçabilité des professionnels qui sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à 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
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>Éléments 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 Saint Filleul (non daté) ; Projet d'établissement Saint Filleul (2018-2023) indiquant un point sur le personnel de la résidence (p.12) et une partie 2 : Réflexion menée en lien avec les recommandation de bonnes pratiques professionnelles (p.21-44) ; Fiche de poste Responsable de l'animation des résidences autonomie du CCAS de Rouen (15/10/2019) ; Fiche de poste Agent polyvalent (21/06/2022) ; Fiche de poste Aide à domicile (10/10/2019) ; Fiche de poste Assistante</p>	

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 de charge, des tables, un chariot de transport ; Compte rendu de réunion responsables SDA (02/2024) concernant la présentation des assistants de prévention ; Document "Les Essentiels - savoir manager simplement" (12/2016) dont une partie sur "La nouvelles protection pour les lanceurs d'alerte".

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

3

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

3

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

3

Éléments de preuve :

Cahier de référence n°1 : Comprendre l'organisation des services de la ville de Rouen (V6 : 2022) ; Cahier de référence n°2 : Connaître les organigrammes des directions de la ville de Rouen ; Cahier de référence n°4 (05/2022) : Protéger la santé physique et mentale des agents de la Ville de Rouen ; Cahier de référence n°6 : Sensibiliser les agents municipaux aux risques liés aux addictions ; Charte de la diversité - Ville de Rouen (15/09/2006) ; Charte Unité de valeurs pour les relations au travail (06/11/2009) ; Kit d'accueil du nouvel agent (non daté) ; Règlement intérieur sur le temps de travail (non daté) ; Planning Saint Filleul (01/2024) dont un temps en doublure d'un nouveau professionnel ; Consultation D'Clic - Présentation journée de bienvenue (capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic - déplacement (capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic It-bag en ligne (capture d'écran 30/08/2024).

Critère 3.8.2

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

4

EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.

4

EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).

4

EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.

4

Éléments de preuve :

Convention de formation professionnelle "Maîtriser les nouvelles modalités de l'évaluation des ESMS" (06/09/2023) ; Échange de mail entre la responsable des résidence et le service juridique FNADEPA (09/09/2024) à propos d'information sur la facturation de la télé-assistance ; Échange de mail entre la responsable des résidences et le service juridique FNADEPA (27/08/2024) concernant une campagne de collecte des données SAD ; Emailing adhésion UNCCAS de la chef du service des aînés (18/07/2024) concernant des informations sur l'évolution du travail social ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS (02/2024) ; Document Lignes directrices de gestion (08/12/2023) - Volet 2 : Promotion et valorisation des parcours dont "Partie 1 : Valorisation des parcours et développement des compétences (p.18-22) et "Partie 2 : Critère d'avancement et de promotion" (p.22-25) ; Consultation dossier RH dont entretien professionnel : (SD : 12/10/2023) indiquant le contexte, la manière de servir, les objectifs, les évolutions professionnelles année 2024, la demande de formations année 2024 et l'avancement / promotion ; Acte d'engagement : Marché de prestations de service d'insertion socio-professionnelle - Atelier Chantier d'Insertion - Accompagnement et médiation dans les emploi de proximité au sein du Service Personnes Âgées du CCAS de Rouen (06/05/2021) ; Contrat formalisant la période d'immersion (08/02/2023).

Critère 3.8.3



	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.</p> <p>EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.</p>	4
Critère 3.8.4	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultation dossier RH (SD Aide à domicile) : CV, lettre de motivation et Certificat d'aptitude professionnelle Cuisine, Brevet d'études professionnelles agricoles - service aux personnes, attestation de formation "Viellissement et troubles psychiatriques" (12/10/2021), attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie" (29/11/2019 ; Process Traitement des demandes de formation issues des entretiens professionnels (non daté) ; échange de mail entre la chef du service des aînés et la directrice du CCAS (30/01/2024) à propos des demandes de formations issues des entretiens professionnels ; Attestation de formation « Word Niveau 1 » (14/02/2018) ; Fiche entretien professionnel 2023 complétée (12/10/2023) ; Plan de formation 2024-2025 des résidences autonomes (2024) ; Bilan de formation résidences autonomes (2022) ; Bilan de formation résidences autonomes 2023.</p>	
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <p>EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.</p> <p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Planning Saint Filleul (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 Saint Filleul (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>	4
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	1
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</p>	2



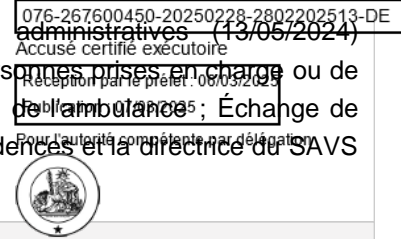
	"Stop au sexisme au travail" ; Cahier de référence n°4 "Protéger la santé physique et mentale des agents de la ville de Rouen."	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation D'Clic PDE - Indemnité kilométrique Vélo (Capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic PDE - Transport en commun (Capture d'écran 30/08/2024) ; Projet aménagement bureau animatrice (07/07/2021) ; consultation D'Clic Accès COSC ; Consultation D'Clic Ville de Rouen - participation à des activités sur le temps du midi (sport, tricot, etc.) - organisation de visite (musée, challenge interservice, etc.) ; Observations : Vestiaires, salle de pause, douche, chambre de garde, salle de rangement ; PV de restitution de choix de temps de travail (10/2021).	
Critère 3.9.3	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	4
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	3
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Compte rendu de réunion Animation (09/04/2024) ; Compte rendu de réunion Animation (11/06/2024) ; Compte rendu de réunion Animation (12/03/2024) ; Calendrier Réunion de service année 2024 (12/07/2024) ; Démarche Projets d'établissements - Résidence autonomie (24/08/2024) dont organisation des groupes de travail intégrant les professionnels ; Marché public : Organisation et animation de groupes d'analyse de pratiques professionnelles, d'un groupe et de séances de supervision pour des agents du CCAS de Rouen (07/12/2022) ; Facture APP (05/06/2024) dédiés aux agents du SDA et aux aides à domicile et agents polyvalents des RA ; Facture APP (15/01/2024) dédiés aux agents du SDA et aux animatrices des RA ; Facture APP (21/09/2023) dédiés aux responsables des RA ; CCTP marché Ville CCAS - Condition de travail : Accompagnements individuels et collectifs (non daté) dont soutien psychologique individuel (p.6) et soutien psychologique collectif (p.7) ; Consultation D'Clic - Rôle de l'assistante sociale (10/09/2024) concernant la possibilité d'accompagnement sur le plan personnel et professionnel ; Échange de mail entre le cheffe de service adjoint qualité de vie au travail et la responsable des résidences (12/12/2023) solliciter pour faire intervenir une psychologue pour un temps d'échange collectif et / ou individuel avec les professionnels.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,53
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	2
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	2

Critère 3.10.1	<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 Saint Filleul (2018-2023) ; Lettre mensuelle FNADEPA (07/2024) concernant de l'information du le secteur médico-social ; Lettre mensuelle 364 FNADEPA (09/2024) concernant de l'information sur le secteur médico-social ; Résultats enquête satisfaction 2022.</p> <p>CVS : Absence d'éléments de preuve sur ce critère.</p>	<div>076-267600450-20250228-2802202513-DE</div> <div>Amélioration continue</div> <div>Accusé certifié exécutoire</div> <div>Reception par le préfet : 06/03/2025</div> <div>Publication : 07/03/2025</div> <div>Pour l'autorité compétente par délégation</div> <div>2</div> <div>1</div>
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.</p> <p>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 et de services aux personnes âgées, Mises en oeuvre d'actions individuelles ou collectives de prévention de la perte d'autonomie au profit de résidents ; Synthèse des Objectifs CPOM (04/05/2022) ; Plan d'Amélioration Continue de la Qualité RA (17/06/2024) indiquant des objectifs en lien avec les critères du référentiel HAS ; Fiche de poste Responsable de Résidence Autonomie (24/10/2023). Résultats enquête satisfaction 2022.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (19/12/2023) dont le suivi des demandes de travaux et besoins en équipements 2024 ; Compte rendu de réunion CVS (23/06/2023) indiquant des informations sur l'évaluation externe ; Questionnaire de satisfaction (2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) comprenant un point sur l'évaluation de l'établissement.</p>	<div>2</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>2</div> <div>2</div>
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.</p>	<div>3,33</div>
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>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement Résidence Autonomie Saint Filleul (2019-2024) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.42-48) et les fiches actions sur la thématique bientraitance (p.80-81) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (24/03/2017) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique.</p>	<div>4</div> <div>4</div> <div>4</div>



Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.</p> <hr/> <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) ; Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (13/05/2024) concernant une tentative de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnel ; Transmission (19/06/2024) concernant un échange sur la situation avec les professionnels et mise en place d'action corrective : demande de vigilance plus importante ; Transmission (18/07/2024) communication avec l'assistante sociale de l'Hôpital psychiatrique pour un retour à domicile.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (AE-LL-MN-SD) : 29/11/2019) concernant "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie" ;Projet d'établissement Résidence Autonomie Saint Filleul (2019-2024) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.42-48) et les fiches actions sur la thématique bientraitance (p.80-81) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (24/03/2017) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique.</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultation classeur de traitement des réclamations indiquant la procédure de traitement et les types de réclamation (non daté) ; Fiche d'enregistrement des réclamations (trame) indiquant l'objet et la forme de la réclamation.</p>	<p>3</p> <p>4</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> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

	Consultation classeur des réclamations : 16 réclamations en 2024 ; Fiche d'enregistrement des réclamations N°2024/P/1 : concernant la réservation de la chambre d'hôte – signale qu'un matelas est en mauvais état (10/01/2024) ; Courrier de réponse (18/09/2023) – prise de connaissance du souhait de la personne de quitter la résidence car l'environnement est trop bruyant. ; Compte rendu de CVS (11/06/2024) dont un bilan sera fait des plaintes et des réclamations.	
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	3
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
Critère 3.12.3 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation classeur des réclamations : 16 réclamations en 2024 ; Fiche d'enregistrement des réclamations N°2024/P/1 : concernant la réservation de la chambre d'hôte – signale qu'un matelas est en mauvais état (10/01/2024) ; Courrier de réponse (18/09/2023) – prise de connaissance du souhait de la personne de quitter la résidence car l'environnement est trop bruyant ; Compte rendu (23/02/2024) indiquant une présentation de plusieurs réclamations et des outils mis à disposition.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,5
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	2
Critère 3.13.1 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> 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.	
	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1
Critère 3.13.2 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (13/05/2024) concernant une tentative de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnel - Mesure immédiate : l'agent est resté jusqu'à l'arrivée de l'ambulance. CVS : Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.	
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	1
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	1
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	1
Critère 3.13.3	<i>Eléments de preuve :</i>	



(Impératif)	Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (13/05/2024) concernant une tentative de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnel - Mesure immédiate : l'agent est resté jusqu'à l'arrivée de l'ambulance ; Échange de mail entre la responsable de la résidence, la responsable des résidences et la directrice du SAVS (13/05/2024) à propos d'un incident de violence d'un résident.	
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</p>	<p>1</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 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i> Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque - SDA (non daté) ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté) ; Risque incendie, prévention et principe d'évacuation (19/09/2022) ; Plan de continuité de l'activité (06/11/2020) indiquant les démarche à suivre pour la continuité de service pour l'ensemble des services de la ville ; Procédure fortes chaleurs (Version 2024) ; Plan de continuité de service résidence autonomie précisant les démarches à suivre en cas d'épidémie virale (10/2020) ; Plan de continuité en cas de délestage électrique (non daté) ; Bulletin d'alerte Vigipirate (13/10/2023) ; Affiche réagir en cas d'attaque terroriste ; Affiche organiser un confinement face à une menace terroriste. CVS : Compte rendu de réunion CVS (17/10/2023) dont une partie sur la gestion des crises (Covid, légionellose, Lubrizol, etc.).</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.14.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i> Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque - SDA (non daté) ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté) ; Risque incendie, prévention et principe d'évacuation (19/09/2022) ; Plan de continuité de l'activité (06/11/2020) indiquant les démarche à suivre pour la continuité de service pour l'ensemble des services de la ville ; Procédure fortes chaleurs (Version 2024) ; Plan de continuité de service résidence autonomie précisant les démarches à suivre en cas d'épidémie virale (10/2020) ; Plan de continuité en cas de délestage électrique (non daté) ; Bulletin d'alerte Vigipirate (13/10/2023) ; Affiche réagir en cas d'attaque terroriste ; Affiche organiser un confinement face à une menace terroriste.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>



Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. 2</p> <p>EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise. 2</p> <p>EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Consultation du registre de sécurité ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté).</p>
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 2</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Bilan de formation 2023 dont PSC1 et SST recyclage ; Bilan de formation 2022 dont habilitations électriques ; Attestation de formation (17/07/2019) "exploitation du SSI, sécurité incendie et transfert des malades dans les ERP" ; Attestation de formation "Lutte incendie (maniement des extincteurs) (08/01/2019) ; Convocation Formation relative à la sécurité incendie dans les ERP (08/06/2021) ; Attestation PSC1 (14/11/2023).</p>
Objectif 3.15	<p>L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. 3</p>
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Plan de transition (05/2023) ; Projet BPC22 - Installation de récupérateurs 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> 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</p>



	ville de Rouen ; Fiche de registre RGPD.	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés des outils numériques.	2
Critère 3.15.3	<i>Eléments de preuve :</i> 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.	2



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
	<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'une clé 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 : "Chacun peut aller et venir librement, dans les limites de l'obligation de sécurité dont l'établissement est redevable. A cet égard, la porte d'entrée principale est munie d'un système d'accès pour les sorties et entrées. Les absences de nuit, ou de plus d'une journée doivent être impérativement signalées à l'accueil, la veille du départ. Dans ce cas, les retours doivent être également signalés".	
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	3
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Cela se caractérise par une écoute active et bienveillante des professionnels envers les personnes, le fait de sonner aux portes d'appartement avant d'entrer ou encore de respecter le choix de la personne pour être appelée par son nom ou son prénom. Ces éléments sont partagés entre les professionnels lors des échanges ou des réunions d'équipe. Le vouvoiement des personnes est d'usage. Le tutoiement est utilisé pour certaines personnes, cependant, il n'y a pas de documents qui recensent l'accord ou non de la personne pour être appelée par son prénom. Ses pratiques sont mises en œuvre et respectées quotidiennement par les professionnels (observation quotidien).	
	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4



Critère 2.2.3	<p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.</p> <p><i>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 sonner aux portes avant d'entrer dans l'appartement. Les pratiques professionnelles des aides à domicile sont de prendre en compte les souhaits de la personne si celle-ci souhaite être seule lors d'un acte de la vie quotidienne (exemple toilette partie intime, s'habiller seule dans la chambre, etc.). Le devoir de confidentialité est aussi abordé. 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 (étude de vignettes cliniques) 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. Les menus proposent plusieurs possibilités de choix des personnes ne peuvent pas manger certains aliments de part leur religion. Les pratiques sont partagées et mises en œuvre par les professionnels. Certains projets d'accompagnement personnalisés abordent la notion de religion ce qui permet de partager ces informations entre 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. 3</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels 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". Les formulaires sont actuellement tous à jour mais n'ont pas fait l'objet d'une actualisation régulière les années précédentes.</p> <p>Le choix exprimé des personnes est respecté par les professionnels. Un tableau recense les personnes le choix des personnes sur le droit à l'image.</p>
	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p>



Critère 2.2.6	<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>	
Critère 2.2.7	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p>	3
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	2
	<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 le bureau de la responsable de la résidence. 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>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,33
	<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>	4
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4



Critère 3.11.1	<p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pour générer des actes de maltraitance et de violence. Pour cela un groupe de travail intégrant des 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
Critère 3.11.2	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence dans le cadre de sa procédure "Repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie". Celle-ci se décline par : le repérage ou la suspicion d'éléments de maltraitance, la remontée à la responsable de résidence, l'analyse de la situation en équipe et la recherche d'éléments, l'entretien avec les résidents et les proches concernés, la mise en place d'action selon les résultats de l'analyse de la situation (signalement au Procureur de la République, signalement à l'IDERS, mise en place d'un accompagnement adapté si nécessaire avec le CLIC, une psychologue, psychiatre, etc.), la réévaluation de la situation.</p> <p>La résidence a été amenée à traiter des situations de violence et de maltraitance. Par exemple, cela a concerné la situation d'une personne qui s'est automutiliée et présentait une souffrance en santé mentale. Des actions correctives ont été mises en place (augmentation de la vigilance, échange avec l'assistante de service social de l'hôpital psychiatrique, etc.).</p>	4 4 4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.1	<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>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</p>	3 4 2



permet de faire la déclaration. La résidence compte 16 réclamations sur l'année 2024. 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.

Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations auprès des parties prenantes. Les réclamations font l'objet de réponse. Par exemple, il peut s'agir du changement de matelas dans la chambre d'hôte ou d'une demande de changement de logement / résidence (réponse par courrier). Les membres du CVS déclarent qu'ils ont connaissance d'un bilan de restitution des plaintes et des réclamations dans le cadre des réunions CVS. Le compte rendu de réunion CVS datant du 11 juin 2024 mentionne bien un bilan de restitution des réclamation par typologie. Les membres du CVS indiquent qu'ils ont également une boîte aux lettres permettant de recueillir des idées.	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	3
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
Critère 3.12.3	<i>Commentaire :</i> 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. Les professionnels mettent en place des actions correctives selon les type de réclamation (rappel en café des échanges, changement de matelas, courrier envoyé).	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	1,5
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	2
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'a pas formalisé l'organisation du recueil et du traitement des évènements indésirables. Il n'y a pas de procédure définie. Toutefois, les pratiques sont que les évènements indésirables sont remontés à la responsable de la résidence. La fiche de transmission d'un évènement aux autorités administratives mise à disposition par le département est ensuite complétée. Très peu d'évènements indésirables sont déclarés et identifiés ce qui induit une forme de sous déclaration. Les évènements 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.	
	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès	



Critère 3.13.2	des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne communique pas suffisamment sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes car la démarche n'est pas formalisée. Cependant, l'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signale aux autorités (exemple d'une tentative de suicide d'une personne accompagnée). CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la notion d'événement indésirable. Ils indiquent qu'il n'y a pas de présentation d'un bilan de restitution des événements indésirables passés.	
Critère 3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	1
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	1
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	1
	<i>Commentaire :</i> 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 d'une tentative de suicide d'une personne accompagnée, situation de violence).	
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	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	2
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
	<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. CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un plan de gestion de crise. Toutefois, ils indiquent qu'ils ont eu connaissance des mesures de prévention dans certaines situations (canicule, covid-19, légionellose, etc.).	
Critère 3.14.2	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
	<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.).

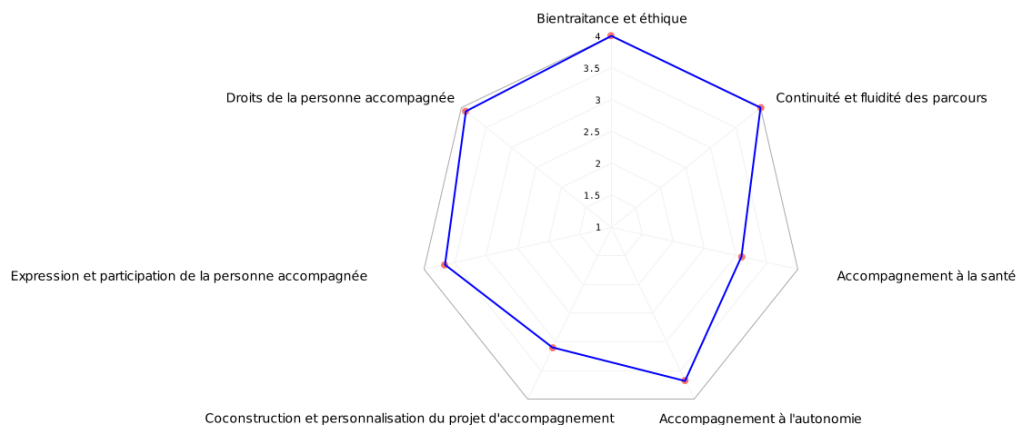




Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique que tout va bien et qu'elle se sent écoutée. Elle ajoute qu'elle s'entend bien avec les professionnel et qu'elle est en confiance.</p> <p>AT3 déclare : "Je suis bien traitée, on est tous bien traités. Elles ont une patience d'ange ! Jamais un mot plus haut que l'autre. Je suis enchantée."</p> <p>AT2 La personne accompagnée déclare qu'elle exprime sa perception de la bientraitance et son avis lorsqu'elle le souhaite, aussi bien auprès des autres résidents qu'auprès des professionnels de la résidence autonomie.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71



Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique que les professionnels sont présentés au moment où elle est arrivée. Elle peut citer la directrice qui lui a présenté la résidence lors de son arrivée.</p> <p>AT3 La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier en les citant.</p> <p>AT2 La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants. Ils peuvent les identifier, même lorsqu'il y a des remplacements, et en sont également informés.</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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle a bien reçu le dossier concernant la résidence. Elle dit également qu'on lui a expliqué l'ensemble de ces documents.</p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare que : "J'ai fait une visite, elle m'a demandé si ça me convient et j'ai pris l'appartement. J'ai eu tous les documents : livret d'accueil et tout ce qui concerne l'établissement et ce qui est possible et pas possible de faire."</p> <p>AT2 La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective de la résidence. La personne déclare : "Oui, on a tous les documents à l'arrivée, le travail est fait : livret d'accueil, le contrat de séjour, les explications et l'ensemble des choses. Nous avons un entretien lors de la prise de rendez-vous avec la responsable de la résidence autonomie."</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. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle a désigné une personne de confiance dans son entourage. Elle précise que son rôle est qu'elle soit appelée si elle a un souci et qu'elle s'occupe de lui et des papiers.</p> <p>AT3 La personne accompagnée est informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</p> <p>AT2 La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches, et cela est fait dans le dossier complété à l'entrée.</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 affirme qu'elle sait que la résidence dispose d'un dossier avec ses informations administratives. Pour autant, elle ne savait pas qu'elle pouvait en avoir l'accès.</p> <p>AT3 La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <p>AT2 La personne a accès aux informations relatives à son dossier.</p>
	<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>



Critère 1.2.5	<p>AT1 : La personne accompagnée explique que les professionnels l'aide beaucoup dans les démarches administratives. Elle ajoute qu'ils peuvent même téléphoner pour lui et évoque l'animatrice quant à ce sujet.</p> <p>AT3 La personne déclare pouvoir s'adresser aux professionnels.</p> <p>AT2 La personne déclare : "Je peux m'adresser aux professionnels à la résidence autonomie pour être orientée si besoin. J'ai été aidée pour compléter la demande de Passeport sur l'ordinateur."</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> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de ses modalités d'exercice lors du rendez-vous d'admission avec la responsable de la résidence. Dès lors, plusieurs documents sont remis. Le règlement de fonctionnement reprenant le fonctionnement des résidences autonomie, le droits des résidents et les règles de vie. Le contrat de séjour est signé et mentionne une partie sur les conditions financières ainsi que les droits de la personne en préambule. Le livret d'accueil intègre également des notions sur le droit des personnes. Les professionnels déclarent que ce dernier document est transmis, cependant, il n'y a pas de traçabilité par lequel ce document a bien été transmis. La charte des droits et des libertés, en FALC, est affichée ainsi que d'autres documents. Les professionnels savent orienter la personne vers les personnes ressources. Par exemple, la responsable de la résidence est en lien avec les services de la CAF ou encore avec l'assistante de service sociale.</p> <p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur au moment de l'entrée un livret d'accueil lui ai remis avec la charte des droits et des libertés et le contrat de séjour.</p> <p>AT2 Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. Lors de l'entrée, un livret d'accueil lui est remis avec la charte des droits et des libertés ainsi que le contrat de séjour.</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés et / ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. Cependant, ils ont bénéficié de quelques formations pouvant éventuellement en faire référence comme la formation "Bientraitance" qui a eu lieu en 2019.</p> <p>AT3 Les professionnels déclarent être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée pendant les réunions d'équipe, avec des rappels et la lecture de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ensemble. Les professionnels citent les différents droits. La charte des droits et des libertés est remise à l'entrée des résidents et affichée à l'entrée sur le classeur mural à côté du panneau d'affichage et le totem (borne numérique).</p> <p>AT2 Les professionnels déclarent être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée pendant les réunions d'équipe, avec des rappels et la lecture de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ensemble. Les professionnels citent les différents droits. La charte des droits et des libertés est remise à l'entrée des résidents et affichée à l'entrée sur le classeur mural à côté du panneau d'affichage et le totem (borne numérique).</p>
	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou</p>



Objectif 1.3

des modalités de fonctionnement du service.

Critère 1.3.1

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.

Commentaire :

AT1 : La personne accompagnée fait part qu'elle a bien reçu le règlement de fonctionnement. Elle évoque certaines règles qui lui conviennent tout à fait. Elle ajoute que des alternatives sont proposées si elle n'est pas disponible. Par exemple, le temps des courses peut être déplacé si elle ne peut pas être présente sur l'horaire qui était convenu.

AT3 la personne accompagnée, confirme qu'elle est associée à la révision des règles de vie collective : "On a un beau parc, on peut suggérer au café des échanges des propositions ou des idées."

AT2 La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. AT2 déclare : "on a une enquête de satisfaction et on nous a demandé notre avis. Le CVS, c'est [des résidentes qui] font une réunion : 'Venez nous dire ce que vous voulez nous dire.'"

CVS : Les membres du CVS indiquent qu'ils se sentent écoutés et que leurs avis sont pris en compte au cours des différentes instances. Ils ajoutent que le règlement de fonctionnement a été abordé et que des rappels sur les règles en collectivité sont réalisés. Ils sont également informés des changements concernant le fonctionnement de la résidence (exemple du prestataire de restauration).

Critère 1.3.2

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.

Commentaire :

AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée des règles de vie collectives ou des modalités de fonctionnement par la transmission du règlement de fonctionnement ou encore du livret d'accueil. Ces documents font part des règles collectives établies dans la résidence. Elle comprennent le respect d'autrui, les sorties, les visites, la consommation d'alcool et de tabac, le respect des biens et des équipements collectifs, la sécurité, les conditions d'utilisation des locaux ou encore la restauration. Ces règles sont abordées dans le cadre du CVS. Les professionnels proposent de adaptations de planning d'intervention lorsque cela est nécessaire et que la personne ne peut pas être disponible. Par exemple, l'accompagnement aux courses a été déplacé sur un autre temps suite à un rendez-vous de la personne. Les horaires d'entretien du logement sont adaptés en fonction des besoins de la personne.

AT3 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, lors du CVS, mais aussi pendant le café des échanges où l'on évoque les questions des résidents, les travaux, la vie quotidienne de la résidence. À la fin, ce temps est destiné à l'animation, comme les dates des prochains événements ; les résidents peuvent également faire des propositions ou évoquer des sorties. Le classeur des comptes rendus du café des échanges est accessible pour les résidents dans le classeur mural.

AT2 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, lors du CVS, mais aussi pendant le café des échanges où l'on évoque les questions des résidents, les travaux, la vie quotidienne de la résidence. À la fin, ce temps est destiné à l'animation, comme les dates des prochains événements ; les résidents peuvent également faire des propositions ou évoquer des sorties. Le classeur des comptes rendus du café des échanges est accessible pour



	les résidents dans le classeur mural.	
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> AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut exprimer ses choix concernant son cadre de vie (exemple : les interventions de ménage et l'aide pour les courses). AT3 La personne accompagnée participe également aux réunions de quartier : "Tous les six mois, un élu fait des réunions, parle du quartier et j'y vais. Nous lui signalons s'il y a des nids de poule, par exemple. La prochaine réunion, c'est le premier octobre." AT2 La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</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> AT1 : La personne accompagnée indique que son appartement lui convient parfaitement. Elle dit qu'elle dispose de tout ce dont elle a besoin (salle d'eau adaptée, cuisinière, etc.). Elle ajoute qu'elle a pu ramener ses meubles. AT3 La personne accompagnée apprécie son espace de vie privé avec sa terrasse et son jardin : "Le studio avec chambre, je n'ai pas pris mes meubles, j'ai tout racheté, et les tableaux, j'ai installé des placards pour la cuisine." AT2 La personne déclare : "Cet appartement m'a été proposé et ça m'a plu. Regardez la vue !"</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,67
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle participe au café des échanges. Cependant, elle n'a pas connaissance du CVS, ni de ses représentants. Au cours du café des échanges, elle déclare qu'elle peut exprimer sa satisfaction. AT3 La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation pour le quartier et aux cafés des échanges. AT3 La personne accompagnée connaît les élus du CVS. AT2 La personne déclare : "Je participe aux réunions anticipatives et, généralement, on nous apporte le goûter, avec le CVS et les enquêtes de satisfaction." CVS : Les membres du CVS font part qu'ils sont informés des points qui vont être abordés dans les réunions par la bonne réception de l'ordre du jour. En amont de la réunion, ils organisent une "pré-réunion" dont ils communiquent la date par des affichages dans la résidence. Il est à noter que les résidents viennent davantage lorsqu'un goûter est organisé. Ces temps leur permettent de recueillir plusieurs points qu'ils peuvent ensuite évoquer lors de la réunion CVS. L'un des derniers points relevé concerne le renouvellement d'un banc dans les extérieurs de la résidence.</p>	4



	Un règlement intérieur du CVS existe. Un document permet de communiquer sur les membres représentants du CVS.	
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée précise qu'elle a accès au relevé des échanges par la mise à disposition des comptes rendus de CVS à l'accueil.</p> <p>AT3 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. Elle connaît les lieux d'affichages des différents comptes rendus, des plannings et des réunions avec l' élu de la ville.</p> <p>AT2 La personne déclare qu'elle est informée de la suite donnée aux demandes formulées par le CVS ou lors des Café-échanges. Elle donne un exemple en soulignant que les professionnels suivent de près la progression des projets techniques. Elle mentionne notamment le cas de l'if, qui présentait une zone creuse avec un risque d'effondrement. La demande a été soumise, acceptée, puis suivie des appels d'offres, de la commande et enfin de la mise en œuvre, un processus qui s'est étalé sur 18 mois.</p> <p>CVS : Les membres du CVS expliquent que les professionnels reçoivent un compte rendu de réunion après chaque instance du CVS. Ces comptes rendus reprennent clairement les points évoqués. Les comptes rendus sont ensuite affichés dans les parties communes de la résidence. Ils sont également envoyés aux membres du CVS par courrier. De plus, les cafés des échanges permettent aussi aux personnes accompagnées d'être informés du contenu des échanges qui ont lieu en CVS.</p>	4
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent l'accès de la personne au contenu des échanges dans les instances collectives. Par exemple, le café des échanges permet à la personne d'être informée, avec un point réalisé sur le CVS. D'autre part, les professionnels connaissent les lieux d'affichage des comptes rendus de réunion CVS (situé dans porte-vue à l'entrée).</p> <p>AT3 Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et des réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation, en expliquant pour le café des échanges, le CVS et la commission des menus. La commission des menus est mutualisée entre les quatre résidences. Les résidents sont informés lors du café des échanges et ont la possibilité d'assister à la commission, ainsi que de faire des remarques avant la réunion dans le cahier à disposition au restaurant, sur la table à l'entrée, à gauche du micro-ondes, avec un stylo.</p> <p>AT2 Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et des réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation, en expliquant pour le café des échanges, le CVS et la commission des menus. La commission des menus est mutualisée entre les quatre résidences. Les résidents sont informés lors du café des échanges et ont la possibilité d'assister à la commission, ainsi que de faire des remarques avant la réunion dans le cahier à disposition au restaurant, sur la table à l'entrée, à gauche du micro-ondes, avec un stylo.</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,67



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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut échanger avec les professionnels facilement. Elle dit qu'elle peut leur faire des demandes. Dans l'exemple, elle ajoute que ses souhaits sont pris en compte, cependant, elle dit qu'elle ne peut pas choisir le supermarché où elle souhaiterait aller faire ses courses et que le recrutement de l'animatrice est très long.</p> <p>AT3 La personne accompagnée est satisfaite des activités interrésidences : "Il y a les interrésidences pour des sorties entre établissements, moi je les fais toutes, c'est très bien. Les sorties, les repas à thèmes, des thés dansants, et j'y participe, c'est même affiché, il y en a en novembre je crois."</p> <p>AT2 La personne accompagnée est soutenue dans l'expression de ses idées. Le partage de son expérience est encouragé, et l'expression de ses préférences est prise en compte.</p>
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent l'expression de la personne avec qui ils peuvent discuter facilement au quotidien. Des demandes peuvent avoir lieu, cependant, ces éléments peuvent se retrouver dans certains comptes rendus de réunion d'équipe (exemple : la personne utilise un langage familier). D'autre part, un questionnaire de satisfaction a été transmis afin de recueillir la satisfaction de la personne.</p> <p>AT3 Les professionnels déclarent faciliter l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et d'outils adaptés, notamment par l'affichage de documents et de plannings dans la laverie, le restaurant et le salon de coiffure, avec du texte et des images.</p> <p>AT3 Les professionnels déclarent la présence d'une boîte à idées au niveau des boîtes aux lettres des résidents pour recueillir les avis et les suggestions.</p> <p>AT2 Les professionnels déclarent faciliter l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et d'outils adaptés, notamment par l'affichage de documents et de plannings dans la laverie, le restaurant et le salon de coiffure, avec du texte et des images.</p> <p>AT2 Les professionnels déclarent la présence d'une boîte à idées au niveau des boîtes aux lettres des résidents pour recueillir les avis et les suggestions.</p>
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels n'analysent pas le recueil des attentes de la personne accompagnée. La personne peut faire part de certaines attentes, comme indiqué dans son projet d'accompagnement personnalisé, cependant, les professionnels déclarent ne pas participer à la démarche. Les professionnels apportent des adaptations en fonction des demandes de la personne. Par exemple, ils peuvent aller chercher des produits d'hygiène suite à la demande la personne. Néanmoins, il n'y a pas de traçabilité sur ce type de demandes.</p> <p>AT3 Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements en évoquant la "fiche résident" réalisée par l'animatrice.</p> <p>AT2 Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée (AT2) et en tirent les enseignements en évoquant le besoin d'utilisation du Hotspot Wifi.</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.</p> <p>3,67</p>



Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée évoque qu'elle peut dire si elle est d'accord ou non, notamment pour les horaires d'intervention des professionnels.</p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare avoir la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.</p> <p>AT2 La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé grâce à des informations claires et des moyens adaptés, et elle déclare que cela est absolument respecté et a bien été fait.</p>	4
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels déclarent réinterroger le refus de la personne accompagnée quotidiennement. Par exemple, cela peut concerner le refus d'aller aux activités comme le Petit bac. Il n'y a pas d'autres propositions faites car les professionnels indiquent que la personne préfère s'occuper seule chez elle. Il n'y a pas de traçabilité sur ces éléments.</p> <p>Les professionnels déclarent que la personne accompagnée (AT3) est toujours volontaire et ne refuse aucune sortie.</p> <p>AT2 est une personne accompagnée autonome qui sort seule, qui accompagne les autres résidents et qui a fait un accompagnement chez le dentiste pour un autre résident en voiture.</p>	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 par la signature du contrat de séjours et du projet d'accompagnement personnalisé. Ces deux documents formalisent et reprennent, à différents niveaux les engagements de la personne dans la résidence. Le consentement est partagé aux professionnels par la possibilité d'accéder à ces documents.</p> <p>Les professionnels déclarent assurer la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels déclarent assurer la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p>Ils indiquent que cela concerne le droit à l'image ainsi que la demande d'autorisation pour les boîtes aux lettres, uniquement en cas d'absence pour la réception de colis et de médicaments déposés par la pharmacie.</p> <p>Les professionnels expliquent que, pour les médicaments, les professionnels ouvrent la boîte aux lettres, mais ne prennent pas les médicaments, car la pharmacienne les dépose directement dans la boîte.</p> <p>Les professionnels déclarent que la liste des personnes ayant signé le droit à l'image, avec ou sans autorisation, ainsi que l'accord ou non pour l'ouverture de la boîte aux lettres, est conservée dans le classeur d'informations aux agents dans le bureau de l'assistante administrative.</p> <p>Les professionnels indiquent qu'une pastille orange est apposée sur l'étiquette du nom des personnes qui refusent l'ouverture de la boîte aux lettres, afin de les repérer rapidement.</p>	4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4
	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p>	4



Critère 1.8.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle voit toujours ses enfants, depuis qu'elle habite dans la résidence. Elle dit qu'elle voit aussi des copains de la résidence le soir avec qui elle peut jouer aux cartes ou aux dominos.</p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare : "Il y a les interrésidents pour des sorties entre établissements, moi je les fais toutes, c'est très bien. Les sorties, les repas à thèmes, des thés dansants, et j'y participe, c'est même affiché, il y en a en novembre je crois."</p> <p>AT3 est en lien régulier également avec sa famille.</p> <p>AT2 La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement, en déclarant qu'elle a des relations avec une personne extérieure ainsi qu'avec des résidents, notamment autour des repas à thème, des goûters, des anniversaires, et d'activités comme le tricot ou les jeux de cartes, comme le tarot.</p>
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle participe à des sorties et des activités proposées. Par exemple, elle peut aller se promener en forêt, manger au restaurant ou encore voir des spectacles. Elle indique recevoir le planning d'animation, y compris avec tous les événements proposés par la ville de Rouen. Toutefois, elle ajoutent qu'il n'y a plus le camion, ce qui limite les sorties. D'autre part, elle dit qu'il n'y a plus de machine à café.</p> <p>AT3 La personne accompagnée peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.</p> <p>AT3 La personne accompagnée s'implique dans des activités créatives et solidaires : "Je fais du cartogami, je l'ai appris ici. Quand je m'ennuie, je vais au salon, je tricote pour la maison des aînés. Actuellement, je fais des petits bonnets pour l'association "Petits Frères des Pauvres", et des snoods pour les personnes sans abris."</p> <p>AT2 La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté, en déclarant que "la ville de Rouen nous gâte, elle met des sous pour les [seniors]" à travers des initiatives comme Rouen Seniors et le CLIC, ainsi que des activités à la médiathèque Simone de Beauvoir, des voyages à Cabourg ou à la mer, des garden-parties, et la possibilité d'aller à pied jusqu'aux Docks.</p>
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio culturels et de loisirs par la diffusion du planning des animations. Ce dernier reprend plusieurs activités comme : gymnastique, beauté des mains, mandala, courses, sortie en forêt, pétanque, etc. D'autres affiches complètement également l'offre comme les événements proposés par la ville de Rouen. Les professionnels recueillent les attentes de la personne par le remplissage de la fiche résident - Animation et lien social. Celle-ci reprend les souhaits de la personne en matière d'activité (jeux collectifs, sorties, repas festifs, etc.).</p> <p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. Ils recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation par le biais d'affichages et lors des cafés des échanges.</p> <p>Les professionnels affichent en premier lieu le programme des sorties interrésidences sur le tableau d'animation.</p> <p>Les professionnels indiquent que la feuille d'inscription est actuellement disponible dans le bureau</p>



	<p>de l'assistante administrative, car le poste d'animatrice est vacant.</p> <p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. Ils recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation par le biais d'affichages et lors des cafés des échanges.</p> <p>Les professionnels affichent en premier lieu le programme des s inter-résidences sur le tableau d'animation.</p> <p>Les professionnels indiquent que la feuille d'inscription est actuellement disponible dans le bureau de l'assistante administrative, car le poste d'animatrice est vacant.</p>	
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels identifient et mobilisent les ressources de la résidence (animatrice, aide à domicile, organisation d'évènement de la ville, intervenant extérieur, etc.). Cela permet à la personne de participer à différents événements en fonction de ses intérêts (Garden Party, restaurant chinois, train + restaurant, etc.).</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, ce qui inclut des séances de gym tous les lundis avec Asruc, en collaboration avec le CCAS, la Maison des Aînés et le CLIC.</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, ce qui inclut des séances de gym tous les lundis avec Asruc, en collaboration avec le CCAS, la Maison des Aînés et le CLIC.</p>	4
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance de façon quotidienne. La personne s'investit en ce sens en ayant trouvé des joueurs de cartes. À noter qu'elle joue également aux dominos le soir avec d'autres résidents. Les professionnels déclarent qu'ils facilitent l'entraide entre la personne et ses pairs. Par exemple, la personne va faire le café le matin et le partager avec les autres résidents. Cependant, ces éléments manquent de traçabilité.</p> <p>AT3 Les professionnels déclarent la personne accompagnée participe aux réunions de quartier, organisées plusieurs fois par an par un élu, pour discuter des travaux à venir et rencontrer les habitants afin de connaître leurs demandes.</p> <p>AT3 Les professionnels indiquent que la personne accompagnée fait un retour aux autres résidents.</p> <p>AT2 Les professionnels repèrent le recours à la pair-aidance au sein de la résidence autonomie, facilitant ainsi l'entraide entre les personnes accompagnées, notamment en évoquant l'exemple de l'AT2 qui emmène régulièrement d'autres seniors faire des courses ou à des rendez-vous.</p> <p>AT2 Les professionnels déclarent également que des résidents participent aux réunions de quartier, organisées plusieurs fois par an par un élu, pour discuter des travaux à venir et rencontrer les habitants afin de connaître leurs demandes.</p>	4
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.</p>	3
	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p>	4



Critère 1.9.1	<p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle a été informée de la possibilité de faire une procuration lors de certaines élections.</p> <p>AT3 La personne est partiellement accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne et déclare : 'On faisait beaucoup de choses avec l'animatrice, mais là, on essaye de faire sans.'</p> <p>AT2 La personne est autonome dans sa participation à la vie citoyenne, déclare être inscrite sur les listes électorales, ayant voté à la maison de quartier située à proximité.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,09
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,17
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 indique qu'elle n'a pas connaissance du projet d'accompagnement personnalisé. Cependant, elle peut faire part de ses attentes avec les professionnels. Elle dit qu'elle a un temps pour parler de tout ce qu'elle a à faire.</p> <p>AT3 La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement : "J'ai l'ordinateur, j'ai la tablette, je suis connectée. Il y a le totem, c'est exactement pareil, les résidents peuvent y aller dessus, je ne l'utilise pas mais il y en a 2-3 personnes qui l'utilisent. Quelqu'un est venu nous expliquer comment faire. J'aime tout ça !" Le bibliothécaire vient une fois par mois, et c'est la semaine prochaine."</p> <p>AT2 La personne exprime ses attentes concernant son projet d'accompagnement, déclarant qu'elle n'a besoin de rien pour le moment, mais qu'elle sait que les autres ont tout ce dont ils ont besoin ; elle a demandé des informations pour prendre rendez-vous avec une infirmière, et les professionnels de la résidence autonomie St Filleul lui ont fourni les coordonnées.</p>	3
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les besoins de la personne ne sont pas évalués dans le cadre de son projet d'accompagnement personnalisé. Effectivement, le document reprend bien plusieurs parties sur l'accompagnement de la personne. Il s'agit de : des centres d'intérêts / animation, du lien social, du soin / santé et de la vie quotidienne. Cependant, ces parties présentent un état de la situation plutôt qu'une évaluation des besoins. Il n'y a pas d'outils validés d'utilisés pour l'évaluation des besoins. Néanmoins, les professionnels utilisent une fiche résident - Animation permettant de recueillir les souhaits de la personne en matière d'activité.</p> <p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés</p> <p>La Fiche résident c'est l'animatrice qui a complété avec la personne la fiche animation en faisant le recueil de ses centres d'intérêt.</p> <p>Le projet d'accompagnement réalisé par la responsable de la résidence avec le résident quelques mois après son entrée pour lui laisser le temps de s'installer, ensuite on échange en réunion d'équipe des PAP</p> <p>Une évaluation des besoins est réalisée lors de l'élaboration du plan d'aide. Lors de l'admission, les besoins de la personne sont identifiés pour constituer son dossier d'admission. La fiche résident est complétée par l'animatrice en collaboration avec la personne, ce qui permet de recueillir ses centres d'intérêt. Le projet d'accompagnement est ensuite élaboré par la responsable de la résidence avec le résident quelques mois après son entrée, afin de lui laisser le temps de s'installer.</p>	3



Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels co-construisent le projet d'accompagnement personnalisé avec la personne accompagnée. Pour cela, un rendez-vous est organisé la responsable de la résidence et la personne afin de présenter le projet d'accompagnement personnalisé. Les souhaits de la personne pour associer son entourage à la démarche du projet d'accompagnement personnalisé ne sont pas tracés.</p> <p>Les professionnels coconstruisent avec la personne qui ne souhaite pas que son entourage participe à la réalisation de son projet d'accompagnement.</p> <p>AT2 Les professionnels coconstruisent avec la personne qui ne souhaite pas que son entourage participe à la réalisation de son projet d'accompagnement.</p>	3
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 (aide à domicile et animatrice) et externes (infirmière, médecin, kinésithérapeute, etc.) pour la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé. Cependant, ces éléments manquent de traçabilité dans le projet d'accompagnement personnalisé. Les rôles de chacun ne sont pas clairement explicités en fonction des objectifs.</p> <p>AT3 Les professionnels intègre partiellement l'évaluation et la mobilisation des ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p> <p>AT2 Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p>	3
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 formalisent le projet d'accompagnement personnalisé de la personne. Cependant, un seul projet d'accompagnement personnalisé a été réalisé, datant de 2024, depuis l'admission de la personne en 2022. Il n'y a pas de réévaluation et d'actualisation au minimum une fois par an.</p> <p>AT3 Les professionnels assurent la traçabilité du projet d'accompagnement avec la personne, en soulignant qu'avant l'élaboration du PAP, la "fiche résident" réalisée par l'animatrice a été complétée.</p> <p>AT2 Les professionnels assurent la traçabilité du projet d'accompagnement avec la personne, en soulignant qu'avant l'élaboration du PAP, la "fiche résident" réalisée par l'animatrice a été complétée.</p>	4
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3



Critère 1.11.1	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée n'a pas connaissance du rôle et d'accompagnement personnalisé. Elle dit qu'elle est d'accord pour que sa fille intervienne dans les démarches administratives.</p> <p>AT3 La personne accompagnée déclare qu'elle ne souhaite plus que son entourage soit impliqué dans son accompagnement.</p> <p>AT2 La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement, indiquant qu'elle ne souhaite pas d'aide de celui-ci aujourd'hui car elle est autonome et se charge elle-même de ses besoins.</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. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels n'ont pas connaissance de dispositifs de prévention, de soutien et de répits existants à destination de l'entourage des personnes accompagnées. Pour autant, il existe la mise en place de groupe d'échange et d'information pour les aidants. Des plaquettes sont mises à disposition dans la résidence.</p> <p>AT3 Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage comme le CLIC qui organise des rencontres avec les aidants familiaux. Les professionnels utilisent le site du CLIC pour rechercher des informations sur plateformes de répit pour permettre aux aidants des temps de répit.</p> <p>AT2 Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage comme le CLIC qui organise des rencontres avec les aidants familiaux. Les professionnels utilisent le site du CLIC pour rechercher des informations sur plateformes de répit pour permettre aux aidants des temps de répit.</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie. 3,33
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas échangé de ses besoins d'autonomie avec les professionnels. Elle explique qu'elle souhaiterait se rendre dans un supermarché différent de celui qui est proposé, cependant, cela n'est pas possible.</p> <p>AT3 La personne accompagnée exprime qu'elle ne souhaite pas d'aide et désire être autonome.</p> <p>AT2 La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p>



Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les besoins de la personne en matière d'autonomie ne pas évalués. Le projet d'accompagnement personnalisé reprend une partie sur la vie quotidienne. Celle-ci fait part d'un état de la situation de la personne comprenant les actions mises en place (actions aide à l'entretien du logement, aide aux courses), sans qu'il y ait, pour autant, une évaluation des besoins. Il n'y a pas de réévaluation régulière des besoins d'autonomie.</p> <p>AT3 Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie, notamment lors de l'entrée, à travers une évaluation des centres d'intérêt lors du renseignement de la fiche d'animation, puis lors de l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé.</p> <p>AT2 Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie, notamment lors de l'entrée, à travers une évaluation des centres d'intérêt lors du renseignement de la fiche d'animation, puis lors de l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé.</p>
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Le repérage précoce des risque de perte d'autonomie n'est pas réalisé. Cependant, les professionnels déclarent être en continu avec la personne. Ils s'appuient sur leurs observations au quotidien néanmoins, il n'y a pas de traçabilité d'un repérage. D'autre part, le risque d'isolement social est davantage repéré par la tenue du tableau de participation aux activités qui reprend le taux de participation aux activité de façon quantitative.</p> <p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources : pour chaque résident il y a une fiche résident avec les informations avec les référents familiaux à prévenir et également le CLIC ou le SAVS dans le cas d'une situation de handicap avec les coordonnées sur la fiche résident.</p> <p>AT2 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 ; pour chaque résident, il existe une fiche résident contenant des informations sur les référents familiaux à prévenir, ainsi que sur le CLIC ou le SAVS en cas de situation de handicap.</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.</p> <p>4</p>
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée précise qu'elle n'a pas fait de demandes concernant le logement. Cela pourrait être le cas pour refaire une partie d'un mur, un peu abîmé. Elle dit qu'elle sollicitera l'agent technique lorsqu'elle le verra.</p> <p>AT3 La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>AT2 La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p>



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>AT3 La personne accompagnée déclare qu'elle ne souhaite pas r son appartement et souhaite finir sa vie à la résidence autonomie St Filleul.</p> <p>AT2 La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement et déclare "Je considère qu'ici, c'est vraiment chez moi. C'est une jolie boutique, les gens ne se rendent pas compte."</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>AT3 Les professionnels évoquent le sujet du changement de logement ou d'hébergement lors de la rédaction du Projet d'Accompagnement Personnalisé dans le volet "vie quotidienne". La personne accompagnée (AT3) ne souhaite pas changer de logement ni de résidence autonomie. Les professionnels accompagnent la personne dans sa non-recherche de logement et son maintien à la résidence autonomie.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,11
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,33
Critère 1.14.1	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle peut parler de ses attentes en matière d'éducation et de prévention à la santé avec les professionnels. Elle dit aussi qu'elle voit le médecin et le kinésithérapeute.</p> <p>AT3 La personne accompagnée ne souhaite pas que les professionnels ni son entourage s'en occupent, affirmant être suffisamment autonome pour organiser elle-même ses soins et ses rendez-vous.</p> <p>AT3 La personne accompagnée définit ses propres besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p>AT2 La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé, notamment par un suivi en pneumologie, en cardiologie, et pour des analyses réalisées par l'infirmière.</p> <p>AT2 La personne accompagnée précise : "Ici, j'ai deux sonnettes, une dans le studio et une dans la salle de bain, et par erreur, j'ai sonné ; deux professionnelles sont arrivées très rapidement. Elles ont sonné chez moi alors que j'étais dans la salle de bain. Elles attendaient ma réponse et ne sont pas entrées."</p>	4
	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'évaluation des besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé n'est pas réalisée. Le projet d'accompagnement personnalisé de la personne reprend une partie sur la santé, cependant, celle-ci reprend surtout les actions mises en place sans aborder une évaluation. La fiche Animation et lien social évoque des problématiques d'addiction antérieures et mentionne</p>	3



Critère 1.14.2	<p>une prise de poids de la personne.</p> <p>AT2 Les professionnels proposent des actions liées aux besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé, telles que la gym douce.</p> <p>AT2 Les professionnels proposent des actions liées aux besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé, telles que la gym douce, les interventions de l'ergothérapeute de l'ESA, ainsi que des mesures de prévention contre les fortes chaleurs et les virus de l'hiver.</p>	
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Il n'y a pas de programme de prévention et d'éducation à la santé formalisé. Toutefois, certaines actions peuvent être organisées comme l'accompagnement à des dépistages. La liste des intervenants médicaux a été transmise à la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels déclarent que la personne accompagnée (AT3) a participé au groupe nutrition et aux séances de gym douce.</p> <p>Dans le cadre de l'animation "Atelier nutrition", un groupe a été constitué pour aborder le vieillissement et l'alimentation, en se demandant ce que l'on met dans notre assiette. Les participants des groupes (dont AT2 et AT3) ont rencontré une nutritionniste qui a passé en revue leurs assiettes, avec pour objectif de limiter les risques d'ostéoporose : la personne accompagnée (AT2) a préparé du pain maison farci avec du poulet et des légumes, constituant ainsi un plat complet, et les desserts ont été réalisés ensemble. Ce groupe comprenait des seniors de la Maison des Aînés ainsi que deux personnes de la résidence Saint-Filleul, sur la base du volontariat.</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>4</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. Ils lui expliquent qu'il faut faire attention à son alimentation pour limiter la prise de poids. Cependant, ces éléments manquent de traçabilité. D'autre part, quelques informations sont affichées dans la résidence comme "La prévention passe par l'action" ou encore "La semaine Bleue, Bougeons ensemble".</p> <p>AT3 La personne accompagnée n'a pas de difficulté de compréhension.</p> <p>AT2 La personne accompagnée n'a pas de difficulté de compréhension.</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 veillent à l'accompagnement de la personne lors de ses rendez-vous (exemple suivi du poids à l'hôpital). Ils sont en lien avec les différents services médicaux. En cas de besoin, ils accompagnent la personne en rendez-vous.</p> <p>Les professionnels orientent la personne lors des dépistages et des soins de prévention vers le médecin traitant.</p> <p>AT2 Les professionnels orientent vers le CLIC l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</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>	3



Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les besoins de santé de la personne accompagnée ne sont pas évalués dans le cadre de la résidence autonomie. Le projet d'accompagnement personnalisé met en œuvre une partie sur le soin reprenant un ensemble de faits et d'actions mises en oeuvre, sans pour autant faire part d'une évaluation de ses besoins.</p> <p>AT3 Les professionnels identifient les besoins en santé de la personne accompagnée lors du rendez-vous consacré à la rédaction du projet d'accompagnement personnalisé.</p> <p>AT2 Les professionnels indiquent que la personne accompagnée s'est blessée lors d'une sortie. L'animatrice a ensuite pris régulièrement de ses nouvelles, car des soins infirmiers ont dû être mis en place, bien qu'il n'y ait pas d'élément de preuve.</p>	3
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire identifiés dans la cadre de l'accompagnement à la santé. Ils peuvent citer le médecin, les infirmières ou encore l'hôpital. Cependant, ces éléments manquent de traçabilité dans le projet d'accompagnement personnalisé de la personne. Ces partenaires ne sont pas mobilisés par les professionnels.</p> <p>Les professionnels mobilisent les expertises et les partenariats du territoire nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne en citant le SSIAD, et plus particulièrement l'ergothérapeute de l'équipe ESA qui est intervenue pour animer un atelier sur la prévention des chutes.</p> <p>Les professionnels déclarent travailler en étroite collaboration avec le CLIC, la coordinatrice des actions collectives a organisé une rencontre avec un intervenant de l'association "Vivre son Deuil", qui a présenté un film intitulé Seul du jour au lendemain, illustrant des témoignages sur le deuil d'un enfant ou d'un conjoint.</p> <p>Les professionnels mobilisent les expertises et les partenariats du territoire nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne en citant le SSIAD, et plus particulièrement l'ergothérapeute de l'équipe ESA qui est intervenue pour animer un atelier sur la prévention des chutes.</p> <p>Les professionnels déclarent travailler en étroite collaboration avec le CLIC, la coordinatrice des actions collectives a organisé une rencontre avec un intervenant de l'association "Vivre son Deuil", qui a présenté un film intitulé Seul du jour au lendemain, illustrant des témoignages sur le deuil d'un enfant ou d'un conjoint.</p>	4
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut exprimer ses douleurs aux professionnels, notamment lorsqu'elle a mal au dos ou des difficultés à respirer.</p> <p>AT3 La personne accompagnée partage une situation liée à son volet médical, mais ne souhaite pas qu'elle soit mentionnée dans le rapport. Suite à cet épisode, elle déclare que les professionnels de la résidence autonomie ont appelé une ambulance dans la nuit, à 5 heures. Elle souligne que le personnel a été exceptionnel et a nettoyé son appartement et sa literie.</p> <p>AT2 La personne accompagnée s'exprime sur la manière dont ses douleurs sont prises en charge</p>	4



	et indique qu'elle réalise son suivi médical selon ses propres souhaits.	
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 : Les professionnels ont contacté l'entourage lorsque la personne a été hospitalisée. Le SAMU a été appelé dans une situation. AT2</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée explique que c'est sa fille qui a géré les démarches administratives à l'arrivée. Elle ajoute qu'elle s'est sentie très bien accueillies lors de son arrivée et qu'elle a eu l'appartement suite à des problèmes de santé. AT3 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée. AT2 La personne accompagnée déclare ne pas être concernée et explique : "Les professionnels s'en occupent, mais certaines personnes ne veulent pas aller en EHPAD alors qu'en cas de perte d'autonomie, c'est nécessaire."</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 accompagnée. Il peut s'agir principalement de l'altération de l'état de santé de la personne engendrant des hospitalisations. Dans ce type de situation, la personne a été accompagnée (exemple d'une hospitalisation). Les partenaires mobilisés sont les médecins et les infirmières. Les professionnels déclare que la personne accompagnée (AT2) ne présente pas une situation de rupture concernant son parcours. Les professionnels précisent que d'autres situations sont traitées en réunion, où les résidents sont abordés tour à tour. Si besoin, les professionnels peuvent alerter sur la situation de la personne s'ils constatent qu'elle n'est plus en capacité de rester seule dans son logement. Les professionnels indiquent que la responsable d'établissement peut alors contacter directement le CLIC, ce qui peut entraîner une première évaluation par téléphone, suivie d'un rendez-vous à domicile pour une évaluation plus approfondie de la situation.</p>	4
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels connaissent les partenaires qui interviennent dans le parcours de la personne accompagnée. Cela concerne les médecins, les infirmières ou encore l'assistante de service social dans le cadre de la révision des aides sociales.</p>	4



Axes de progrès

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

Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,67
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	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><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels n'ont pas connaissance d'actions relative à la citoyenneté dans la situation de la personne accompagnée. AT3 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, comme évoqué lors du café des échanges. Le lieu pour voter est accessible à proximité. Les professionnels déclarent que bien qu'il n'y ait pas d'accompagnement en cas d'absence de déplacements, une explication de la démarche pour voter par d'autres moyens, comme la dérogation, est fournie. Les résidents s'entraident. AT2 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, comme évoqué lors du café des échanges. Le lieu pour voter est accessible à proximité. Les professionnels déclarent que bien qu'il n'y ait pas d'accompagnement en cas d'absence de déplacements, une explication de la démarche pour voter par d'autres moyens, comme la dérogation, est fournie. Les résidents s'entraident.</p>	2
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,09
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,17
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> AT1 : La personne accompagnée déclare qu'elle n'a pas connaissance du projet d'accompagnement personnalisé. AT3 La personne accompagnée ne se souvient pas d'avoir signé un projet d'accompagnement personnalisé. AT2 Suite à trois reformulations, la personne déclare que le nécessaire a été fait à son admission, mentionnant le contrat de séjour et le livret d'accueil, et précise qu'il n'y a pas de projet d'accompagnement car elle est autonome et n'en a pas besoin.</p>	2
Thématique	Accompagnement à la santé	3,11
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,33
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	2



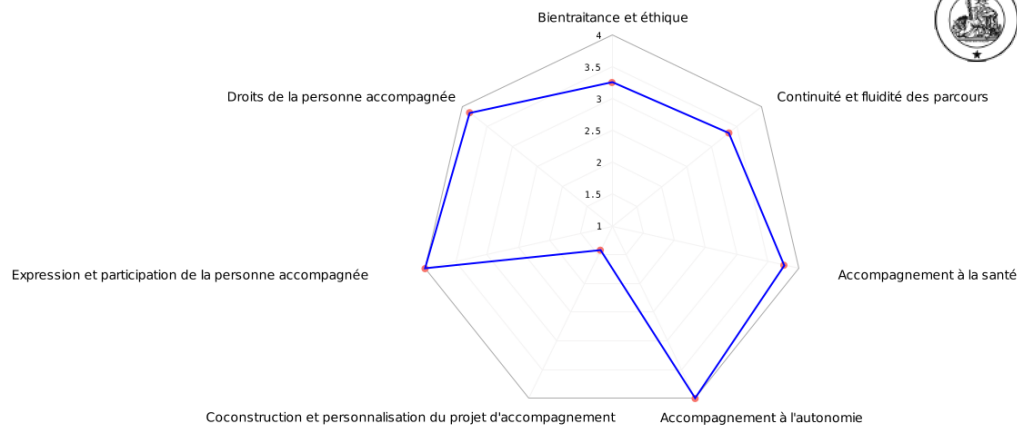
Critère 1.14.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels ne sont pas sensibilisés et / ou formés à la prévention et l'éducation à la santé. Certaines formations peuvent partiellement approcher la notion (sensibilisation à la santé mentale).</p> <p>Les professionnels ne fournissent pas d'éléments de preuve concernant la sensibilisation ou la formation liée à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p>Les professionnels ne fournissent pas d'éléments de preuve concernant la sensibilisation ou la formation liée à la prévention et à l'éducation à la santé.</p>	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les risques en santé pour la personne accompagnée ne sont pas repérés de manière précoce. Les professionnels déclarent qu'ils surveillent chez la personne les risques qui concernent la prise de poids et le manque d'oxygène. Néanmoins, il n'y a pas d'outils de repérage, ni de traçabilité. Dans certaines situations, les professionnels ont prévenu l'entourage, et réciproquement.</p> <p>Les professionnels déclarent être vigilants sur les retards au groupe ou au repas et, en cas de problème, ils utilisent les numéros utiles : pompiers, SAMU ; sinon, ils contactent la famille.</p> <p>Les professionnels précisent que la personne de confiance est identique aux référents familiaux ou à la personne à prévenir.</p> <p>Les professionnels déclarent être vigilants sur les retards au groupe ou au repas et, en cas de problème, ils utilisent les numéros utiles : pompiers, SAMU ; sinon, ils contactent la famille.</p> <p>Les professionnels précisent que la personne de confiance est identique aux référents familiaux ou à la personne à prévenir.</p>	2
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3
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 repérées et évaluées régulièrement. Les professionnels connaissent certaines manifestations comme l'essoufflement. Ils s'appuient sur leurs observations pour faciliter le repérage. Il n'y a pas d'outils validés utilisés, ni de traçabilité.</p> <p>Les professionnels déclarent repérer les douleurs de la personne accompagnée en échangeant avec elle, même si cette dernière ne s'est pas plainte.</p> <p>Les professionnels déclarent qu'il n'existe pas de traçabilité spécifique à ce sujet.</p> <p>Les professionnels déclarent repérer les douleurs de la personne accompagnée en échangeant avec elle, même si cette dernière ne s'est pas plainte.</p> <p>Les professionnels déclarent qu'il n'existe pas de traçabilité spécifique à ce sujet.</p>	2
Critère 1.16.3	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'entourage n'est pas sollicité pour faciliter le repérage de la douleur. Le souhait de la personne pour que son entourage soit sollicité n'est pas formalisé. Cependant, une fiche mentionne les personnes à contacter en cas d'urgence.</p>	2



	<p>AT3 Les professionnels respectent la volonté de la personne accompagnée, qui ne souhaite pas que son entourage soit consulté sur ce sujet.</p> <p>AT2 Les professionnels respectent la volonté de la personne accompagnée, qui ne souhaite pas que son entourage soit consulté sur ce sujet.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	N.C



Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels identifient des questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. Cela peut concerner de nombreuses situations comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les difficultés d'une personne à se déplacer et par conséquent à sortir de son appartement. Cela engendre des questionnements dans la situation de la personne, entre ses besoins de confort et ses besoins en matière de vie sociale ; - La souffrance d'une personne en dépression qui ne veut plus prendre son traitement. Les réflexions d'équipe s'articulent autour du besoin de la personne de prendre son traitement pour se sentir mieux et son libre choix de ne pas le prendre. <p>D'autres questionnements peuvent concerner l'agressivité et la violence des personnes, les risques de chutes ou l'orientation des personnes vers d'autres structures (limites d'accompagnement en résidence autonomie).</p> <p>Les professionnels partagent ces questionnements en équipe dans les réunions d'équipe. Cependant, les comptes rendus mettent surtout en avant la mise en place des actions, sans qu'il y ait toujours une analyse et une traçabilité du questionnement éthique. Les échanges informels permettent aussi d'échanger entre professionnels sur ce type de situation bien qu'il n'y ait pas de traçabilité. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent aussi d'échanger en équipe sur ces différentes situations.</p>	
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 professionnels du SAVS pour faire intervenir une éducatrice spécialisée afin de sensibiliser les professionnels sur l'handicap d'une personne accompagnée et d'échanger sur un projet de réorientation. 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'une clé 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 : "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. Ces éléments sont partagés entre les professionnels lors des échanges ou des réunions d'équipe. Le vouvoiement des personnes est d'usage. Le tutoiement est utilisé pour certaines personnes, cependant, il n'y a pas de documents qui recensent l'accord ou non de la personne pour être appelée par son prénom. Ses pratiques sont mises en œuvre et respectées quotidiennement par les professionnels.</p>	4



	(observation quotidien).	
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. Cela se traduit par le fait de sonner aux portes avant d'entrer dans l'appartement. Les pratiques professionnelles des aides à domicile sont de prendre en compte les souhaits de la personne si celle-ci souhaite être seule lors d'un acte de la vie quotidienne (exemple toilette partie intime, s'habiller seule dans la chambre, etc.). Le devoir de confidentialité est aussi abordé. 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 (étude de vignettes cliniques) et mises en oeuvre.</p>	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. La charte des droits et des libertés est affichée en FALC et mentionne un point (9) sur le droit d'avoir ou non une religion. Les menus proposent plusieurs possibilités de choix des personnes ne peuvent pas manger certains aliments de part leur religion. Les pratiques sont partagées et mises en oeuvre par les professionnels. Certains projets d'accompagnement personnalisés abordent la notion de religion ce qui permet de partager ces informations entre les professionnels.</p>	4
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></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". Les formulaires sont actuellement tous à jour mais n'ont pas fait l'objet d'une actualisation régulière les années précédentes.</p> <p>Le choix exprimé des personnes est respecté par les professionnels. Un tableau recense les personnes le choix des personnes sur le droit à l'image.</p>	4
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></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</p>	4



	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 probation.	
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> <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 (Gym avec l'ASCRUC, invitation tablette et totem, atelier bibliothèque, beauté des mains, petit bac, chorale, atelier intergénérationnel, jeux, etc.). 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 évènements / sorties sont organisés permettant aussi aux personnes de se réunir et de créer du lien (cinéma, chorale, bibliothèque, spectacles, voyage en train, restaurants, 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 leur proches et elles sont également invitées aux repas à thème organisés par la résidence. D'autre part, une chambre d'hôte est mise à disposition pour les familles éloignées géographiquement et qui souhaiteraient rester plusieurs jours.</p>	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 évènements culturels (cinéma, théâtre, etc.). Des véhicules mutualisés avec l'ensemble des résidences autonomie du CCAS sont à disposition pour faciliter les déplacements. Cependant, la vacance du poste de l'animatrice met en évidence une diminution des activités et sorties proposées.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels déclarent que la responsable d'établissement demande au CLIC une révision du plan d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), en lien avec le mandataire si nécessaire.</p> <p>Les professionnels évoquent la situation d'une personne âgée de 101 ans, pour laquelle il a été nécessaire d'augmenter le nombre de passages d'aide à domicile. Auparavant, l'aide était limitée à des tâches ménagères et aux courses, ainsi qu'à l'enlèvement des bas; le plan d'aide réévalué</p>	4



	comprend également une aide à la toilette tous les matins et tous les soirs.	3,75
Thématique	Accompagnement à la santé	
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels évoquent deux situations de personnes présentant des problématiques de santé mentale. La première situation concerne une personne décrite comme souvent incohérente et perdue dans les couloirs. Les professionnels ont enregistré des transmissions dans le projet personnalisé, qui est archivé, et ont consigné les incidents rencontrés. Une réorientation vers un EHPAD a été organisée pour une sortie définitive prévue le 10 septembre 2024. La seconde situation concerne une résidente qui a tenté de se suicider en mai 2024 et a été hospitalisée à l'Unité d'accueil et d'orientation UNACOR du Centre Hospitalier du Rouvray. Les professionnels ont la possibilité de faire appel à Inser'action, qui collabore avec des psychologues, une convention étant en cours. Les besoins d'accompagnement en santé mentale de cette personne sont pris en compte dans son projet personnalisé, avec une observation constante dès qu'un risque est avéré. Par exemple, lorsqu'elle se rend au restaurant et exprime un mal-être, les professionnels se rendent auprès d'elle plusieurs fois dans la journée, notamment si elle n'a pas été vue depuis deux jours. Les professionnels déclarent ne pas utiliser d'outils spécifiques pour suivre ces situations et se fient aux personnes ressources, au cabinet de soins infirmiers et aux aides à domicile. Actuellement, la résidente ne souhaite plus bénéficier de l'intervention du cabinet libéral, et les professionnels ont communiqué les coordonnées de nouveaux cabinets infirmiers à la personne. Les professionnels admettent qu'ils ne garantissent pas une traçabilité systématique de ces repérages. Seules les situations jugées "graves" sont ponctuellement consignées dans le cahier de liaison, sans formalisation globale de ce processus.</p>	4
Critère 2.6.3	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne : les professionnels évoquent la situation d'une personne qui se sentait mal et a demandé de l'aide à la responsable d'établissement. Cette dernière a pris contact avec inter'action et fait une demande d'intervention d'une psychologue le 31/05/2024. Le psychologue est intervenue au domicile de la personne âgée le 02/07/2024. La traçabilité est assurée dans le projet personnalisé de la situation évoquée par les professionnels concernant l'accompagnement en santé mentale.</p>	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,5
	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	3



Critère 2.7.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Avec le CLIC, la coordinatrice des actions collectives a invité une personne de l'association Vivre son Deuil à venir en résidence pour aborder le thème du deuil, notamment celui d'un enfant ou d'un conjoint, à travers la projection du film "Seul du jour au lendemain", qui présente des témoignages de situations vécues.</p> <p>Les professionnels déclarent échanger en équipe de manière informelle et sans traçabilité pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par les résidents, souvent suite au décès d'un proche au moment de leur admission. Lorsqu'un décès survient, les professionnels contactent d'abord le médecin traitant, puis la famille une fois le décès constaté. La responsable de la résidence autonomie St Filleul attend l'accord de la famille avant d'annoncer le décès et de réaliser une affiche de sincères condoléances sur le tableau d'affichage de la résidence autonomie.</p>	
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 professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil des personnes en mobilisant tous les moyens nécessaires.</p> <p>Les professionnels veillent à renforcer cet accompagnement en prenant le temps d'échanger avec les résidents, en déclarant faire preuve de bienveillance et d'écoute. Ils indiquent que la responsable de la résidence autonomie St Filleul assure le lien avec les équipes du service de soins infirmiers pour un suivi médical approprié, ainsi qu'avec la psychologue pour un soutien psychologique.</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,33
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3,33
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 professionnels déclarent anticiper les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne suivie par le SAVS, alertant sur les risques engendrés le cas échéant.</p> <p>Les professionnels expliquent qu'ils ont "désamorcé" une rencontre avec une personne alcoolisée, qui menaçait avec un couteau, ce qui a entraîné un appel au 15 et son transfert à l'hôpital. Par la suite, l'hôpital CHU a contacté la résidence autonomie St Filleul pour indiquer le retour de cette personne. Les professionnels ont ensuite contacté le SAVS pour organiser son retour.</p>	4
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 professionnels sont régulièrement sensibilisés et formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels bénéficient d'une formation annuelle et régulière sur des problématiques spécifiques adaptées au profil des résidents accueillis en résidence autonomie.</p>	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	2,67



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>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours des résidents, tels que le CLIC, la Maison des Aînés, le SSIAD, l'ESA, ainsi que le pôle social et la lutte contre l'isolement.</p> <p>Les professionnels partagent les informations nécessaires via un accès rapide aux fiches individuelles en cas d'urgence, et peuvent échanger, avec l'accord des résidents, avec : les familles, le médecin traitant, les spécialistes et les infirmiers libéraux. Ces informations sont accessibles à tous les professionnels de la résidence autonomie dans le bureau de l'assistante administrative.</p> <p>Les professionnels déclarent que les transmissions d'informations entre les différents partenaires ne sont pas formalisées</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>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives pour la continuité de son parcours en organisant des visites d'EHPAD à la demande des résidents.</p> <p>Les professionnels indiquent que ces visites permettent de découvrir les établissements aux alentours et d'interagir avec d'anciens résidents, en lien avec le Pôle Seniors.</p>
Objectif 2.10	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.</p> <p>4</p>
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels déclarent se partager entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne lors de temps d'échange informels et formels, en se retrouvant dès le matin pour discuter des événements de la nuit et en participant à des réunions organisées tous les trois mois.</p> <p>Les professionnels indiquent que plusieurs outils les aident à partager les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne, notamment : les dossiers administratifs comprenant une fiche de renseignements, un classeur contenant des fiches individuelles classées alphabétiquement par résident consultable à l'accueil, un classeur d'animation disponible, un cahier de consignes.</p> <p>Les professionnels émettent une émargement pour tous les nouveaux documents intégrés dans l'un des classeurs, citant notamment les comptes-rendus de réunion, les informations aux agents, les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) et la Charte des droits et libertés.</p>
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. Les dossiers administratifs sont conservés dans le bureau de la direction et les portes sont systématiquement fermées à clés après la sortie du bureau.</p>

**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>2</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'associent pas suffisamment la personne et l'entourage de la personne aux réflexions éthiques. Il n'y a pas de traçabilité sur cet aspect. Dans certaines situations, ils déclarent qu'ils peuvent échanger avec l'entourage de la personne (exemple autour de la baisse des capacités d'une personne accompagnée). Les échanges sont principalement informels et ne sont pas tracés.</p>	
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>3</p> <p><i>Commentaire :</i> 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 le bureau de la responsable de la résidence. De plus, les professionnels ont un accès personnalisé au serveur en fonction de leur métier. Cependant, les informations / transmissions relatives aux personnes accompagnées sont écrites dans le bremax par les professionnels. Par conséquent, les moyens et outils actuels ne garantissent pas une sécurisation optimale de l'intégrité de ces données. L'ESSMS n'a pas suffisamment sensibilisé les professionnels à la protection des données relatives à la personne accompagnée. L'ESSMS dispose d'un référent RGPD par les services de la ville. Des supports sont communiqués, sans pour autant qu'il y ait de sensibilisations suffisantes des professionnels.</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



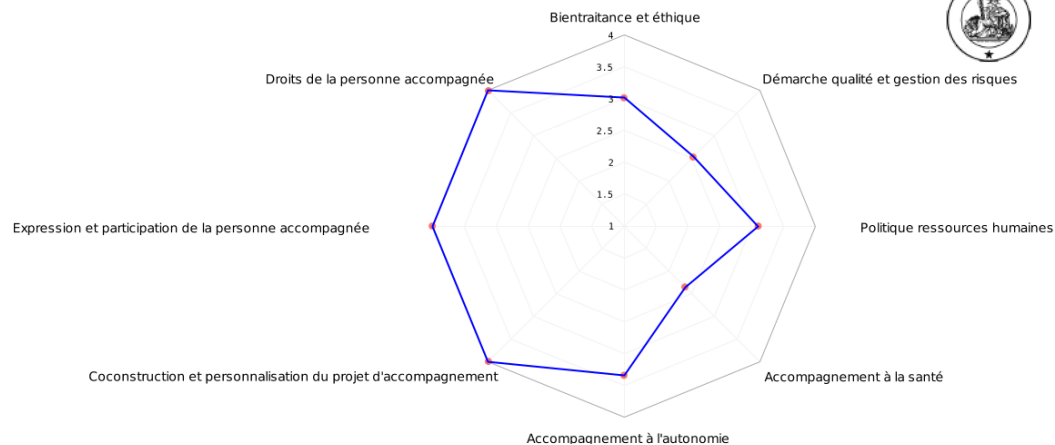
Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque de fugue ou de disparition inquiétante n'est pas pour les personnes accompagnées. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Dans ce type de situation, les professionnels déclarent qu'ils avertissent les pompiers et la hiérarchie et / ou l'astreinte. Il n'y a pas de procédure formalisant la démarche.</p>	1
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les risques liés aux addictions et aux conduites à risques ne sont pas évalués pour les personnes accompagnées. Les projets d'accompagnement personnalisés consultés ne mentionnent pas d'objectifs autour des addictions et des conduites à risques (alors que les situations présentées mettent en évidence des problématiques d'addiction). Des actions peuvent être mises en place comme l'intervention de l'association La Boussole pour l'organisation d'atelier de prévention et de sensibilisation ou encore la formation des professionnels. Il n'y a pas de procédures liées aux addictions et aux conduites à risques formalisant la démarche.</p>	2
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les risques de chutes ne sont pas évalués pour les personnes accompagnées. Les projets d'accompagnement personnalisés consultés ne mentionnent pas d'objectifs autour des chutes (alors que les situations présentées mettent en évidence ce type de problématiques). Des actions peuvent être mises en place comme l'organisation d'ateliers avec un ergothérapeute pour la présentation des assistances techniques ou encore l'intervention de l'ASRUC. Il n'y a pas de procédures liées aux addictions et aux conduites à risques formalisant la démarche.</p>	2
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i></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. Des actions sont mises en place notamment par l'organisation d'ateliers cuisine dans une visée de prévention et de sensibilisation. Il n'y a pas de procédure indiquant la démarche à suivre (évaluation et moyens à mobiliser selon la situation identifiées).</p>	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><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 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 sur cette dimension.</p>	1
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,33
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3,33
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 professionnels déclarent que la responsable de la résidence autonomie oriente vers d'autres établissements, tels qu'une autre résidence autonomie, en cas de déménagement pour se rapprocher des enfants, ou lors d'un départ vers un EHPAD.</p> <p>Les professionnels déclarent ne pas avoir formalisé la démarche d'accompagnement des interruptions et des ruptures d'accompagnement, ni mis en place de traçabilité à cet effet.</p>	2
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	2,67
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels déclarent qu'il n'y a pas de documents formalisés à transmettre pour assurer la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et/ou à son entourage,</p>	1



Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

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



	CVS : Les membres du CVS ne sont pas suffisamment informés de la stratégie bientraitance de la résidence. Toutefois, ils déclarent qu'on leur évoque la bientraitance avec le personnel, que cela concerne aussi les règles et le respect mutuel.	
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p><i>Commentaire :</i></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). Des sensibilisations ont lieu en réunion d'équipe avec l'utilisation de vignettes cliniques. D'autre part, des actions de prévention sont mises en place pour les personnes accompagnées notamment autour des arnaques. Une procédure "Repérage et signalement maltraitance en Résidence Autonomie" permet d'identifier et d'agir sur des situations de violence et de maltraitance. L'identification des risques de maltraitance est menée avec différents professionnels et personnes accompagnées lors des groupes de travail permettant l'élaboration du projet d'établissement. Les moyens mis en oeuvre associent l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.</p> <p>Il n'y a pas de référent bientraitance identifié permettant d'accompagner le développement de la culture bientraitance de l'établissement et de diffuser les bonnes pratiques aux professionnels. Il n'y a pas de charte bientraitance comme support permettant de promouvoir la bientraitance au sein de la résidence.</p>	3
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p><i>Commentaire :</i></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. Les professionnels ont également bénéficié d'autres formations qui s'approchent de la thématique bientraitance comme "L'alimentation de la personne âgée", "Le repérage de la crise suicidaire" ou encore "L'approche du handicap". Les professionnels ont dernièrement été sensibilisés à la bientraitance lors d'une réunion d'équipe par l'étude de vignettes cliniques.</p>	3
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</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</p>	4



Critère 3.2.2	<p>demande et d'un accord préalable du responsable. Les personnes beneficient également du téléphone ainsi que de l'accès à internet et de la télévision. Chaque logement précise le nom de la personne sur la porte et est équipé d'une sonnette. Les personnes accompagnées ont un jeu de clés pour accéder comme elles le souhaitent à leur logement. Chaque personne dispose d'une boîte aux lettres.</p> <p>La résidence met également à disposition des locaux à usage commun 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>CVS : Les membres du CVS expliquent qu'ils sont sollicités concernant les demandes d'achats (jeux en bois, babyfoot, table de manucure, etc.). Ils sont également informés concernant l'avancée des travaux comme la réfection du restaurant, des façades ou encore le fait de repeindre les escaliers. De plus, une demande de renouvellement d'un banc à l'extérieur de la résidence a été prise en compte.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	<p>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La résidence autonomie St Filleul met à disposition des résidents seniors des espaces de rencontre, de socialisation, ainsi que des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être : dans chaque couloir, des espaces de repos sont aménagés avec des bibliothèques, permettant aux résidents de faire des pauses dans les longs couloirs ; ces espaces sont accessibles à tout moment.</p> <p>Les différents espaces collectifs incluent plusieurs salons, un salon de coiffure et un espace pédicure, permettant aux résidents d'y accéder selon leurs envies et de répondre à leurs besoins de bien-être.</p> <p>L'animatrice intervient chaque mercredi matin pour proposer des activités régulières. Parmi celles-ci, des ateliers mémoire et jeux cognitifs, qui ont enregistré 100 participations.</p> <p>Le restaurant offre également des moments de calme et de convivialité, tandis qu'un salon à l'étage, doté de fenêtres vitrées avec vue sur la ville, est accessible aux résidents pour des moments de détente.</p> <p>En partenariat avec les étudiants du GRETA en formation ADVF (Assistant De Vie aux Familles), une après-midi bien-être dédiée aux soins des mains a été organisée.</p> <p>Des activités régulières telles que la gymnastique et des ateliers mémoire sont proposées aux résidents.</p> <p>Les ateliers de gymnastique douce se poursuivent en collaboration avec l'association SIEL BLEU, suivis par l'ASRUC, qui offre des séances d'activités physiques adaptées axées sur l'équilibre et la prévention des chutes. Ces ateliers, d'une heure par semaine et par structure, sont ouverts gratuitement à tous les seniors rouennais grâce à une subvention de la Ville de Rouen.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4



Critère 3.4.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Depuis 2005, la résidence accueille dix personnes en situation de handicap, avec des ateliers adaptés organisés une fois par mois. En 2017, suite à la cessation des activités de l'Amicale, la résidence autonomie St Filleul a modifié les horaires de ces ateliers pour permettre aux résidents, notamment ceux en emploi en ESAT, de participer. Les activités s'effectuent désormais proposées en soirée, à partir de 17h30/18h00.</p> <p>Les résidents peuvent intégrer le groupe jusqu'à 20h, où ils partagent des repas et participent à des sorties de bowling, ainsi qu'à des activités manuelles et culinaires, favorisant ainsi leur inclusion au sein de la résidence. Cette situation a conduit à des ajustements dans l'organisation du travail de l'animatrice, qui organisait une soirée d'animation chaque semaine.</p> <p>L'objectif de ces changements était de développer une première cohésion entre les résidents, âgés d'environ 60 ans, en ouvrant des possibilités d'interaction.</p> <p>Les résidents en situation de handicap ont accès aux mêmes offres d'animation que les autres résidents.</p>
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Ces partenariats et activités visent à enrichir l'offre d'accompagnement de l'ESSMS, répondant ainsi aux besoins des personnes accueillies.</p> <p>La résidence autonomie St Filleul s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes : dans le rapport d'activité 2023, il est mentionné la collaboration avec plusieurs organismes, tels que CARDERE (Centre d'Action Régionale pour le Développement de l'Éducation Relative à l'Environnement), Les Curieux Aînés en lien avec une classe de BTS ESF du lycée Flaubert, l'école Théodore Bachelet et l'ADEP.</p> <p>Ces partenariats ont permis la mise en place de projets intergénérationnels, incluant des rencontres régulières avec l'accueil de loisirs du Renard et des écoles du quartier, ainsi que des revues de presse animées avec des étudiants en BTS ESF. L'accueil est intergénérationnel et rassemble des personnes âgées de 22 à 101 ans. Un article de la revue Rouen Magazine a été diffusé aux Rouennais, annonçant une sortie cinéma intergénérationnelle organisée le 14 mars 2023.</p> <p>Une personne bénévole intervient chaque semaine pendant 2 heures pour animer des activités en mode chorale, sans inscription préalable.</p> <p>La résidence autonomie St Filleul propose régulièrement des activités ouvertes aux seniors et aux Rouennais, comme des ateliers de cuisine mensuels.</p> <p>L'implication de la Résidence lors de la Semaine Bleue, dédiée aux seniors, est également documentée.</p>
Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La Résidence Autonomie St Filleul s'intègre à des projets communs avec divers partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement, notamment lors de la Semaine des Seniors et à travers des programmes de sorties entre résidents et seniors extérieurs en inter-résidences.</p> <p>Chaque année, la résidence organise des célébrations autour du Nouvel An chinois en partenariat avec quatre Résidences Autonomie et le service culturel de Rouen.</p> <p>En collaboration avec l'association des « Curieux Aînés », des revues de presse et des clubs ouverts à tous les seniors rouennais ont été mis en place. Ces rencontres, ponctuées d'intermèdes musicaux, ont permis des échanges enrichissants avec des musiciens, un philosophe et une artiste plasticienne. De plus, certains débats ont été intergénérationnels,</p>



	<p>impliquant une classe de BTS ESF du lycée Flaubert.</p> <p>Pour lutter contre la fracture numérique, la Résidence Autonomie St Filleul a acquis un Totem numérique, accompagné d'une aide à l'utilisation proposée chaque mardi matin. Cette démarche vise à familiariser les résidents avec les outils numériques et à faciliter leur accès à l'information et aux services en ligne.</p>	
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La Résidence Sainte Filleule est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. Elle s'engage dans des actions d'innovation, qui font l'objet d'une inauguration, accompagnée d'une parution dans la presse, notamment dans le Paris-Normandie.</p> <p>La Résidence Sainte Filleule présente une sortie intergénérationnelle a été organisée autour du film Un Petit Miracle, réunissant les résidents de la résidence et des seniors extérieurs, suivie de débats décrits enrichissants pour chacune des parties.</p>	4
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La résidence autonomie St Filleul s'engage dans divers projets collaboratifs avec des partenaires locaux : parmi ces initiatives, le développement du partenariat avec l'association des « Curieux Aînés » permet de mettre en place des revues de presse et des clubs ouverts à l'ensemble des seniors rouennais. Ces rencontres, enrichies d'intermèdes musicaux, favorisent des échanges intergénérationnels, notamment grâce à des collaborations avec une classe de BTS ESF du lycée Flaubert.</p> <p>La résidence organise également des événements annuels, tels que la célébration du Nouvel An chinois, en partenariat avec plusieurs acteurs locaux, dont le service culture de Rouen. Ces événements permettent d'intégrer des activités culturelles et artistiques.</p> <p>La résidence lutte contre la fracture numérique en intégrant un totem numérique, accompagné d'ateliers d'initiation chaque mardi matin. Cette initiative permet d'ouvrir des horizons technologiques pour les résidents et de renforcer leurs compétences numériques.</p> <p>Ces actions, alliant culture, éducation et technologie, démontrent comment l'ESSMS s'inscrit dans une démarche active d'ouverture et d'interaction avec son environnement, contribuant ainsi à enrichir les expériences des personnes accueillies et à favoriser des liens sociaux durables.</p>	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
Critère 3.5.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La résidence autonomie St Filleul définit sa stratégie visant à préserver l'autonomie et à prévenir le risque d'isolement des personnes accompagnées, assurant ainsi la mise en œuvre de cette politique. Celle-ci est formalisée dans le projet d'établissement de 2018, notamment aux pages 33 à 35, où sont détaillées les actions mises en place pour maintenir le lien social. Dans le rapport d'activité, un bilan d'animation 2023 a été présenté lors du CVS du 16 décembre 2023, mettant en</p>	4



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

4

Commentaire :

Les professionnels déclarent mettre en œuvre des actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées en proposant des activités quotidiennes dans le salon, telles que des jeux de société, des séances de cuisine, de la gym, des sorties, des jeux de mémoire, des projections de films et des ateliers de coloriage tous les 15 jours, suivis d'un goûter. Ces activités se déroulent même le week-end et incluent des événements en soirée une fois par mois, lorsque l'animatrice est présente, tels que des spectacles, selon les besoins et les envies des résidents.

Les professionnels indiquent encourager les résidents à maintenir leur autonomie en participant régulièrement à des séances de gym douce.

Les professionnels, en cas d'absence prolongée d'un senior, expliquent se rendre directement devant les appartements pour frapper à la porte des résidents, par exemple pour distribuer du courrier ou discuter des activités à venir.

Pour les professionnels, les huit repas mensuels inclus dans le contrat de séjour permettent d'assurer un contact régulier avec les résidents.

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 professionnels déclarent observer et échanger entre eux sans traçabilité systématique, mais alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, notamment en cas de iatrogénie.

Les professionnels surveillent les signes de non-observance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées, en mentionnant une situation concernant un résident avec un suivi psychiatrique.

Les professionnels indiquent que la responsable de l'établissement contacte directement l'infirmier concerné lors de sa visite au résident.

Les professionnels rapportent également une situation où ils ont alerté directement un infirmier présent, sans fournir de preuve de traçabilité.

Les professionnels présentent une deuxième situation concernant un arrêt de traitement, une intervention du SAMU, avec une traçabilité dans le classeur "Transmission +".

Les professionnels déclarent que les échanges existent avec les différents services médicaux mais ne sont pas toujours formalisés.

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



Critère 3.8.1	<p>une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La politique Ressources Humaines est définie dans le document "Lignes directrices de gestion : Ville de Rouen - CCAS de Rouen". Le volet 1 englobe plusieurs actions 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.</p> <p>Les Résidences Autonomie dépendent de la ville de Rouen et de la Direction de la Solidarité et de la Cohésion Sociale comprenant, par déclinaison : le maire, le directeur général des services, le directeur général adjoint, la directrice du CCAS, la cheffe du service des Aînés, la responsable des résidences autonomes et services. L'organisation RH de la résidence comprend : la responsable des résidences, la responsable de la résidence, la responsable animation, l'assistante de convivialité, les agents polyvalents, les aides à domicile, les assistantes administratives et les gardiens vacataires. Le projet d'établissement reprend une partie sur l'organisation des ressources humaines. Les fiches de poste identifient les pré requis et le cadre d'intervention pour chacun des postes.</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 (date échéance et réalisation). Des formulaires de demande de subvention ont été établis afin de prévenir les risques identifiés. Des assistants de prévention sont mobilisés.</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.</p> <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>
	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</p> <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</p>



Critère 3.8.3	<p>(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 gestion des contractuels) ; - Les critères d'avancement et de promotion (les avancements de grade, la promotion interne, un dialogue social renouvelé). <p>Cette GEPP est rendu opérationnelle par la mise en oeuvre des entretiens professionnels qui sont réalisés tous les ans et donnent lieu au plan de formation. Des contrats d'immersion sont formalisés pour permettre à des professionnels de s'orienter vers d'autres postes en fonction de leur projet professionnel (exemple assistante administrative).</p> <p>L'ESSMS s'adapte aux évolutions du secteur par sa collaboration avec l'ADEP permettant d'intégrer des professionnels en voie d'insertion dans les résidences. L'une des finalités de ce dispositif est de former de futurs professionnels et de pallier aux difficultés de recrutement.</p>
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'ils recrutent lors des entretiens de recrutement réalisés avec le responsable N+1 / N+2 / DRH selon les postes concernés. Les dossiers RH comprennent bien le CV, la lettre de motivation et les diplômes (s'il y a selon les postes). Les entretiens professionnels sont réalisés tous les ans et donnent lieu à des demandes de formation. Cela permet à l'ESSMS d'identifier des besoins de formations individuelles et collectives. Plusieurs types de formation sont envisageables : Les formations demandées par le biais du catalogue CNFPT ; Les formations en INTRA ; Les formations payantes sur devis (hors CNFPT et hors thématiques sécurité) ; Les formations sécurité ; Les formations informatiques organisées en interne. Les bilans des formations réalisés par résidence permettent d'assurer le suivi et la mise en oeuvre.</p>
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli par la présence de professionnels en continue tous les jours de la semaine. Cela se décline par l'organisation du temps de travail des agents polyvalents et des aides à domicile dont les horaires d'intervention couvrent une présence de 8h30 à 20h30. Des gardiens sont présents de 20h30 à 8h30 pour assurer l'accueil du public, veiller à la sécurité des résidents et veiller à la sécurité de l'établissement. Un cahier de consignes est mis à leur disposition indiquant les mesures à suivre pour garantir la sécurité et les informations essentielles. Un système d'astreinte est également organisé en cas de besoin. D'autre part, le télétravail peut être envisagé pour certains postes (responsable de résidence) et selon conditions spécifiques. Le cahier de référence n°8 fait part du cadre réglementaire, de la procédure et des modalités. Un dossier de candidature doit être réalisé dans ce type de situation.</p>



Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre 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 d'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> <p>D'autre part, au niveau de la résidence, il est mis à disposition des vestiaires, une salle de pause, des douches, la chabre de garde et de locaux pour ranger le matériel.</p>	3
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</p> <p><i>Commentaire :</i></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	2,53
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</p>	4



	<p>T3-2 mentionne l'identification des risques de maltraitance par les professionnels.</p> <p>Les professionnels ont la possibilité de déclarer des situations de violence et de maltraitance auprès de leur responsable et / ou par le Formulaire de signalement des actes de violence, harcèlement, discrimination, de conflit d'intérêt, de non-respect des règles de déontologie.</p>	
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence dans le cadre de sa procédure "Repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie". Celle-ci se décline par : le repérage ou la suspicion d'éléments de maltraitance, la remontée à la responsable de résidence, l'analyse de la situation en équipe et la recherche d'éléments, l'entretien avec les résidents et les proches concernés, la mise en place d'action selon les résultats de l'analyse de la situation (signalement au Procureur de la République, signalement à l'IDERS, mise en place d'un accompagnement adapté si nécessaire avec le CLIC, une psychologue, psychiatre, etc.), la réévaluation de la situation.</p> <p>La résidence a été amenée à traiter des situations de violence et de maltraitance. Par exemple, cela a concerné la situation d'une personne qui s'est automutiliée et présentait une souffrance en santé mentale. Des actions correctives ont été mises en place (augmentation de la vigilance, échange avec l'assistante de service social de l'hôpital psychiatrique, etc.).</p>	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations auprès des parties prenantes. Les réclamations font l'objet de réponse. Par exemple, il peut s'agir du changement de matelas dans la chambre d'hôte ou d'une demande de changement de logement / résidence (réponse par courrier).</p> <p>Les membres du CVS déclarent qu'ils ont connaissance d'un bilan de restitution des plaintes et des réclamations dans le cadre des réunions CVS. Le compte rendu de réunion CVS datant du 11 juin 2024 mentionne bien un bilan de restitution des réclamations par typologie. Les membres du CVS indiquent qu'ils ont également une boîte aux lettres permettant de recueillir des idées.</p>	4
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 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</p>	4



papier recyclé, les factures dématérialisée, 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.

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.

3

Commentaire :

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 charte (utilisation de l'internet et de l'intranet, gestion des mails).

Un référent RGPD est identifié.

Les procédures et documentations DSI sont disponibles pour les professionnels dans leur espace D'Clic (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.).

Critère 3.15.2

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
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	2
	<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.	
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
	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.	2
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels déclarent ne pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. Ils soulignent que les formations proposées sont "assez éloignées" de leurs besoins pratiques. Actuellement, une professionnelle suit une formation sur l'accompagnement à domicile des personnes âgées souffrant de pathologies, comprenant quatre séances en visioconférence programmées le 05/09/2024 pour 1 heure, le 19/09/2024 pour 1 heure 30, le 01/10/2024 pour 2	



	heures 30, et le 17/10/2024 pour 2 heures 30, absence d'attestation de présence présentée.	2,34
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
	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	2
Critère 3.7.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La Résidence Autonomie définit partiellement sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux. L'affichage des consignes d'hygiène des mains est présent, mais sa mise en œuvre est partiellement respectée.</p> <p>L'utilisation de gants est observée dans des conditions ne respectant pas les règles d'hygiène. Il a été observé que lors des tâches d'entretien des locaux, les professionnels conservent leurs gants pour effectuer d'autres tâches, comme l'ouverture d'un bureau administratif (situation 1 observée) ou l'utilisation du sas d'entrée pour aider une personne à sortir pendant le nettoyage (situation 2 observée).</p> <p>Dans ces cas, les gants ne sont pas retirés avant de reprendre l'activité de nettoyage, et les points de contact concernés ne sont pas nettoyés.</p> <p>La laverie professionnelle ne dispose pas de circuit séparé pour le linge propre et le linge sale, ce qui augmente le risque de contamination croisée.</p>	
	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 professionnels de la résidence autonomie mettent en œuvre partiellement les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <p>Les professionnels déclarent que depuis la pandémie de Covid-19, un entretien quotidien des locaux est réalisé, incluant la désinfection des rampes, des interrupteurs et des ascenseurs matin et soir.</p> <p>Du gel hydroalcoolique ainsi que des masques sont également mis à disposition à l'accueil et dans la zone de restauration.</p> <p>Les professionnels de la résidence autonomie mettent en œuvre partiellement les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. Ils déclarent qu'un entretien quotidien des locaux est réalisé depuis la pandémie de Covid-19, incluant la désinfection des rampes, des interrupteurs et des ascenseurs matin et soir. De plus, du gel hydroalcoolique ainsi que des masques sont mis à disposition à l'accueil et dans la zone de restauration. Cette démarche est également visible à travers l'affichage concernant les "virus de l'hiver" et les bonnes pratiques d'hygiène des mains. Les solutions hydro-alcooliques (SHA) sont accessibles dès l'entrée et dans le restaurant, ce qui favorise leur utilisation.</p> <p>Il a été observé un couloir en cours de lavage, avec un sol mouillé, sans panneau d'avertissement pour prévenir des risques de glissade. Lors de l'évaluation, une situation a été remarquée où un professionnel, portant des gants, ouvrait la porte d'un bureau administratif. Par ailleurs, une autre situation a été notée lorsqu'un autre professionnel a ouvert le sas d'accueil tout en effectuant des tâches d'entretien des locaux.</p>	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	1
Critère 3.7.3	<i>Commentaire :</i>	



	Les professionnels déclarent ne pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la maîtrise du risque infectieux.	
Thématique	Politique ressources humaines	
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au sein de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés / formés aux Recommandations des 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>	1
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p> <p><i>Commentaire :</i> 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 Saint Filieul. L'ESSMS n'identifie pas les actions nécessaires à la mise en œuvre d'une politique QVT. Pour autant, des actions sont identifiées concernant : les risques psychosociaux identifiés suite aux résultats de l'enquête RPS et les risques professionnels suite à la réalisation du document unique "évaluation des risques professionnels". L'ESSMS ne communique pas sur des actions menées en lien avec la Qualité de Vie au Travail. Toutefois, la visée étant plutôt celle de la prévention des risques, des informations concernant cette dimension peuvent être communiquées aux professionnels (exemple : Flyer "Agression Que faire", "Stop Protégeons nos agents publics", "Stop au sexisme au travail", "protéger la santé physique et mentale des agents de la ville de Rouen".</p>	2
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,53
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i> 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. 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>	2



	<p>L'ESSMS ne communique pas sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Le projet d'établissement, diffusé à l'ensemble des parties prenantes, n'en fait pas part. Toutefois, quelques actions peuvent être présentées aux professionnels comme des points sur l'évaluation externe, la mise en place d'outils (exemple réclamations), les résultats d'enquêtes de satisfaction, etc. La communication de ces éléments aux professionnels manquent de traçabilité.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la démarche d'amélioration continue engagée par l'établissement. Celle-ci n'est pas communiquée, bien que certains éléments soient abordés comme les enquêtes de satisfaction.</p>	
	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p>	2
Critère 3.10.2	<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 oeuvre de cette démarche. La fiche de poste de la responsable de Résidence Autonomie n'aborde pas de missions autour de la qualité. De plus, il n'y a pas d'instance où la qualité est abordée (exemple Copil qualité), ni de référent qualité clairement identifié.</p> <p>D'autre part, le pilotage de la démarche s'organise par l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan d'amélioration continue de la qualité. Ce dernier est géré par la responsable des résidences et prend en compte les résultats de l'Analyse des besoins sociaux, les objectifs du CPOM, les critères du référentiel HAS. La démarche est évaluée au regard de ces derniers éléments ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction. Toutefois, l'évaluation de la démarche manque de formalisation.</p> <p>L'ESSMS révisé sa démarche par l'actualisation du plan d'action. Cependant, celui-ci est encore récent et ne met pas suffisamment en évidence les révisions qui ont lieu (exemple : manque des dates de validation et/ou des précédentes mises à jour). La dernière mise à jour date de juin 2024.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de points réguliers concernant la mise en oeuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité. De plus, ils ont connaissance de la diffusion de questionnaires de satisfaction, sans pour autant avoir eu une présentation du résultat de ces questionnaires de satisfaction. Certains comptes rendu abordent également la démarche d'évaluation de l'établissement.</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,33
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p>	2
Critère 3.11.3	<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 (2017).</p>	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p>	3



Critère 3.12.1 (Impératif)	<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 de leur 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. La résidence compte 16 réclamations sur l'année 2024.</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 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'analysent pas les plaintes et les réclamations en équipe. Certaines réclamations peuvent être abordées succinctement sur une dimension opérationnelle sans pour autant qu'il soit réalisé une analyse.</p> <p>Les professionnels mettent en place des actions correctives selon les type de réclamation (rappel en café des échanges, changement de matelas, courrier envoyé).</p>	3
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 évènements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas formalisé l'organisation du recueil et du traitement des évènements indésirables. Il n'y a pas de procédure définie. Toutefois, les pratiques sont que les évènements indésirables sont remontés à la responsable de la résidence. La fiche de transmission d'un évènement aux autorités administratives mise à disposition par le département est ensuite complétée. Très peu d'évènements indésirables sont déclarés et identifiés ce qui induit une forme de sous déclaration.</p> <p>Les évènements 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 évènements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS ne communique pas suffisamment sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes car la démarche n'est pas formalisée. Cependant, l'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'évènements indésirables graves identifiés et traités et les signale aux autorités (exemple d'une tentative de suicide d'une personne accompagnée).</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la notion d'évènement indésirable. Ils indiquent qu'il n'y a pas de présentation d'un bilan de restitution des évènements indésirables passés.</p>	2
	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p>	1



Critère 3.13.3 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne déclarent pas d'évènements 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 évènements indésirables graves (exemple d'une tentative de suicide d'une personne accompagnée, situation de violence).</p>	
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'ont pas connaissance des types d'évènements indésirables.</p>	1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini de plan de gestion de crise permettant de cartographier l'ensemble des risques auquel est confronté la résidence et de déterminer les mesures à suivre. Cependant, plusieurs affichages et procédures existent selon différents risques (incendie, canicule, menace terroriste, délestage électrique, épidémie). Un plan de continuité de l'activité est formalisé pour l'ensemble des services de la ville intégrant les Résidences Autonomies sans pour autant différencier plusieurs types de situation.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un plan de gestion de crise. Toutefois, ils indiquent qu'ils ont eu connaissance des mesures de prévention dans certaines situations (canicule, covid-19, légionellose, 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></p> <p>L'ESSMS ne communique pas de plan de gestion de crise en interne et en externe, celui-ci n'étant pas créé. Cependant, des documents indiquant la gestion de certaines crises sont affichés dans la résidence (canicule, incendie, vigipirate, etc.).</p>	2
Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne participent pas aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise. Les derniers exercices d'évacuation incendie date de plusieurs années. Une procédure existe concernant la sécurité incendie.</p>	2
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne sont pas sensibilisés ou formés à la gestion de crise. Cependant, certains professionnels sont formés au PSC1, au SST et aux habilitations électriques. Les professionnels n'ont pas bénéficié de formations incendie ou de sensibilisations sur l'utilisation du système Système de Sécurité Incendie (SSI). Les dernières remontent à plusieurs années.</p>	2
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3



Critère 3.15.3

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

Commentaire :

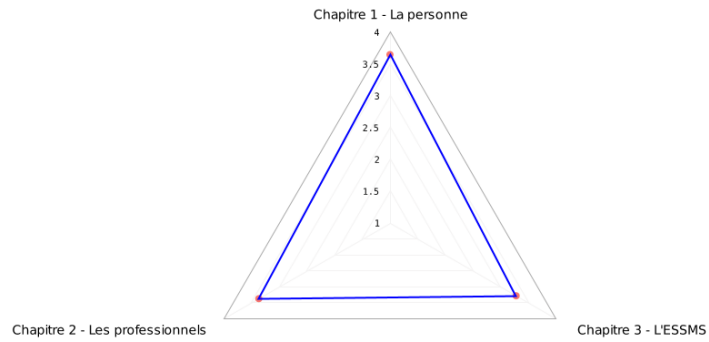
Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés ou formés au bon usage des outils numériques. Ils n'ont pas connaissance d'avoir signé une charte informatique. Cependant, des documents sont mis à disposition sur la plateforme D'Clic à propos de l'utilisation des outils informatiques.

L'assistante administrative a bénéficié de formations sur les outils de bureautique (excel, word, etc.).



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

La cotation moyenne de 3,43 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 Saint Filleul 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 12 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 et du chapitre 2 car il n'avait suffisamment d'éléments à ajouter susceptibles d'augmenter la cotation. Sur le chapitre 1, il n'y a pas eu de modifications apportées car les éléments de preuve ont permis de justifier la cotation déterminée.

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



Observations de l'ESSMS

Chapitre 1

1.2.4 : Affiche "Traitement informatique de vos informations" sur le tableau d'affichage

1.2.7 : Les professionnelles de l'AT1 ont été sensibilisées sur les mêmes réunions que les professionnelles de l'AT2 et l'AT3 : Sensibilisation en réunion d'équipe du 12/01/2024 sur la lecture et explications de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, consultée mais non prise en compte.

1.9.2 : Présence d'une résidente aux réunions de quartier (AT3) qui fait un retour aux cafés des échanges des sujet évoqués. Réunions organisés par l'élus du quartier Ouest de Rouen. Affichage des réunions de quartier (présence de résident et affichage noté dans l'élément de preuve en critère 1.8.5). Invitation de l'élus de quartier a participer aux café des échanges. Dernier passage du 30/05/24 comme noté dans éléments de preuve, Discussion autour des vote, modalité de déplacement, sur les travaux du quartier, la création d'un parc, le développement de la fibre dans le quartier, donne la date de la prochaine réunion publique du 24/06/24. (document consulté par évaluateur), afin que les résidents soient acteurs de leur quartier.

Lecture de la charte des droits et libertés de la personne accueillie sur plusieurs café des échanges :

8/02/24 : articles 8, 12, 7, échange suite a cela, échange sur les EHPAD, sur le libre choix..

21/02/24 : articles 1, 5, 6, échanges sur les services d'aide a domicile, le fonctionnement de l'APA, le GIR, le droit de fumer dans les logements..

14/03/24 : articles 10, 4, échanges sur les mesures de protection, sur les EHPAD et les modalités d'entrée

29/03/24 : articles 2,3,9, échanges sur comment la résidence intervient en cas de fin de vie d'un résident, comment la résidence intervient en cas de décès d'un résident.

1.10.2 : Les Projets d'Accompagnement Personnalisés consultés n'ont pas intégré l'avis des proches car les résidents n'ont pas souhaité associer leurs proches. D'autres PAP intègrent la présence des proches lors de l'évaluation des besoins (exemple PAP de Mme Y.V)

1.14.3 : Réponse appel à projet MILDECA sur la prévention des addictions (dont action de prévention à destination des résident). Convention psychiatrie.

Intervention association de sport adapté avec évaluation pré et post-séances (ASRUC) : documents dans le Drive.

Intervention pédicure 1 fois par mois (prévention du diabète) - les aides à domiciles orientent et aident à prendre les RDV avec le pédicure intervenant à la résidence.

1.14.6 : Documents formations réalisées 2022 et 2023 dont : L'approche du handicap (2022); Entretien motivationnel de base (2022); Sensibilisation à la santé mentale (2023); Entretien motivationnel : niv 2 (2023); Vieillesse et troubles psychiatriques (2023). Formation sur « L'alimentation de la personne âgée à domicile" fait en octobre 2021 pour l'aide a domicile. Formation su l'approche du Handicap en 2022 pour l'assistante administrative.

"L'accompagnement à domicile des personnes âgées qui souffrent de pathologies", en septembre et octobre 2024 (en cours)

1.15.6 : Différents exemples de mails mis a disposition de l'évaluateur 2 (pochette verte) :



	<ul style="list-style-type: none"> - Echanges avec le CLIC - Echanges avec le SAVS de l'AXED pour personnes en situation de handicap - Echanges avec une famille - Echanges avec mandataires - Echanges avec médecin pour orientation et suivi psychiatrique - Echanges avec les départements sur plan d'aide - Echanges avec évaluateur APA <p>Différentes traces d'appels téléphoniques dans le cahier de transmission et dans le transmission + sur l'appel aux familles, au service d'urgence (15, 18).</p> <p>-Traçabilité des échanges téléphoniques entre la responsable et la psychiatrie pour au retour des agents sur le mal-être exprimé verbalement par la résidente. Échange consulté par évaluateur 1 dans le cadre du suivi de la déclaration au département d'un événement indésirable, et un retour d'hospitalisation.</p> <p>-noté dans le critère 2.9.1 sur les échanges avec les partenaires</p> <p>1.16.2 : Inscriptions dans le cahier de transmissions et dans le cahier de transmissions + de situations de douleurs et/ou de mal-être psychique de résidents. (exemple inscription dans cahier de transmissions + Mme SF le 09/03/24 : douleurs respiratoires)</p>
Chapitre 2	<p>2.1.2 : Suite a cette situation, il est bien noté dans la traçabilité (transmission+) de cette situation que des échanges avaient eu lieu entre la famille, et la résidente (vu a domicile le 28/05). Communication avec le fils habitant Paris le 29/05 pour l'organisation de la prise des repas de sa maman. bilan de situation le 27/05. Traçabilité de plus de 20 intervention entre le 27/05 et le 19/09, et échange, avec le CHU pour une hospitalisation à domicile, avec le fils, avec la fille, avec le SAMU pour hospitalisation, avec partenaire pour accueil du lit médicalisé, avec l'assistante du CHU pour retour d'hospitalisation. Dernier élément au 19/09, jour de l'évaluation, jour du décès de Madame.</p> <p>2.8.2 : Trace dans transmission+ sur les situations évoquées en critère 2.6.1 et 2.1.2</p>
Chapitre 3	<p>3.8.6 : Mentions faites aux RBPP dans le projet d'établissement, dont les professionnels ont participé à la construction.</p> <p>3.10.1 : Un document "Plan d'Amélioration Continue de la Qualité" a été formalisé et transmis aux évaluateurs dans le Drive.</p>
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.	3
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'efficience du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement et d'analyse 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 traitement et d'analyse ; 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
Critère 3.12.3	<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'efficience du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement et d'analyse 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 traitement et d'analyse ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.</p>	
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2
Critère 3.13.1	<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 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>	
	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	2



Critère 3.13.2	<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 de formalisation du système relatif aux événements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des événements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication, mise en place d'action corrective) ; Concevoir un outil permettant la déclaration par les professionnels en interne de la structure ; Présenter un bilan de restitution des événements indésirables en réunion CVS.</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 événements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des événements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication, mise en place d'action corrective) ; Concevoir un outil permettant la déclaration par les professionnels en interne de la structure ; Présenter un bilan de restitution des événements indésirables en réunion CVS.</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. 1</p> <hr/> <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 événements indésirables) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Élaborer et mettre en œuvre une procédure de gestion des événements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication, mise en place d'action corrective) ; Concevoir un outil permettant la déclaration par les professionnels en interne de la structure ; Présenter un bilan de restitution des événements indésirables en réunion CVS.</p>
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. 2</p> <hr/> <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> <hr/> <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



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

Evolutions apportées à l'appréciation générale

Appréciation générale avant observations de l'ESSMS



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Saint Filleul, 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 ,43 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 Saint Filleul 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 10/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



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

La cotation moyenne de 3,43 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 Saint Filleul 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 12 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 et du chapitre 2 car il n'avait suffisamment d'éléments à ajouter susceptibles d'augmenter la cotation. Sur le chapitre 1, il n'y a pas eu de modifications apportées car les éléments de preuve ont permis de justifier la cotation déterminée.

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