



Rapport de visite d'évaluation

RESIDENCE TRIANON

RUE DE TRIANON
76100 ROUEN

12/09/2024 - 13/09/2024

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	43
Cotation des chapitres par thématiques	50
Chapitre 1 - La personne	50
Chapitre 2 - Les professionnels	67
Chapitre 3 - L'ESSMS	76
Niveau global atteint par l'ESSMS	90
Observations de l'ESSMS	92
Annexes	96
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	96
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	99
Evolutions apportées à l'appréciation générale	100

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	PEYROT Hélène
FINESS juridique	760803684
Adresse de l'entité juridique	1 RUE DE TRIANON 76100 ROUEN
Date d'ouverture	17/04/1975
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	03/01/2017
Statut juridique	Public
Organisme gestionnaire	CCAS de Rouen
Autres informations	

RESIDENCE TRIANON	
FINESS géographique	760791996
SIRET	26760045000048
Adresse du site évalué	RUE DE TRIANON 76100 ROUEN
Département / Région	Seine-Maritime / Normandie
Catégorie FINESS	Résidences autonomie
Activités	Hébergement
Modalités d'accueil	Permanent
Nombre de places	66
Nombre d'ETP	4.6



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 Mathieu VERITE

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



Résultats

Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,23
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	3,55
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,14
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.	3
	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.	3
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	3
	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.	3
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	3
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	3
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	2
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	2
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	1



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. 3</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. 3</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3:Mme ne se sent pas concernée car c'est sa fille qui gère son dossier sur ces sujets la.</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 (04/05/2016) dont une partie sur le droit et les obligations des résidents et les conditions financières (article 12) ; Règlement de fonctionnement résidence autonomie Trianon (21/11/2019) dont une partie sur les droits des résidents (p.14-19) ; Affichage de la charte des droits et des libertés en FALC ; Livret d'accueil résidence Trianon (non daté) précisant les missions et services (p.6), les services extérieurs (p.7), la sécurité au sein de la résidence (p.9), les locaux mis à disposition (p.10), l'expression des résidents (p.11) ; Plaquette SAVS Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (ADAPT) ; Notification Curatelle (13/06/2016) ; Attestation de remise des documents : livret d'accueil et règlement de fonctionnement (03/05/2016).</p> <p>AT1: Contrat de séjour du résident édité le 29.05.18 et signé</p> <p>Notification du juge des tutelle faisant état de la curatelle de mr</p> <p>AT3:Contrat de séjour signé en date du 01.09.96</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3:les professionnels expriment que Mme F. n'a pas eu besoin d'information sur ses droits au delà de son contrat de séjour qu'elle a signé à son arrivée</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>Bilan de formation 2023 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques ; Bilan de formation 2022 dont Pratiques addictives et public âgé ; Attestation de formation "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie".</p> <p>AT1: Charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>AT3:Charte des droits et libertés de la personne accueillie</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 3,5</p>
	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. 3</p>



Critère 1.3.1	<p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/12/2023) dont un point sur la sécurité en résidence et un point sur les demandes de travaux et besoins en équipements 2024 ; Compte rendu de réunion CVS (27/06/2023) dont une information sur le nouveau marché de restauration et modification de tarifs.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p>
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Contrat de séjour (04/05/2016) dont une partie sur le droit et les obligations des résidents et les conditions financières (article 12) ; Règlement de fonctionnement résidence autonomie Trianon (21/11/2019) dont une partie sur les droits des résidents (p.14-19) ; Affichage de la charte des droits et des libertés en FALC ; Notification Curatelle (13/06/2016) ; Attestation de remise des documents : livret d'accueil et règlement de fonctionnement (03/05/2016) ; Compte rendu Café des échanges Juillet et Août 2024.</p> <p>AT1: Compte rendu du CVS du 19.06.24</p> <p>AT3: Transmission de mai 2024 inscrite dans son rapport d'évaluation de septembre 2018</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p>	<p>4</p>
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p>EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.</p> <p>EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.4.2	<p>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</p> <p>EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p> <p>EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	<p>Expression et participation de la personne accompagnée</p>	<p>3,28</p>
Objectif 1.5	<p>La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.</p>	<p>3,33</p>
	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p>	<p>3</p>



Critère 1.5.1	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	3
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	2
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (13/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (27/06/2023).		
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.	3
	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.	2
	EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i> CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (13/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (27/06/2023).		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1: Mr ne s'intéresse pas à la vie collective et ne pose jamais de question		
Critère 1.5.3	Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.	4
	EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) ; Affichage dans le classeur à l'entrée sur le présentoir ; Compte rendu Café des échanges Juillet et Août 2024. AT1: Tableau d'affichage à l'accueil avec dernier compte rendu CVS et compte rendu des cafés partagés. AT3: Affichage du compte rendu	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.	4
	EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression.	4
	EE : La personne accompagnée partage son expérience.	3
	EE : Ses préférences sont prises en compte.	4
Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à		



Critère 1.6.2	l'utilisation de moyens et outils adaptés. EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent l'expression.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) ; Affichage des comptes rendus CVS dans le classeur à l'entrée sur le présentoir ; Questionnaire de satisfaction (14/06/2024) ; Résultat des enquêtes de satisfaction résidents 2022 ; Fiche résident - animation et le lien social complétée (16/03/2024) indiquant les souhaits d'activité de la personne concernant les activités physiques, activités culturelles, activités artistiques créatives, sorties / voyages, sorties à l'extérieur ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019) ; Sortie du mois de juin complétée par la personne - garden party, sortie intergénérationnel, maison claud François (06/2024) ; Fiche d'inscription Restaurant cathédrale illuminée (05/08/2024) ; Fiche d'inscription barbecue (02/08/2024). AT1: Sondage sur l'horaire d'ouverture et fermeture de la porte d'entrée en avril 2024 Refus du droit à l'image affiché en salle de pause Sondage sur la familiarité avec les résidents Fiche résident d'animation et de lien social AT3: Sondage sur la volonté de fermer la porte d'entrée plus tôt le soir qui a été distribué à tous les résidents (anonyme) Droit à l'image de mme F. signé	4
Critère 1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	4
	EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.	4
Critère 1.6.3	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Questionnaire de satisfaction (14/06/2024) ; Résultat des enquêtes de satisfaction résidents 2022 ; Fiche résident - animation et le lien social complétée (16/03/2024) indiquant les souhaits d'activité de la personne concernant les activités physiques, activités culturelles, activités artistiques créatives, sorties / voyages, sorties à l'extérieur. AT1: Mail d'échange entre la directrice et la curatelle du 05.09.24 AT3: Rapport d'évaluation de septembre 2018 avec transmission de mai 2024.	4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,67
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé. EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	3
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement. EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	3
Critère 1.7.3	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée.	3



AT1: Feuille volante avec bilan de l'année de mr D. (2019, 2022 et 2023)

AT3: Pas de preuve consulté

Eléments justificatifs si cotation « NC » :

AT1 : Il n'y a pas de traçabilité concernant le refus de la personne accompagnée. La personne déclare qu'elle ne refuse pas ce qu'on lui propose.

Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	4
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Contrat de séjour (04/05/2016) ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019). AT1: Consentement sur l'autorisation de droit à l'image de mai 2024 AT3: Fiche d'évaluation d'animation et lien social du 16.03.24 avec consignation du refus de certaines activités	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4
Critère 1.8.1	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	4
Critère 1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Planning d'activité du 09/09- 12/09 dont jeux de société, chansons, café des échanges, télévision, réveil musculaire, informatique ; Diverses documentations événements Rouen (Les rdv méridienne - Ville de Rouen, conservatoire de Rouen) ; Tableau CPOM (01/11/2023) précisant le suivi de la participation aux animations de la personne ; Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019) ; Fiche résident - animation et le lien social complétée (16/03/2024) indiquant les	



	<p>souhaits d'activité de la personne concernant les activités physiques, artistiques créatives, sorties / voyages, sorties à l'extérieur.</p> <p>AT1: Planning d'animation</p> <p>Feuille de recueil des choix d'animation et vie sociale</p> <p>Projet personnalisé de 2019</p> <p>AT3:Planning d'activité distribué dans la boîte aux lettres toutes les semaines</p> <p>Fiche d'évaluation d'animation et lien social du 16.03.24</p>	
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019) ; Convention de partenariat entre les amicales et les résidences autonomie du CCAS de Rouen signé (15/11/2018) ; Tableau CPOM (01/11/2023) précisant le suivi de la participation aux animations de la personne.</p> <p>AT1: Projet personnalisé de 2019</p> <p>AT3:Amicale de l'établissement</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Compte rendu Café des échanges Juillet et Août 2024.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3:Pas de preuve consulté</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	2
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p>EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.</p> <p>EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.</p> <p>EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau CPOM (01/11/2023) concernant la participation de la personne à un atelier de</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>



	participation éco-citoyenneté. AT1: Cahier de transmission du 29.06 pour laisser la porte ouverte AT3: Pas de preuve consulté	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,67
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	2,33
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement. EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	1 1
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement. EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement. EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	2 1 2
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. EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins. <i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019) dont une partie sur les centres d'intérêt / animation (active dans toutes les activités de la résidence), lien social (voit un ami, garder de bon rapport avec son entourage), soin santé (hospitalisation) ; Tableau CPOM (01/11/2023) précisant le suivi de la participation aux animations de la personne. AT1: Projet personnalisé de 2019 AT3: Rapport d'évaluation de septembre 2018 avec transmission de mars 2023. Capture d'écran de l'agenda de Mme PEYROT faisant état d'un RDV avec la fille de Mme F. le 15.03.24	2 2 2
Critère 1.10.4	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.	3 4 2
Critère 1.10.5	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.	4 4 3



	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019).</p> <p>AT1: Projet personnalisé de 2019</p> <p>AT3:Rapport d'évolution de Mme F de septembre 2018</p>	
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p>	1
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé signé (03/2019).</p> <p>AT1: Projet personnalisé de 2019</p> <p>AT3:Rapport d'évaluation de mme F. de septembre 2018</p>	
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.</p>	4
	<p>EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.</p>	4
	<p>EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.</p>	4
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Affichage documentation - Groupe d'échanges et d'information pour les aidants - CLIC des aînés.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3:pas de preuve consulté</p>	
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3:Les professionnels n'ont pas identifié un besoin d'aide au répit pour l'entourage de mme F.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.</p>	4



Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 2</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. 2</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement Vie quotidienne service prestataire aide à la douche, accompagnement des courses, achat vêtements, entretien du logement.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3:Rapport d'évaluation de septembre 2018</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. 4</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. 4</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Tableau CPOM (01/11/2023) précisant le suivi de la participation aux animations de la personne ; Fiche administrative de la personne (01/2024) indiquant les coordonnées des référents médicaux et des intervenants du SAVS ; Entretien partenaire éducatrice du SAVS.</p> <p>AT1: Feuille de transmission de fin d'année 2022 qui reprend la baisse du nombre de journée au CMP de 2 à 1 jour par semaine. Pas de transmission qui fait état d'un passage de 5 jours à 2 jours par semaine.</p> <p>AT3:Transmission de mars 2023 sur rapport d'évaluation de septembre 2018.</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 3,33</p>
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte. 4</p>
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement. 4</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. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle n'envisage pas de démarche de recherche de logement.</p>
	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. 2</p>



Critère 1.13.3	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	2
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	2
Critère 1.13.3	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Étude du dossier et entretien avec la personne accompagnée. AT1: Pas de preuve consulté AT3: Pas de preuve consulté	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Il n'y a pas de recherche de logement dans la situation de la personne accompagnée. AT1: Mr n'a pas exprimé de besoin de changement de logement depuis son arrivée	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,25
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,17
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	2
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	2
Critère 1.14.2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	2
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	2
Critère 1.14.3	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	2
Critère 1.14.3	<i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Tableau CPOM (08/06/2022) indiquant la participation de la personne à une conférence sur l'alimentation avec le partenaire Repas Part'âges). AT1: Affiche avec numéro du pédicure dans le bureau direction AT3: Pas de preuve consulté	
	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	4



Critère 1.14.4	<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 documentation - accompagnements individualisés aux rendez-vous médicaux des seniors ; Affiche Bouger ensemble... pour entretenir la flamme - Rouen La semaine Bleue.</p> <p>AT1: Divers affichages.</p> <p>AT3: Divers affichages</p>	4 4
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 : Tableau CPOM (08/06/2022) indiquant la participation de la personne à une conférence sur l'alimentation avec le partenaire Repas Part'âges) ; Entretien partenaire éducatrice du SAVS.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3: Pas de preuve consulté</p>	2 2 2
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Bilan de formation 2023 dont stage intra - vieillissement et troubles psychiatriques ; Bilan de formation 2022 dont Pratiques addictives et public âgé.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3: Pas de preuve consulté</p>	1 1
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>	2,33
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> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Absence d'éléments de preuve dans les documents attendus sur ce critère.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3: Pas de preuve consulté</p>	2 2 1
	<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</p>	2



Critère 1.15.6	<p>personne accompagnée. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Absence d'éléments de preuve dans les documents attendus s...ritère. AT1: Pas de preuve consulté AT3:Pas de preuve consulté</p>	<p>1</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. EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> AT1 : Entretien partenaire éducatrice du SAVS. AT1: Fiche de santé du résident AT3:Pas de preuve consulté</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3:C'est la famille de mme F. qui s'occupe de ses besoins en terme de santé</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,25
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. 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. EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. 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> AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/2019) dont une partie sur le fait que la personne est douloureuse aux genoux. AT1: Pas de preuve consulté AT3:Pas de preuve consulté</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>
	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée. EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer</p>	<p>2</p> <p>2</p>



Critère 1.16.3	<p>le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Fiche administrative de la personne (01/2024) indiquant les coordonnées des référents médicaux et des intervenants du SAVS.</p> <p>AT1: pas de preuve consulté</p> <p>AT3: Pas de preuve consulté</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1: Mr n'a plus de famille et ne reçoit aucune visite.</p>	
	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p>	2 2 2
Critère 1.16.5	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Projet d'accompagnement personnalisé (03/2019) dont une partie sur le fait que la personne est douloureuse aux genoux ;</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p> <p>AT3: Pas de preuve consulté</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1: Mr n'a jamais exprimé de douleur auprès du personnel de la résidence.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,5
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,5
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <p>EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1: Mr ne semble pas avoir vécu de situation de rupture de parcours depuis son arrivée</p>	4 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>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Entretien partenaire éducatrice du SAVS ; Consultation Bremax rendez-vous à l'hôpital (2024) dont appel avec un infirmier pour le retour (12/03/2024) ; Échange de mail entre la curatrice et la responsable de la résidence (31/07/2024) à propos de démarches administratives.</p> <p>AT1: Pas de preuve consulté</p>	3 3 3 3



	AT3:Fiche action d' "inseraction" concernant le soutien psychologique (vierge)	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	AT1: Les professionnels n'ont pas identifié de situation de rupture de parcours de la personne	
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'adultes intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>AT1 : Entretien partenaire éducatrice du SAVS ; Consultation Bremax rendez-vous à l'hôpital (2024) dont appel avec un infirmier pour le retour (12/03/2024) ; Échange de mail entre la curatrice et la responsable de la résidence (31/07/2024) à propos de démarches administratives.</p> <p>AT1: Fiche du résident avec identifié son médecin traitant, le CMP, psychiatre.</p> <p>AT3:Fiche du résident</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>
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 : Entretien partenaire éducatrice du SAVS ; Consultation Bremax rendez-vous à l'hôpital (2024) dont appel avec un infirmier pour le retour (12/03/2024) ; Échange de mail entre la curatrice et la responsable de la résidence (31/07/2024) à propos de démarches administratives.</p> <p>AT1: Fiche du résident avec identifié le CMP</p> <p>AT3:Fiche action d' "inseraction" concernant le soutien psychologique (vierge)</p> <p>Fiche d'orientation (la boussole) pour le risque en addictologie</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>1</p>
Chapitre 2	Les professionnels	3,05
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>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) ; Consultation Bremax transmission (20/07/2024) la personne est hospitalisée et un retour est prévu ; Consultation de différents comptes rendus de réunion ; Entretien professionnel CDCG : 15/10/2018 indiquant la formation addictions.</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>



Critère 2.1.2	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réper leurs pratiques.</p>	
Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.1.4	<p>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>4</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 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.</p> <p>EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>



	d'un médiateur culturel des bibliothèques ; Affichage salle animation sous sol du lundi au vendredi 9h00 à 12h00 et le dimanche à l'accueil ; Affichage jardin 9h00 17h00 oct mars - 9h00 20h00 avr septembre.	
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Fiche résident animation et lien social (D-MC : 16/03/2024) indiquant le souhait ou non que la personne soit appelée par son prénom ; Observation des pratiques professionnelles - accompagnement des personnes lors des entretiens (12/09/2024).</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) ; Planning (08/2024) indiquant l'intervention d'une aide à domicile dont douche, ménage, courses.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage de la charte des droits et des libertés (FALC) - Point 11 " J'ai le droit d'avoir une religion" ; Fiche menu du 23 au 29 septembre 2024 proposant plusieurs menus différents.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire Autorisation de droits à l'image (D-MC : 16/03/2024)) dont une partie "autorise la prise de photographies dans le cadre d'activité quotidiennes, du journal interne, des animations et des sorties organisées par l'établissement" et une partie "autorise la publication de photographies sur les supports de la mairie de Rouen" ; Listing droit à l'image du refus de la personne à être photographiée.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4



Critère 2.2.6 (Impératif)	<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 Trianon mentionnant la présentation de la charte des droits (p.7), une information sur l'information aux droits des usagers (p.25), une annexe 3 présentant la charte des droits et des libertés ; 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
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 Rose des Sables (21/11/2019) dont article 17 Les règles de confidentialité (p.16) ; Observation des pratiques : dossiers administratifs dans le bureau de la responsable de la résidence et dans une armoire fermée à clé - adresse mail et session avec un code d'accès qui change régulièrement ; Observation Bremax avec transmission ; Référent RGPD ; Charte d'usage de l'internet et de l'intranet de la ville de Rouen signée.</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>Planning d'activité (22/01-26/01/2024) dont activité correspondance avec une école, café partage, jeux de société, loto, réveil musculaire, gym avec l'ASCRUC ; 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 autonomes 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 ; Coupon réponse pour le repas à thème " Le Patrimoine Normand" (05/08/2024) ; Observation chambre d'hôte mise à disposition par les autres résidences autonomes.</p>	4 4 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>EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Marché de prestation de service d'insertion socio-professionnelle - CCAP ADEP ; Consultation agenda ADEP (07/2024) - accompagnement d'une personne à un rendez-vous ; observations : proximité géographique des commerces.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,29
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,29
Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.</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>2</p>
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Tableau CPOM (14/09/2023) concernant l'intervention de la boussole pour un atelier collectif autour des addictions ; Convention entre l'association La Boussole et le CCAS relative à l'amélioration de la prise en charge en addictologie des Personnes Âgées signée (12/04/2023) ; Fiche d'orientation La Boussole (trame) ;</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p>
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p>

076-267600450-20250228-2802202513-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet: 06/03/2025
Publication: 07/03/2025
Pour l'autorité compétente par délégation



	Tableau CPOM 2023 dont Atelier de prévention sur les risques de chute - Rapport d'activité des quatre résidences autonomie 2023 mentionnant l'intervention de l'ASRUC (p.11) dans une visée de prévention des chutes ; Affiche d'inscription Gymnastique douce "Siel Mon équilibre" ; Consultation de projets d'accompagnement personnalisés.	
Critère 2.4.4	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition 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> Consultation des menus dont régimes : pauvre en fibre, en sel, en sucre, menu hypocalorique.	
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.	
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Rapport d'activité CCAS de Rouen 2023 dont des actions de prévention autour des arnaques (p.30).	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i>	



	Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> tour numérique TOTEM Planning d'animation du 29.08 avec décoration repas à thème	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	2
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	1
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	2
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	2
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmission d'un message de l'animatrice le 20.08 pour un appel réalisé au CMP mais resté sans suite.	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3
	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	3
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne	



Critère 2.7.3	<p>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> Pas de preuve consulté</p>	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> Pas de preuve consulté</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Les professionnels expriment ne pas avoir eu à mettre en place ce type d'accompagnement.</p>	<p>N.C</p> <p>N.C</p>
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,45
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	1,67
Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</p> <p>EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve consulté</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve consulté</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve consulté</p>	<p>1</p> <p>1</p>



Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée en coordination avec les partenaires.	1,67
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>EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Fiche "insearction" vierge</p>	<p>2</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>1</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> Pas de preuve consulté</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</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> pas de preuve consulté.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p>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> Compte rendu de réunion mensuelle du 25.01.24, 20.02.24, 21.03.24</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p>	<p>4</p> <p>4</p>



Critère 2.10.2	EE : Les professionnels appliquent ces règles. <i>Eléments de preuve :</i> Armoire fermée à clé dans le bureau de direction.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,08
Thématique	Bientraitance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement Résidence Autonomie Trianon (2018-2023) dont une partie sur la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance (p.36-43) et les fiches actions sur la thématique bientraitance (p.75-76) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (01/02/2018) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique ; Document démarche Projets d'établissements résidences autonomie 2024-2029 ; Diapo Projets d'établissements 2024-2029 Résidences autonomie CCAS Rouen (10/10/2023) indiquant la méthodologie pour la réécriture du projet d'établissement 2024-2029. CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (13/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (27/06/2023).	
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.	3
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.	3
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	3
	<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) ; Facture APP Responsable de Résidence Autonomie (21/09/2023) ; Rapport d'activité 2023 CCAS de Rouen dont la mise en place d'action de prévention contre les arnaques (p.30) ; Procédure repérage et signalement maltraitance en résidence autonomie (non daté) ; Feuille d'émargement - Groupe de travail (01/02/2018) Restitution sur la thématique de la bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + La souffrance psychologique.	



Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...) 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...). 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Convention de partenariat entre les Amicales et les résidences autonomes du CCAS de Rouen (15/11/2018).</p>
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Attestation de formation (PH-EGH: 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).</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. 4</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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Livret d'accueil Trianon (non daté) indiquant les locaux mis à disposition (p.10) ; Visite de l'établissement et observations des différents espaces.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/12/2023) dont un point sur la sécurité en résidence et un point sur les demandes de travaux et besoins en équipements 2024 ; Compte rendu de réunion CVS (27/06/2023) dont une information sur le nouveau marché de restauration et modification de tarifs.</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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être. 4</p> <p>EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>



	Restaurant, salon, salle d'animation, salons d'étage, jardin	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Charte d'engagement du dispositif d'habitat inclusif Lettre d'engagement du 25.02.22 avec l'association le pré la bataille	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention avec l'association la boussole du 12.04.23 Convention avec l'EHPAD la mauve de 2021 Convention avec l'EHPAD foyer Saint Joseph de 2021	
Critère 3.4.3	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Réponse de l'appel à projet mildeca de 2024	
Critère 3.4.4	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Powerpoint de présentation interne sur l'inauguration du totem Mail d'invitation à l'inauguration du totem le 6 mai 2022	
	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



Critère 3.4.5	<p>EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Programme de la semaine bleue</p> <p>programme de la maison des aînés avec les activités ouvertes de la résidence</p> <p>Guide des seniors de Rouen</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,33
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.	2,33
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.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Enquête Forfait Autonomie 2023 des 4 RA- Bilan des activités</p> <p>Projet d'établissement pages 31 à 36</p>	
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.	2
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	2
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	1
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Pas de preuves consultés</p>	
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.	1
	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.	1
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Pas de preuves consultés</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,84
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	2



Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <p>EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve consulté</p>	2 1 2
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	1,67
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Affiche de la conduite à tenir en cas de TIAC Affiche des conduites à tenir pour l'hygiène des mains</p>	2 2 4 1 1
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Protocole mis en place le 22/04/20 concernant les visites des familles au résidents des résidences autonomie du CCAS de Rouen Protocole mis en place le 22/04/20 de gestion du déconfinement dans les résidence autonomie du CCAS de Rouen</p>	2 1 3
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve consulté</p>	1 1
Thématique	Politique ressources humaines	3,09
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.</p>	3 4



Critère 3.8.1	<p>EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Document Lignes directrices de gestion (08/12/2023) - Volet 1 Stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines dont "Partie 1 : cadre général de la stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines" (p.1-5) et "Partie 2 : stratégie pluriannuelle de gestion des effectifs" (p.5-18) ; Organigramme "Les membres du conseil d'Administration du CCAS de Rouen (2020-2026) ; Organigramme des direction de la Ville de Rouen (04/2024) ; Organigramme Direction de la Solidarité et de la Cohésion Sociale (01/04/2024) ; Organigramme résidence Trianon (06/2024) ; Projet d'établissement Trianon (2018-2023) indiquant un point sur le personnel de la résidence (p.12) et une partie 2 : Réflexion menée en lien avec les recommandation de bonnes pratiques professionnelles (p.21-44) ; Fiche de poste Responsable de l'animation des résidences autonomie du CCAS de Rouen (15/10/2019) ; Fiche de poste Agent polyvalent (21/06/2022) ; Fiche de poste Aide à domicile (10/10/2019) ; Fiche de poste Assistante administrative (16/06/2022) ; Fiche de poste Assistante de convivialité (10/06/2022) ; Fiche de poste gardien de nuit (16/06/2023) ; Fiche de poste Responsable de résidence autonomie (24/10/2023) ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS" (02/2024) ; Document Unique Évaluation des Risques Professionnels (non daté) ; Formulaire de demande de subvention (2022) concernant un siège de relevage électrique, des tableaux d'affichage, des tables, un chariot de transport ; Compte rendu de réunion responsables SDA (19/02/2024) concernant la présentation des assistants de prévention ; Document "Les Essentiels - savoir manager simplement" (12/2016) dont une partie sur "La nouvelles protection pour les lanceurs d'alerte".</p>
Critère 3.8.2	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. 3</p> <p>EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. 3</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre. 3</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>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 Résidence Trianon (06/2024) 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).</p>
	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie. 4</p> <p>EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP). 4</p> <p>EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie. 4</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Convention de formation professionnelle "Maîtriser les nouvelles modalités de l'évaluation des</p>



Critère 3.8.3	<p>ESMS" (06/09/2023) ; Échange de mail entre la responsable des résidences et le service juridique FNADEPA (09/09/2024) à propos d'information sur la facturation de la télé-assistance ; Échange de mail entre la responsable des résidences et le service juridique FNADEPA (27/08/2024) concernant une campagne de collecte des données SAD ; Emailing adhésion UNCCAS de la chef du service des aînés (18/07/2024) concernant des informations sur l'activité du travail social ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS (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 : (EL H : 12/12/2023) indiquant le contexte, la manière de servir, les objectifs, les évolutions professionnelles année 2024, la demande de formations année 2024 et l'avancement / promotion ; Acte d'engagement : Marché de prestations de service d'insertion socio-professionnelle - Atelier Chantier d'Insertion - Accompagnement et médiation dans les 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).</p>	
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 4</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute. 4</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Consultation dossier RH (EL H Agent polyvalent) : CV et lettre de motivation, Attestation de formation « La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie (29/11/2019), Attestation de formation "exploitation du SSI, sécurité Incendie et transfert des malades dans les ERP de type U et J" (23/11/2017) ; 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 (12/12/2023) ; 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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Planning Résidence Trianon (06/2024) 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 Trianon (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>	
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 1</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 1</p>	



	<i>Eléments de preuve :</i> Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	2
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	2
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Document Lignes directrices de gestion (08/12/2023) dont une partie sur la santé et la sécurité au travail (p.9) ; Communication Enquête RPS "Les résultats du questionnaire RPS (02/2024) ; Document Unique Évaluation des Risques Professionnels (non daté) ; Affiches prévention "Stop Protégeons nos agents publics" ; Flyer "Agression que faire ?" (2016) ; Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique (2017) ; Affiche "Stop au sexisme au travail" ; Cahier de référence n°4 "Protéger la santé physique et mentale des agents de la ville de Rouen.	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Consultation D'Clic PDE - Indemnité kilométrique Vélo (Capture d'écran 30/08/2024) ; Consultation D'Clic PDE - Transport en commun (Capture d'écran 30/08/2024) ; Projet aménagement bureau animatrice (07/07/2021) ; consultation D'Clic Accès COSC ; Consultation D'Clic Ville de Rouen - participation à des activités sur le temps du midi (sport, tricot, etc.) - organisation de visite (musée, challenge interservice, etc.) ; Observations : salle de pause, vestiaires, espace kitchenette rénovée, douche, chambre du gardien.	
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 2024 réunion d'équipe Trianon ; Démarche Projets d'établissements - Résidence autonomie (24/08/2024) dont organisation des groupes de travail intégrant les professionnels ; Marché public : Organisation et animation de groupes d'analyse de pratiques professionnelles, d'un groupe et de séances de supervision pour des agents du CCAS de Rouen (07/12/2022) ; Facture APP (05/06/2024) dédiés aux agents du SDA et aux aides à domicile et agents polyvalents des RA ; Facture APP (15/01/2024) dédiés aux agents du SDA et aux animatrices des RA ; Facture APP (21/09/2023) dédiés aux responsables des RA ; CCTP marché Ville CCAS - Condition de travail : Accompagnements individuels et collectifs (non daté) dont soutien psychologique individuel (p.6) et soutien psychologique collectif (p.7) ; Consultation D'Clic - Rôle de l'assistante sociale (10/09/2024) concernant la possibilité d'accompagnement sur le plan personnel et professionnel.	



Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	2
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	2
	EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement Trianon 2018-2023 ; Lettre mensuelle 363 FNADEPA (07/2024) concernant de l'information du le secteur médico-social ; Lettre mensuelle 364 FNADEPA (09/2024) concernant de l'information sur le secteur médico-social ; Résultats enquête satisfaction 2022. CVS : Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) dont un point sur l'évaluation de l'établissement et un retour sur le questionnaire ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) indiquant la présentation d'un registre des réclamations.	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	2
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	2
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> 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. CVS : Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) dont un point sur l'évaluation de l'établissement et un retour sur le questionnaire ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) indiquant la présentation d'un registre des réclamations.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4




Critère 3.11.1 (Impératif)	<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> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'établissement 2018-2023 Trianon dont une partie sur la prévention de la maltraitance (p.36-42) et fiche action T3-2 (p.75-76) ; Feuille d'émargement Groupe de travail : La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + la souffrance psychologique (01/02/2018).</p>	4 4
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 traitement 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).</p>	3 3 3
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 (PH-EGH: 29/11/2019) concernant "La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie" ; Projet d'établissement 2019-2024 Trianon dont une partie sur la prévention de la maltraitance (p.43-50) et fiche action T3-1 et fiche action T3-2 (p.39) ; Feuille d'émargement Groupe de travail : La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance + la souffrance psychologique (01/02/2018).</p>	2 2
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,67
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p>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>	2 2 2
	<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>	3 3



Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche d'enregistrement des réclamation (19/06/2024) à propos d'une problématique d'éclairage dans le petit ascenseur ; Échange de mail (26/06/2024) concernant la commande des pièces à changer ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) et compte rendu café des échanges (08/2024) concernant la commande du matériel.</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) indiquant la présentation d'un registre des réclamations.</p>	3
Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Fiche d'enregistrement des réclamation (19/06/2024) à propos d'une problématique d'éclairage dans le petit ascenseur ; Échange de mail (26/06/2024) concernant la commande des pièces à changer ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) et compte rendu café des échanges (08/2024) concernant la commande du matériel.</p>	3 2 4
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire de transmission d'un événement aux autorités administratives (trame) indiquant la nature des faits, les circonstances et le déroulement des faits, les mesures immédiates prises par la structure et l'analyse de la situation ; Webinaire : Les signalement relatifs aux personnes vulnérables âgées ou en situation de handicap en ESSMS (08/03/2023) précisant la démarche de signalement.</p>	2 2 2
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (07/07/2021) à propos du décès d'une personne accompagnée - mesures immédiates : information en café des échanges, rappel du devoir de discrétion professionnel ; Compte rendu de réunion d'équipe (07/07/2021).</p> <p>CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/12/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (13/10/2023) ; Compte rendu de réunion CVS (19/06/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (19/03/2024) ; Compte rendu de réunion CVS (27/06/2023).</p>	2 2 4 1
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements	



Critère 3.13.3 (Impératif)	indésirables et mettent en place des actions correctives.	076-267600450-20250228-2802202513-DE	1
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	Accusé certifié exécutoire	1
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	Réception par le préfet : 06/03/2025	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	Publication : 07/03/2025	1
<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire de transmission d'un signalement aux autorités administratives (07/07/2021) à propos du décès d'une personne accompagnée - mesures immédiates : information en café des échanges, rappel du devoir de discrétion professionnels ; Compte rendu de réunion d'équipe (07/07/2021).</p>			
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.		1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.		1
<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Absence d'éléments de preuve sur le critère concerné.</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)	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>Eléments de preuve :</i>		
	Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque - SDA (non daté) ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté) ; Risque incendie, prévention et principe d'évacuation (19/09/2022) ; Plan de continuité de l'activité (06/11/2020) indiquant les démarche à suivre pour la continuité de service pour l'ensemble des services de la ville ; Procédure fortes chaleurs (Version 2024) ; Plan de continuité de service résidence autonomie précisant les démarches à suivre en cas d'épidémie virale (10/2020) ; Plan de continuité en cas de délestage électrique (non daté) ; Bulletin d'alerte Vigipirate (13/10/2023) ; Affiche réagir en cas d'attaque terroriste ; Affiche organiser un confinement face à une menace terroriste. CVS : Compte rendu de réunion CVS (13/10/2023) indiquant un retour COPIL sur le projet d'établissement dont gestion des crises (sanitaires, climatique, etc.).		
Critère 3.14.2 (Impératif)	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>Eléments de preuve :</i>		
	Affichage Conduite à tenir en cas de STIAC ; Plan Cyber Attaque - SDA (non daté) ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté) ; Risque incendie, prévention et principe d'évacuation (19/09/2022) ; Plan de continuité de l'activité (06/11/2020) indiquant les démarche à suivre pour la continuité de service pour l'ensemble des services de la ville ; Procédure fortes chaleurs (Version 2024) ; Plan de continuité de service résidence autonomie précisant les démarches à suivre en cas d'épidémie virale (10/2020) ; Plan de continuité en cas de délestage électrique (non daté) ; Bulletin d'alerte Vigipirate (13/10/2023) ; Affiche réagir en cas d'attaque terroriste ; Affiche organiser un confinement face à une menace terroriste.		



Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</p> <p>EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.</p> <p>EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Consultation du registre de sécurité ; Procédure sécurité incendie évacuation (non daté).</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Bilan de formation 2023 dont PSC1 et SST recyclage ; Bilan de formation 2022 dont habilitations électriques ; Consultation registre de sécurité dont formation Type U/I exercice d'évacuation (23/11/2017) ; Formation du personnel à la SSI (19/01/2016) ; Consultation du cahier de consigne dont procédure de réarmement.</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Objectif 3.15	<p>L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.</p>	<p>3</p>
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Plan de transition (05/2023) ; Projet BPC22 - Installation de récupérateur d'eau - (12/06/2024) ; coordonnées des référents plan de transition ; Copil transition écologique (09/05/2023) dont fiche n°11 Accompagner la transition écologique des populations en situation de précarité ; CCTP Restauration collective pour le CCAS de Rouen - Lot n°1 : restauration collective pour les résidences Autonomie indiquant l'application de la loi Égalim ; affichage restauration Loi Égalim ; Observations : affichage atelier éco-citoyenneté, utilisation de papier recyclé, facture dématérialisée, paramétrage de l'imprimante en recto verso, LED.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.</p> <p><i>Eléments de preuve :</i> Document : La protection de la donnée des personnes âgées (13/02/2020) concernant des informations sur le RGPD ; Procédure RGPD (26/08/2024) concernant une information sur la RGPD ; Consultation D'Clic (10/09/2024) concernant la mise à disposition de documentations sur le système informatique (bonne pratiques de Teams, suppression des mails, utilisation du Wifi public, politique d'impression, procédure d'archivage de la boîte mail, règlement des usages SI, etc.) ; Règlement du système d'information de la ville de Rouen (11/2021) précisant les engagements en tant que DSI et les engagements en tant qu'utilisateur ; Charte référence "Pour une messagerie bienveillante et non polluante ; charte d'usage de l'internet et de l'intranet de la ville de Rouen ; Fiche de registre RGPD.</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p>



Critère 3.15.3

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

EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.

Eléments de preuve :

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.).



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 elle le souhaitent. Elles disposent d'un badge pour la porte d'entrée et de clés pour accéder à leur appartement. Elles peuvent également accéder aux différents espaces de la résidence ainsi que la terrasse extérieure. Il n'y a pas de restriction à la liberté d'aller et venir, les personnes doivent signaler aux professionnels si elles sont absentes la nuit ou plusieurs jours. La notion d'aller et venir est expliquée dans l'article 27 du règlement de fonctionnement et précise : "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.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Cela se caractérise par une écoute active et bienveillante des professionnels envers les personnes, le fait de sonner aux portes d'appartement avant d'entrer ou encore de respecter le choix de la personne pour être appelée par son nom ou son prénom. Le vouvoiement des personnes est d'usage. Ces éléments sont partagés entre les professionnels notamment pour le souhait de la personne d'être appelé par son nom ou son prénom (recueil de ce souhait dans une fiche animation). 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
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4



Critère 2.2.3	<p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</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 frapper aux portes avant d'entrer dans l'appartement. Les pratiques professionnelles des aides à domicile sont de prendre en compte les souhaits de la personne si celle-ci souhaite être seule lors d'un acte de la vie quotidienne (exemple toilette partie intime, s'habiller seule dans la chambre, etc.). De plus, les horaires d'intervention des professionnels sont planifiés permettant aux personnes accompagnées d'être informées. Ces pratiques sont partagées dans les réunions d'équipe et mises en oeuvre.</p>	4
Critère 2.2.4	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.</p> <p><i>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 pour les personnes qui ne peuvent pas manger certains aliments de par leur religion. Les pratiques sont partagées et mises en oeuvre par les professionnels.</p>	4 4 4 4
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image par le remplissage d'un formulaire d'autorisation de droits à l'image. Ce formulaire se décline en deux parties : "autorise la prise de photographies dans le cadre d'activités quotidiennes, du journal interne, des animations et des sorties organisées par l'établissement" et une partie "autorise la publication de photographies sur les supports de la mairie de Rouen".</p> <p>Le choix exprimé des personnes est respecté par les professionnels. Un listing droit à l'image recense les personnes qui ne souhaitent pas être photographiées. Ce document est partagé à l'ensemble des professionnels.</p>	4 4 4



Critère 2.2.6	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. Le projet d'établissement mentionne l'exercice des droits des usagers à travers l'information aux droits de la personne lors de l'admission, la présentation de la charte des droits et des libertés et le règlement de fonctionnement. La charte 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 accompagnées 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. 3</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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 3</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. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit les pratiques garantissant la confidentialité et la protection des données. L'article 17 du règlement de fonctionnement indique que "les personnes intervenant au sein de la résidence sont tenues à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la résidence". L'organisation et les pratiques se caractérisent par la sécurisation des dossiers des personnes mis sous clés dans une armoire dans le bureau de la responsable. Les professionnels disposent aussi d'un accès à une boîte mail et au serveur avec un code d'accès qui change régulièrement. 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>
	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de



Objectif 3.11	violence.	
Critère 3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4
	<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 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 de formation et de sensibilisation des professionnels et des résidents sur les risques de maltraitance.</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	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	3
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	3
	<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, une aide à domicile a pu constater un vol et une forme de harcèlement psychologique envers une personne accompagnée. Des actions correctives ont été mises en place (intervention de la police, signalement, consignes d'accompagnement). Cependant, ces éléments manquent de traçabilité et la situation n'a pas été suffisamment traitée selon les étapes de la procédure.</p>	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,67
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	2



Critère 3.12.1	<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. Toutefois, la résidence compte très peu de réclamations sur l'année 2023 et 2024, ce qui induit une forme de sous déclaration. Par conséquent, le système actuel n'est pas optimale dans son utilisation.</p> <p>Le traitement des réclamations manque de formalisation. Le document présent dans le classeur de traitement indique que " Toute réclamation sera traitée dans les meilleurs délais et les réclamations écrites entraîneront une réponse écrites", sans pour autant que les différentes étapes de traitement soient indiquées.</p>	
Critère 3.12.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations auprès des parties prenantes. Cependant, trop peu de réclamations sont identifiées. Par exemple, une réclamation d'une personne a été réalisée indiquant un problème d'éclairage dans l'ascenseur. La personne a obtenu une réponse concernant la commande du matériel. Une réponse a également été apportées en CVS et en Café des échanges.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la présentation d'un bilan des plaintes et des réclamations au cours d'une réunion CVS. Les questionnaires de satisfaction sont évoqués. Le compte rendu de réunion CVS du 19/03/2024 fait part d'une information concernant la mise en place des outils relatifs aux plaintes et aux réclamations.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>
Critère 3.12.3	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'analysent pas les plaintes et les réclamations en équipe. Certaines réclamations peuvent être abordées succinctement sur une dimension opérationnelle sans pour autant qu'il soit réalisé une analyse.</p> <p>Les professionnels mettent en place des actions correctives. Par exemple, une réclamation d'une personne accompagnée concernant un problème d'éclairage a été évoquée. Le sujet a été abordé en CVS et en café des échanges. La commande du matériel nécessaire a été réalisée.</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>4</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,5
	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>



Critère 3.13.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas formalisé l'organisation du recueil et du traitement des événements indésirables. Il n'y a pas de procédure définie. Toutefois, les pratiques sont que les événements indésirables sont remontés à la responsable de la résidence. La fiche de transmission d'un événement aux autorités administratives mise à disposition par le département est complétée. Très peu d'événements indésirables sont déclarés et identifiés ce qui induit une forme de sous déclaration. Les événements indésirables graves (EIG) sont déclarés et traités comme indiqué dans la procédure du département qui a été présentée lors d'un webinaire sur les signalements relatifs aux personnes vulnérables âgées ou en situation de handicap en ESSMS.</p>	
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS ne communique pas suffisamment sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes car la démarche n'est pas formalisée. Cependant, il peut communiquer sur certains événements indésirables identifiés et traités. L'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signalent aux autorités (décès d'une personne accompagnée).</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un bilan de restitution des événements indésirables. Les comptes rendu de réunion de CVS n'abordent pas cette dimension.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>1</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne déclarent pas d'événements indésirables. Il ne sont pas associés à l'analyse et la mise en place d'action corrective. La démarche n'est pas formalisée. Cependant, ils ont été informés de certains événements indésirables graves (exemple problématique d'accompagnement, décès).</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini de plan de gestion de crise permettant de cartographier l'ensemble des risques auquel est confronté la résidence et de déterminer les mesures à suivre. Cependant, plusieurs affichages et procédures existent selon différents risques (incendie, canicule, menace terroriste, délestage électrique, épidémie). Un plan de continuité de l'activité est formalisé pour</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>



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

CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la présentation d'un plan de gestion de crise. Cependant, ils indiquent qu'ils peuvent aborder la gestion et la maîtrise de certaines crises sanitaires (Covid-19, canicule, etc.).

L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.

2

EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.

2

EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.

1

Critère 3.14.2

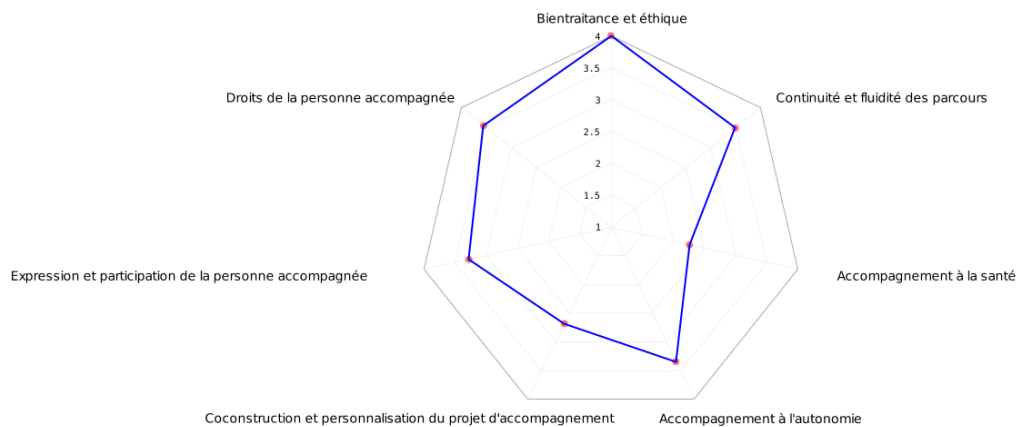
Commentaire :

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

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	<i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée exprime qu'elle se sent à l'aise et en sécurité. Elle ajoute qu'elle peut parler très facilement avec les professionnels. AT1: Mr se sent écouté et bien traité, il a demandé le changement du lit et du matelas ce qui a bien été fait. AT3:Mme se sent bien traité, respectée. Elle a participé à des instances il y a quelques années mais en vieillissant a laissé sa place, elle se sent très bien dans la résidence.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,55
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,14



Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit que les professionnels se sont présentés lors de son arrivée et qu'elle s'est sentie très bien accueillie. Elle peut citer plusieurs professionnels, notamment ceux qui l'accompagnent à la toilette et s'occupent du ménage.</p> <p>AT1: Le personnel tourne peu et Mr connaît les salariés et leurs fonctions, il les identifie facilement car elles se sont présentées dès le début.</p> <p>AT3: Les professionnels sont identifiés par Mme qui se présente bien mais ce sont toujours les mêmes, il y a peu de turn over.</p>
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle a échangé sur les règles, notamment l'importance de respecter les autres. Elle ajoute que le règlement de fonctionnement existe et qu'il est mis à disposition. Elle précise aussi que les horaires d'intervention sont discutés avec elle (exemple du kinésithérapeute).</p> <p>AT1: Mr est sous curatelle et n'a pas ses papiers auprès de lui, il n'a pas connaissance d'informations qui peuvent lui être données concernant ses droits et devoirs.</p> <p>AT3: Mme se souvient avoir signé un contrat de séjour c'est sa fille qui doit l'avoir, elle pose toutes les questions qu'elle souhaite à l'animatrice le plus souvent qui lui répond facilement.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle a désigné une personne de confiance et en précise le rôle (exemple : prendre une décision si elle est à l'hôpital).</p> <p>AT1: Mr explique avoir nommé une ancienne copine comme personne de confiance.</p> <p>AT3: Mme F. n'a pas souvenir d'avoir eu d'information sur le rôle de la personne de confiance, elle pense à sa fille mais ce n'est pas défini officiellement.</p>
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique que c'est sa curatrice qui gère les parties administratives et notamment les demandes d'aides sociales.</p> <p>AT1: Mr n'a pas eu à demander d'aide pour exercer ses droits individuels, il n'a toutefois pas connaissance d'accompagnement que peut lui proposer la résidence pour l'exercice de ses droits.</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.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice notamment lors de l'admission où différents documents sont présentés et transmis (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, charte des droits et des libertés). D'autre part, les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes</p>



	<p>ressources. En effet, ils peuvent être en lien avec les assistantes de service social, les intervenants du SAVS ou encore la curatrice.</p> <p>AT1: Mr a signé son contrat de séjour à son entrée. La résidence dispose des documents permettant d'identifier le tuteur.</p> <p>AT3: Les professionnels ont connaissance du contrat de séjour de Mr [nom]. Ils expriment qu'ils n'ont pas eu besoin de l'informer sur ses droits</p>	
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels n'ont pas bénéficié d'actions de sensibilisation et de formation concernant les droits des personnes accompagnées. Cependant, ils peuvent présenter les différents documents relatifs aux droits qui concernent la situation de la personne. Des formations peuvent approcher partiellement les notions de droits (Pratiques addictives et public âgé, bientraitance, vieillissement et troubles psychiatrique, etc.).</p> <p>AT1: Les professionnels disposent de la charte des droits et libertés de la personne accueillie qui leur a été donnée à leur arrivée. Ils participent également à des groupe d'analyse de la pratique professionnelle tous les 6 mois mais aucun compte rendu ou feuille d'émargement n'a été présenté.</p> <p>AT3: Les professionnels ont dans leurs classeur personnel donné à leur arrivée la charte des droits et libertés de la personne accueillie mais pas d'autres formation depuis.</p>	3
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</p>	3,5
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle connaît les règles et que les horaires d'intervention des professionnels lui sont communiqués.</p> <p>AT1: Mr exprime quant il y a des changements type travaux ou autre, il s'en rend compte une fois que c'est fait ou alors pendant, il ne s'intéresse pas à ces sujets et ne participe pas aux groupe de travail qui peuvent être mis en place</p> <p>AT3: Mme F. exprime être questionnée avant les changements de son cadre de vie, elle n'a pas d'exemple particuliers à donner mais elle se sent écoutée.</p> <p>CVS : Les membres du CVS expliquent que leur avis est pris en compte dans le cadre du CVS. Ils considèrent qu'ils sont consultés et associés sur les décisions (exemple des achats d'équipement ou encore du service de restauration). Ils ajoutent également que les règles de vie font l'objet de discussion. Par exemple, ils peuvent aborder les changements d'horaire ou l'organisation concernant la fermeture de la porte d'entrée.</p>	3
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. En effet, les documents tels que le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil sont transmis. Ces derniers reprennent les modalités de fonctionnement de la résidence. Les horaires d'intervention sont discutés avec la</p>	4



	<p>personne pour des adaptations selon ses besoins. Les cafés des échanges permettent d'échanger sur les règles de la résidence.</p> <p>AT1: Les règles de vie sont adaptées aux demandes des résidents, par exemple le CVS a demandé d'avancer l'horaire de fermeture de la porte d'entrée, ce qui a été débattu en CVS puis un sondage a été réalisé et la direction a validé la demande.</p> <p>AT3:Mme a changé de place au restaurant pour réduire la distance, donc s'adapter à ses capacités. .</p>	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle peut parler de ses souhaits aux professionnels, notamment pour les activités et les sorties (aller au bord de mer).</p> <p>AT1: Mr a une chambre qu'il a investi, il n'y a pas de tableau mais ne souhaite pas en mettre car cela abîme les murs. Quand il a eu besoin de changer de literie sa demande a été entendue et la résidence lui a fourni un nouveau matelas et sommier.</p> <p>AT3:Mme dispose d'un appartement adapté à ses goûts et choix, la résidence n'intervient pas à ce sujet.</p>	4
Critère 1.4.2	<p>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle a pu décorer l'appartement et apporter ses meubles. Elle ajoute qu'elle a également pu faire des achats comme une nappe de table.</p> <p>AT1: Mr a une chambre qu'il dit adaptée à ses besoins. L'établissement a proposé à Mr un fauteuil confort qu'il a accepté.</p> <p>AT3:Mme n'est pas encouragée plus que cela à personnaliser son lieu de vie mais ne semble pas en avoir besoin, celui ci est parfaitement personnalisé.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,28
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,33
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle ne connaît pas le CVS et ses représentants. Pour autant, elle précise qu'elle connaît le café des échanges auquel elle participe régulièrement.</p> <p>AT1: Mr exprime qu'il ne connaît personne dans la résidence, ne souhaite pas forcément créer des liens. Il sait qu'il y a des réunions car il en est informé mais ne souhaite pas participer. Il pense avoir répondu à une enquête de satisfaction à son arrivée il y a 4 ans mais n'en est pas sûr.</p> <p>AT3:Mme a été élue à l'amicale mais plus aujourd'hui, elle est toujours membre.</p> <p>Mme n'a pas souvenir d'avoir participé à une enquête de satisfaction.</p> <p>Mme ne connaît pas ses représentants CVS.</p> <p>CVS : Les membres du CVS indiquent qu'ils préparent l'ordre du jour de la réunion CVS. Ils</p>	3



	consultent les autres résidents pour récolter les différents questionnements, notamment en organisant une permanence. Ils précisent qu'ils ont la possibilité d'apporter leurs points si besoin.	
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> AT1 : La personne accompagnée précise qu'elle n'a pas connaissance des comptes rendus de réunion CVS. AT1: Mr n'a dit ne pas avoir accès aux comptes rendus des différentes instances toutefois il ne s'y intéresse pas, AT3:Mme a accès aux échanges qui sont affichés mais ne sait pas les retrouver et n'a pas lu les derniers échanges. Elle demande parfois à ses connaissances ce qui se dit, elle passe beaucoup par les échanges verbaux. CVS : Les membres du CVS affirment que chaque réunion CVS donne lieu à un compte rendu. L'ensemble de ces comptes rendus sont mis à disposition sur un présentoir à l'entrée et chaque personne peut le consulter. Les membres du CVS indique également que les cafés des échanges permettent de revenir sur les points abordés en réunion CVS avec les personnes présentes. Certains membres du CVS ajoutent que les comptes rendus leur parviennent parfois assez tard après la réunion.</p>	3
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> AT1 : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives telles que le CVS. Effectivement, les comptes rendus sont affichés et mis à disposition à l'entrée de la résidence. Le café des échanges permet aussi de revenir sur des éléments abordés lors des réunions CVS. AT1: Le résident est informé du lieu d'affichage des comptes rendus mais c'est l'aide à domicile qui lui lit les échanges. AT3:Les professionnels expriment que les résidents échangent entre eux et que le compte rendu du CVS et du café partage sont affichés à l'accueil.</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut parler facilement avec les professionnels et faire part de ses ennuis si besoin. AT1: Mr exprime qu'il est accompagné pour faire ses courses mais c'est lui qui décide et ses choix sont respectés Il ne se souhaite pas partager quand il ne va pas bien, toutefois l'équipe lui demande. AT3:Mme exprime ne pas être très loquasse avec les autres, elle dit que ses choix en terme d'activité sont respectés par exemple. Elle participe au loto entre autre mais ne peut plus y aller seule. La résidence a donc organisé le passage d'un professionnel qui vient la chercher.</p>	4
	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.	4



Critère 1.6.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée en adaptant les échanges en fonction de sa compréhension. Les pratiques font que les professionnels accompagnent également la personne lorsque cela est nécessaire (exemple du remplissage des questionnaires de satisfaction). Ils utilisent des moyens facilitant l'expression de la personne accompagnée tels que la possibilité de s'inscrire pour participer aux séances.</p> <p>AT1: Les professionnels questionnent Mr sur ses besoins d'accompagnement et respectent ses choix, par exemple sur le fait qu'il se fasse appeler par son nom et prénom, un sondage a été réalisé à ce sujet.</p> <p>AT3: Les professionnels questionnent la résidente sur les choix au travers différents sondages ou encore autorisation de droit à l'image par exemple.</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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. Cela se caractérise par l'analyse des questionnaires de satisfaction qui donne lieu à des adaptations. D'autre part, une fiche résident - animation est complétée pour prendre en compte les souhaits de la personne et proposer des activités qui lui conviennent (activités physiques, culturelles, artistiques, sorties, voyages, etc.).</p> <p>AT1: Les choix des résidents sont analysés en analyse de la pratique et réunion d'équipe et des ajustement sont faits pour Mr. La curatelle est sollicitée par la structure pour permettre à mr de faire les achats correspondant à ses demandes.</p> <p>AT3: les professionnels se sont adaptés à l'état de santé de Mme F. qui s'est dégradé récemment avec notamment le fait d'aller la chercher en fauteuil l'après midi pour lui permettre de participer aux activités.</p>	4
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><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée dit que les professionnels lui demandent si elle est d'accord pour qu'ils viennent faire le ménage ou l'accompagner à la douche.</p> <p>AT1: Mr se sent bien accompagné, il reçoit les informations suffisantes à sa compréhension</p> <p>AT3: Les professionnels expliquent bien à mme F. ce qu'ils font pour l'accompagner, les explications lui paraissent claires.</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 s'adaptent aux besoins du résident. Il souhaite faire des allers et retours pour les repas du midi pour ne pas être assied trop longtemps, son choix est respecté et consigné dans son bilan de fin d'année 2019.</p> <p>AT3: Mme ne souhaite pas descendre le mercredi depuis peu, du coup la fille de mme a fait la demande à un organisme prestataire de passer lui tenir compagnie à la place.</p>	3
	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p>	4



Critère 1.7.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels formalisent le consentement de la personne accompagnée notamment par la signature du contrat de séjour et du projet d'accompagnement personnalisé. Ces éléments sont tracés dans le dossier de la personne. Les professionnels ont accès à ces informations.</p> <p>AT1: Les professionnels recueillent le refus ou consentement des résidents et le consignent dans son dossier</p> <p>AT3:mme F. a complétée une fiche d'évaluation d'animation et lien social en 2024 en exprimant son refus. Celui ci est partagé dans le dossier de Mme entre les différents professionnels.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle discute avec des personnes de sa famille qui lui rendent visite par exemple le samedi. Elle ajoute qu'elle a crée des liens forts avec certains résidents de l'établissement.</p> <p>AT1: Mr a une compagne qui peut lui rendre visite, il aimerait qu'elle puisse dormir chez lui mais le règlement l'interdit. Il peut créer des liens mais ne souhaite pas le faire.</p> <p>AT3:Mme a la possibilité de garder ses liens sociaux existant à l'extérieur et estime parler avec beaucoup de personnes.</p>	4
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée précise qu'elle participe a de nombreuses activités. Elle dit qu'elle apprécie particulièrement le loto, faire des jeux, jouer aux boules et aller aux sorties qui sont organisées par la résidence.</p> <p>AT1: Mr va à l'hôpital de jour une fois par semaine dans lequel il voit de temps en temps une psychiatre. Il ne souhaite pas particulièrement créer de lien avec les autres résidents et son choix est en cela respecté, il reçoit quand même toutes les semaines le programme d'animation si toutefois il change d'avis.</p> <p>AT3:Mme reçoit les informations nécessaire pour participer à des activités à l'intérieur ou en dehors de la résidence. Elle exprime être accompagnée si nécessaire et à chaque fois qu'elle le demande.</p>	4
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activité sportives, socio-culturelle et de loisirs par l'affichage du planning d'activité. Ils recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation lors de l'admission et par la fiche résident - animation qui reprend les intérêts de la personne concernant les activités. Les choix de la personne sont respectés et tracés dans le tableau de suivi des animations (CPOM).</p> <p>AT1: Le planning est déposé 1 fois par semaine dans sa boîte aux lettres, Mr ne participe pas aux activités. Il a eu un projet personnalisé réalisé en 2019 qui fait état de certains de ses souhaits.</p> <p>AT3:le planning d'animation est distribué toutes les semaines à la résidente et ses choix globaux en terme d'activité sont consignés dans une fiche d'animation et de lien social.</p>	4



Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs comme l'association l'Amicale, et des intervenants extérieurs.</p> <p>AT1: Le résident ne sollicite pas et ne semble pas avoir de besoin particulier si ce n'est une aide humaine pour jouer au baby foot, il s'oriente donc vers l'animatrice qui joue avec lui quand elle est disponible.</p> <p>AT3:les professionnels ne sollicitent pas de partenaire extérieurs pour mme F., ils se basent sur le planning d'animation.</p>	3
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	2
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></p> <p>AT1 : L'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée est facilité par les professionnels par l'ouverture du portail permettant d'accéder plus facilement au bureau de vote. Des ateliers sont proposés à la personne sur l'éco-citoyenneté.</p> <p>AT1: Le bureau de vote se situe à l'école d'à côté, les professionnels ont facilité l'accès en laissant la porte de derrière ouverte pour limiter le trajet des résidents.</p> <p>Les actions de la résidence pour l'éducation à la citoyenneté ne sont pas en place.</p> <p>AT3:Les professionnels échangent avec Mme F. sur les élections de façon informelle mais n'ont pas mis en place d'information officielle en tant que tel. Ils savent que Mme F. a voté par procuration qu'elle a donnée à son fils.</p>	3
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,67
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	2,33
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, sans pour autant qu'il y ait d'objectifs de définis. Ce projet est signé par la personne. D'autre part, les souhaits de la personne accompagnée pour que son entourage soit associé ne sont pas tracés.</p> <p>AT1: Le résident a signé son projet d'accompagnement? Mr n'a pas de famille, il n'a qu'une amie qui ne participe pas à son projet d'accompagnement, selon les souhaits de Mr.</p> <p>AT3:Mme F. a signé son projet personnalisé en 2018 mais n'a pas eu accès aux transmissions qui ont été faites depuis ponctuellement. l'entourage de Mme F. n'a pas été associé à la rédaction de ce document.</p>	3
	<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>	4



Critère 1.10.5	<p>AT1 : Les professionnels mobilisent les ressources internes (exemple : aide à domicile, animatrice) ou externes (exemple : association l'Amicale, curatrice, secours populaire, etc.) nécessaires à la mise en oeuvre du projet d'accompagnement de la personne. Néanmoins, ces éléments manquent de traçabilité dans le projet d'accompagnement personnalisé de la personne.</p> <p>AT1: La directrice a réalisé le projet d'accompagnement de M. peut y lire qu'il est accompagner de façon hebdomadaire par le CMP pour réaliser des je</p> <p>AT3: Les professionnels ont fait appel à un service d'aide à domicile par le biais de sa fille pour continuer l'accompagnement à domicile de mme F. en mars 2023.</p>	
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.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique son souhait que son entourage viennent plus souvent mais qu'il ne peut pas pour des raisons professionnelles.</p> <p>AT1: Mr n'a plus de famille, il ne lui reste que son amie qui vient le voir 3 à 4 fois par an, Il ne souhaite pas qu'elle soit en lien avec la résidence pour son projet d'accompagnement et en cela son souhait est respecté.</p> <p>AT3: L'établissement n'interagit pas au sujet de la place que prend l'entourage de mme F.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut exprimer ses attentes pour la douche, pour enfiler ses vêtements, ou encore faire les courses.</p> <p>AT1: Mr dispose d'aide à domicile qui comblent ses besoins pour maintenir son autonomie</p> <p>AT3: Mme F. exprime qu'elle n'était pas pour l'instauration d'un fauteuil roulant il y a 1 an mais depuis elle a changé d'avis et est très contente de l'avoir, cela a augmenté son périmètre de sortie (accompagnée le plus souvent de sa famille).</p>	4
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques d'isolement social de la personne accompagnée par le suivi du tableau des animations. Celui-ci permet d'avoir une surveillance de la participation de la personne aux activités et d'identifier s'il y a un isolement social. D'autre part, les risques de perte d'autonomie ne sont pas suffisamment repérés. Les professionnels sont en veille sur l'évolution des besoins de la la personne. Dans ce type de situation, ils alertent les personnes ressources telles que l'éducatrice du SAVS ou les référents médicaux. Cependant, ces éléments manquent de traçabilité dans la situation de la personne.</p> <p>AT1: Mr n'a pas perdu en autonomie depuis son arrivée dans la résidence, au contraire il en a repris. Il allait 5 fois par semaine à l'hôpital de jour à son arrivée et maintenant n'y va plus qu'une fois par semaine car a repris de l'autonomie</p> <p>AT3: Les professionnels ont alertés la familles suite à une perte d'autonomie de mme F. Demande</p>	4



	d'installation de l'APA par la directrice à la fille	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,33
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée indique qu'il y a un siège dans la douche quand elle a mal au genoux. Elle précise aussi que des barres de maintien sont installées pour l'aider. AT1: Mr exprime ce qui lui manque à sa curatelle qui semble faire le lien avec la résidence (exemple avec le changement du lit à la demande de Mr). Pour les petits travaux Mr demande aux aides ménagères qui transmettent l'information (ex: changement d'un néon dans sa kitchenette). AT3:Mme a exprimé une fois une demande de changement de chambre et sa demande a été acceptée, elle est donc parfaitement satisfaite.</p>	4
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1: La curatrice de mr est présente et répond à ses demandes. AT3:Mme exprime que c'est sa fille qui gère ce point toutefois elle en est parfaitement informée, rien ne se fait sans elle.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	2,25
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,17
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels adaptent les message de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée. Des conférences sont organisées et des plaquettes d'information sont mises à disposition dans la résidence. AT1: Les professionnels n'orientent pas Mr vers un programme de prévention en santé AT3:Les professionnels se basent sur l'autonomie des résidents et sur le réseau de professionnels et les familles pour tout ce qui concerne l'éducation à la santé</p>	4
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.	2,33
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> AT1 : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement de la personne tels que le SAVS, kinésithérapeute, l'infirmière ou encore le médecin. Il n'y a pas de traçabilité sur la mobilisation de ces partenaires. AT1: Les professionnels connaissent le CMP, son IDE, son médecin traitant. AT3:Les professionnels ne connaissent pas particulièrement d'experts en santé sur le territoire.</p>	3



Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs	2,25
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> AT1 : La personne accompagnée explique qu'une fois, elle a eu des douleurs et qu'elle a sonné sur sa montre. Les professionnels sont rapidement venus la voir. Elle ajoute qu'elle peut facilement dire si elle a mal quelque part aux professionnels (exemple douleur aux genoux). AT1: Mr a le passage de l'infirmière pour la prise en charge de ses douleurs qui sont prises en compte. AT3:Mme exprime que les professionnels sont de bons relais en cas de douleurs ou de problème de santé pour relayer l'information, elle se sent bien prise en charge au niveau de ses douleurs même si ce n'est pas .</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,5
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,5
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée indique que les démarches administratives lors de son admission ont été gérées par la curatrice. Elle dit qu'elle s'est sentie très bien accueillie dans la résidence et qu'elle a apprécié le fait que les professionnels soient venues la chercher pour participer aux activités. AT3:Mme exprime avoir vécu le changement d'un professionnel partie à la retraite mais le changement a été anticipé et doux donc n'a pas eu de sentiment de rupture d'accompagnement.</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 comme l'hospitalisation. Dans ce type de situation, ils accompagnent la personne et peuvent se mettre en lien avec des professionnels de santé (exemple : infirmier de l'hôpital pour prévoir le retour) ou les professionnels du SAVS. Ils peuvent également être en lien avec la curatrice. AT3:Les professionnels connaissent vaguement un réseau 'accompagnement Ils ne savent pas identifier des situation de rupture et n'accompagnement pas les résidents dans cette situation. Pour exemple Mme F. a perdu ses 2 meilleurs amis récemment et les professionnels n'ont pas eu d'action particulière pour solliciter des relais dans l'accompagnement de mme dans son deuil. Les professionnels ne disposent pas d'outils de repérage de situation de rupture.</p>	3
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. Il peut s'agir des professionnels de santé, du SAVS ou encore de la curatrice. Les</p>	4



	<p>professionnels peuvent se mettre en lien avec la curatrice pour les démarches administratives.</p> <p>AT1: Les professionnels alertent en cas de besoin, ils savent identifier les professionnels de santé qui accompagnent Mr.</p> <p>AT3: Le médecin traitant est identifié dans la fiche de mme F tout comme l'IDE libérale</p>	
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (n-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale tels que l'accompagnement proposé par le SAVS ou le lien avec la curatrice. Il n'y a pas de participation des professionnels à des réunions de coordination interdisciplinaires de l'accompagnement de la personne. Pour autant, les professionnels déclarent pouvoir échanger avec les professionnels du SAVS.</p> <p>AT1: Les professionnels ont identifié le CMP comme accompagnant Mr mais ne participent pas à des réunions de coordination.</p> <p>AT3: les professionnels connaissent les réseaux classiques de soutien (CMP, addiction, inseraction) et savent retrouver le numéro ode téléphone pour les mobiliser au besoin. Ils n'ont jamais eu besoin de faire appel à ce type de réseau pour mme F.</p> <p>Les professionnels e participent pas à des réunion de coordination avec l'aide à domicile</p>	3

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,55
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,14
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle sait que la résidence dispose d'un dossier avec ses informations. Cependant, elle ne savait pas qu'elle pouvait le consulter.</p> <p>AT1: Mr connaît le planning des animations et les activités qui sont proposées mais ne souhaite pas particulièrement y participer, son choix est respectés. Il n'a pas connaissance qu'un dossier administratif existe, il ne sait pas comment le consulter.</p> <p>AT3: Mme n'a pas été informée de son accompagnement, elle exprime que c'est sa fille qui gère et donc qu'elle n'a pas été informée de l'accès à son dossier.</p>	2
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,28
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4



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>2</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. Par exemple, la participation de la personne au café des échanges permet de favoriser les échanges et le partage avec ses pairs. D'autre part, les professionnels facilitent une démarche d'entraide avec la personne accompagnée par la participation à certaines tâches de la vie quotidienne (exemple : faire la vaisselle). Cependant, ces éléments manquent de traçabilité. AT1: Les professionnels n'encouragent pas la pair aidance pour ce résident AT3:les professionnels expriment que Mme a perdu ses 2 meilleures amies récemment. Elle est toutefois bien entourée, les résidents lui ouvrent ses yaourts, lui font des cadeaux, l'accompagnement. Ces initiatives ne sont pas coordonnées par les professionnels;</p>
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.</p> <p>2</p>
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p>1</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée dit qu'elle n'est pas accompagnée sur le droit de vote. AT1: Mr ne sait pas comment se sont passées les élections, si l'établissement a mis en place des accompagnements pour aller voter ou s'il avait la possibilité de voter par procuration. AT3:Mme donne procuration à son fils pour voter Elle s'est arrangée avec lui sans besoin d'information de l'établissement.</p>
Thématique	<p>Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement</p> <p>2,67</p>
Objectif 1.10	<p>La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.</p> <p>2,33</p>
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <p>1</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée affirme qu'elle n'a pas de projet. Cependant, elle précise que les professionnels lui demandent ses attentes. AT1: Mr n'a pas connaissance d'un quelconque projet d'accompagnement AT3:Mme n'a pas souvenir d'être associé à son projet d'accompagnement</p>
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <p>2</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : La personne accompagnée indique que son entourage ne vient pas pour son projet. Elle dit également qu'elle n'a pas connaissance de son projet d'accompagnement personnalisé. AT1: Mr n'a pas connaissance d'un quelconque projet d'accompagnement AT3:L'entourage de la famille est consulté pour l'accompagnement de Mme.</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>2</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : L'évaluation des besoins de la personne accompagnée pour élaborer son projet d'accompagnement personnalisé n'est pas suffisamment formalisée. Effectivement, le projet</p>



Critère 1.10.3	<p>actuel fait état de plusieurs constats concernant la situation de la personne, sans pour autant intégrer une évaluation des besoins. Il n'y a pas d'outils validés et utilisés pour l'évaluation des besoins.</p> <p>AT1: Le projet d'accompagnement a été réalisé en 2019, pas de réévaluation depuis mais des commentaires peuvent être apportés (07.2019, 2020, 06.2024, ...)</p> <p>AT3: Les professionnels utilisent un rapport d'évaluation dans lequel il y a une évaluation des besoins d'aide à domicile. Dans celui ci nous pouvons noter la demande de plus d'aide à domicile et de la mise en place de l'APA fait par l'établissement à sa fille en mars 2023.</p>	
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <p>2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Le projet d'accompagnement manque de formalisation et n'est pas mis à jour régulièrement. En effet, le projet actuel date de 2019 et il n'y a pas d'autres projets de formalisés.</p> <p>AT1: Le projet d'accompagnement a été réalisé en 2019, pas de réévaluation depuis mais des commentaires peuvent être apportés (07.2019, 2020, 06.2024, ...)</p> <p>AT3: Un rapport d'évaluation existe, il est complété de transmission sur des chapitres type vie quotidienne, centre intérêt, lien social mais celui ci n'est pas présenté à la résidente et signé par elle même au fur et à mesure de ses mises à jour.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p>2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage tels que le groupe d'échange et d'information pour les aidants du CLIC. L'entourage est informé par la diffusion et la mise à disposition de plaquette d'information dans la résidence.</p> <p>AT1: Les professionnels ne connaissent pas de solution de répit qu'ils peuvent proposer aux aidants.</p> <p>AT3: Les professionnels ont vaguement connaissance de l'existence d'un CLIC. Ils précisent qu'en cas de besoin c'est la directrice qui prend le relai.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p>2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie ne sont pas évalués. En effet, le projet d'accompagnement ne précise pas une évaluation des besoins d'autonomie de la personne. Il n'y a pas d'autre document qui indique une évaluation de ces besoins. Cependant, les professionnels déclarent qu'ils ont une veille permanente sur l'évolution des besoins de la personne.</p> <p>AT1: Les professionnels partent de leur expertise personnelle pour évaluer les besoins permettant de favoriser l'autonomie du résident, ils n'ont pas d'outils d'évaluation à proprement parler.</p> <p>AT3: Les professionnels consignent dans le rapport d'évaluation de Mme F. ses besoins en terme</p>	



	de vie quotidienne mais disposent pas d'outils d'évaluation.	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,33
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> AT3:Les professionnels ont accompagner Mme F. à changer de chambre quand celle ci a exprimé ce besoin toutefois il est difficile de savoir quand et comment</p>	2
Thématique	Accompagnement à la santé	2,25
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,17
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> AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle peut parler de ses besoins avec les professionnels (exemple des séances avec le kinésithérapeute). Elle dit qu'elle peut aussi être sensibilisée lors des périodes de canicules, notamment pour boire de l'eau. AT1: Mr n'est pas sollicité pour exprimer ses choix en matière de prévention à la santé. Il n'a par exemple pas eu l'occasion de se faire vacciner récemment pour la grippe ou encore le COVID. AT3:Mme F. n'est pas accompagnée par l'établissement en matière de prévention à la santé.</p>	2
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : L'évaluation des besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé n'est pas réalisée. Cependant, les professionnels peuvent identifier certains besoins et proposer quelques ateliers sur l'éducation à la santé (exemple : conférence sur l'alimentation avec le partenaire Repas Part'âges). AT1: Les professionnels n'ont pas de connaissance de partenariat particulier avec des professionnels de santé mis à part le CMP et infirmiers, pas de lien pour la prévention en santé bucco dentaire, vaccination ou autre. AT3:Les professionnels s'appuient sur les documents envoyés par la sécurité sociale et le passage infirmier ainsi que la présence de ses enfants pour la prévention en santé</p>	2
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Il n'y a pas de programme de prévention et d'éducation à la santé mis en œuvre pour la personne accompagnée. Cependant, les professionnels proposent certains ateliers (conférence sur l'alimentation, ateliers sur la mémoire, etc.). Des partenaires comme Repas Part'âges sont mobilisés. AT1: Les professionnels orientent vers un pédicure au besoin, le numéro est affiché dans le bureau de la directrice. AT3:Les professionnels en se réfèrent pas à un programme de prévention en santé</p>	2



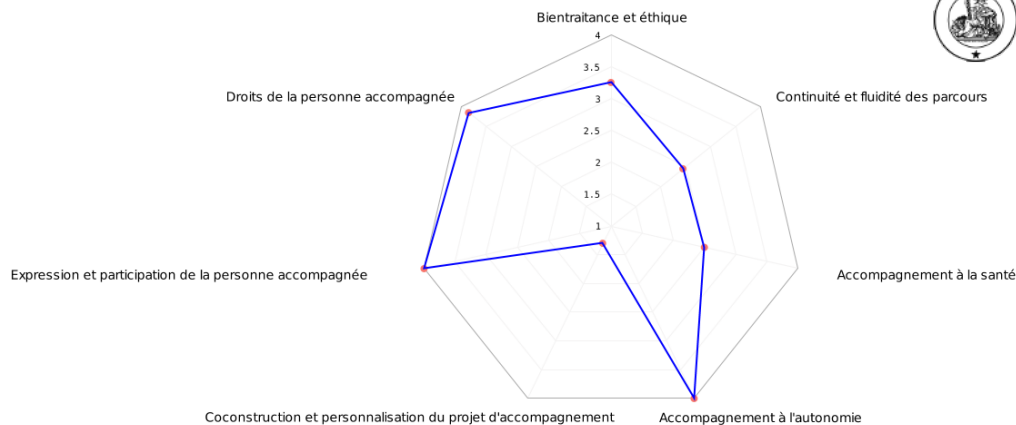
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention. Ces démarches sont principalement gérées par les professionnels du SAVS. Les professionnels sont en lien avec les professionnels de ce service, cependant, il n'y a pas de traçabilité des échanges.</p> <p>AT1: Mr demande à la directrice de lui prendre RDV et elle organise ses RDV toutefois tout reste oral.</p> <p>AT3:Les professionnels se basent sur l'autonomie des résidents et sur le réseau de professionnels et les familles pour tout ce qui concerne le dépistage et les soins de prévention</p>	2
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels déclarent qu'ils n'ont pas bénéficié d'actions de sensibilisation et de formation concernant à la prévention et de l'éducation à la santé. Ils ne disposent pas de connaissances spécifiques à ce sujet.</p> <p>AT1: Pas de formation en lien avec la prévention à la santé</p> <p>AT3:les professionnels ne sont pas formés à la prévention à la santé</p>	1
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>	2,33
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'évaluation des besoins en santé de la personne accompagnée n'est pas réalisé. Pour autant, les professionnels déclarent être en veille sur l'évaluation de ces besoins.</p> <p>AT1: Les professionnels connaissent le besoin de Mr sur son accompagnement psychologique mais n'évaluent et réévaluent pas ce besoin ou les autres qui peuvent exister.</p> <p>AT3:Les professionnels ne savent pas identifier les besoins spécifiques en santé et donc n'évaluent et réévaluent pas ces besoins.</p>	2
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. Toutefois, les professionnels déclarent être en veille sur les besoins de la personne. Ils sont aussi en lien avec les professionnels du SAVS. Il indiquent également qu'ils pourraient recommander à la personne d'appeler son médecin. Il n'y a pas de traçabilité sur ces éléments.</p> <p>AT1: Les professionnels n'ont pas de formation pour pouvoir accompagner et dépister le risque en santé</p> <p>AT3:les professionnels expriment qu'ils signalent à la famille les difficultés digestives de Mme F. mais ces informations sont transmises par téléphone et ne sont pas tracées.</p>	2
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.</p>	2,25
	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p>	1



Critère 1.16.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels n'évaluent pas les douleurs de la personne. Le projet d'accompagnement personnalisé fait part des douleurs aux genoux de la personne. Ils connaissent les manifestations de la douleur (fatigue, parle lentement, pas tirés, etc), cependant, ces éléments manquent de traçabilité. Il n'y a pas d'outils adaptés tant le repérage de la douleur. Les professionnels s'appuient principalement sur leurs observations.</p> <p>AT1: Les professionnels ne sont pas identifiés par Mr comme des professionnels de santé et à juste titre, il se réfère donc à son infirmière libérale pour échange à ce sujet. Les professionnels ne disposent d'aucun outils d'évaluation</p> <p>AT3:Les professionnels ne sont pas des professionnels de la santé. Ils ne repèrent pas les manifestations de la douleurs, ils les signalent simplement s'ils estiment que cela est nécessaire. Ils ne disposent pas d'outils d'évaluation ou de traçabilité.</p>
Critère 1.16.3	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels ne sollicitent pas l'entourage de la personne pour faciliter le repérage des douleurs. Il n'y a pas de traçabilité sur le souhait de la personne à contacter ou non son entourage sur ce sujet.</p> <p>AT3:Les professionnels n'ont pas d'outils de traçabilité et n'ont pas possibilité de retracer aisément les manifestations douloureuses de Mme F., ils n'ont pas pu présenter d'échange avec la famille sur les manifestations douloureuses.</p>
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les professionnels indiquent qu'ils encouragent la personne à appeler son médecin en cas de douleur. Néanmoins, il n'y a pas de traçabilité.</p> <p>AT3:Les professionnels n'ont pas accès à des formation depuis le COVID.</p> <p>Ils n'ont pas eu à alerter la famille concernant des douleurs.</p>



Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels identifient des questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. Cela peut concerner de nombreuses situations comme : - La consommation d'alcool excessive d'une personne accompagnée engendrant un questionnement entre la liberté de la personne de consommer et le risque de dégradation de son état de santé. Les professionnels évoquent leur formation avec La Boussole qui les a sensibilisé sur le sujet ; - Les difficultés d'une personne à être autonome dans tous les actes de la vie quotidienne, notamment dans ses déplacements. Les questionnements s'articulent entre le souhait de la personne de rester à la résidence autonomie et ses besoins de confort qui nécessiteraient d'être accompagnée en EHPAD. D'autres situations sont abordées notamment autour des chutes ou de la sécurité des personnes accompagnées. 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>	3



Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont régulièrement formés et sensibilisés au questionnement éthique. Des formations sur la bientraitance ont été organisées. De plus, l'organisation de séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent également aux professionnels d'être sensibilisés au questionnement éthique.</p>	4
Critère 2.1.4	<p>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS organise le questionnement éthique des professionnels par la mise en place de séances d'analyse des pratiques professionnelles. La responsable de service est en lien avec les partenaires comme le CLIC (exemple d'une réorientation d'une personne accompagnée), l'hôpital psychiatrique ou encore le CMP. Toutefois, il n'y a pas d'instances organisées permettant d'associer l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) au questionnement éthique (comité éthique). L'ESSMS participe à des instances de réflexion sur le territoire avec d'autres organismes. Par exemple, la responsable des résidences participe à des réunions avec l'IDERS concernant des études de situations d'accompagnement.</p>	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. Les personnes peuvent sortir de la résidence quand elle le souhaitent. Elles disposent d'un badge pour la porte d'entrée et de clés pour accéder à leur appartement. Elles peuvent également accéder aux différents espaces de la résidence ainsi que la terrasse extérieure. Il n'y a pas de restriction à la liberté d'aller et venir, les personnes doivent signaler aux professionnels si elles sont absentes la nuit ou plusieurs jours. La notion d'aller et venir est expliquée dans l'article 27 du règlement de fonctionnement et précise : "Chacun peut aller et venir librement, dans les limites de l'obligation de sécurité dont l'établissement est redevable. A cet égard, la porte d'entrée principale est munie d'un système d'accès pour les sorties et entrées. Les absences de nuit, ou de plus d'une journée doivent être impérativement signalées à l'accueil, la veille du départ. Dans ce cas, les retours doivent être également signalés".</p>	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Cela se caractérise par une écoute active et bienveillante des professionnels envers les personnes, le fait de sonner aux portes d'appartement avant d'entrer ou encore de respecter le choix de la personne pour être appelée par son nom ou son prénom. Le vouvoiement des</p>	4



	<p>personnes est d'usage. Ces éléments sont partagés entre les professionnels, notamment pour le souhait de la personne d'être appelé par son nom ou son prénom (recueil de ce souhait dans une fiche animation). Ses pratiques sont mises en oeuvre et respectées quotidiennement par les professionnels (observation quotidien).</p>	
<p>Critère 2.2.3 (Impératif)</p>	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. Cela se traduit par le fait de sonner aux portes avant d'entrer dans l'appartement. Les pratiques professionnelles des aides à domicile sont de prendre en compte les souhaits de la personne si celle-ci souhaite être seule lors d'un acte de la vie quotidienne (exemple toilette partie intime, s'habiller seule dans la chambre, etc.). De plus, les horaires d'intervention des professionnels sont planifiés permettant aux personnes accompagnées d'être informées. Ces pratiques sont partagées dans les réunions d'équipe et mises en oeuvre.</p>	4
<p>Critère 2.2.4 (Impératif)</p>	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. La charte des droits et des libertés est affichée en FALC et mentionne un point (9) sur le droit d'avoir ou non une religion. Les menus proposent plusieurs possibilités de choix pour les personnes qui ne peuvent pas manger certains aliments de par leur religion. Les pratiques sont partagées et mises en oeuvre par les professionnels.</p>	4
<p>Critère 2.2.5 (Impératif)</p>	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> 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'établissement" et une partie "autorise la publication de photographies sur les supports de la mairie de Rouen". Le choix exprimé des personnes est respecté par les professionnels. Un listing droit à l'image recense les personnes qui ne souhaitent pas être photographiées. Ce document est partagé à l'ensemble des professionnels.</p>	4
<p>Critère 2.2.6 (Impératif)</p>	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. Le projet d'établissement mentionne l'exercice des droits des usagers à travers l'information aux droits de la personne lors de l'admission, la présentation de la charte des droits et des libertés et le règlement de fonctionnement. La charte des droits et des libertés, en FALC, est affichée dans la résidence. Le règlement de fonctionnement est remis lors de l'admission de la personne. Ce dernier reprend une partie sur les droits des personnes qui regroupe : les valeurs fondamentales, les règles de confidentialité, l'expression des résidents, la relation avec la famille et les proches, le droit à l'image ou encore le traitement des données personnelles. L'ESSMS met à disposition des outils pour faciliter l'exercice des droits des personnes</p>	4



	accompagnées 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 (jeux, informatique, beauté des mains, activités physiques et adaptées, tricot, etc.). De plus, bien d'autres projets permettent de favoriser le lien social entre les personnes. Il peut s'agir du projet intergénérationnel avec une école, des activités avec l'association l'Amicale ou encore de la mise en place du café des échanges. D'autre part, plusieurs événements / sorties sont organisés permettant aussi aux personnes de se réunir et de créer du lien (cinéma, chorale, bibliothèque, spectacles, thé dansant, etc.).</p> <p>Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. Pour cela, les familles peuvent facilement rendre visite à leurs proches dans les appartements ou en profitant des espaces de la résidence (salon, jardin, etc.). Elles ont la possibilité de partager un repas avec 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 sur une autre résidence pour les familles éloignées géographiquement 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 droits communs. Par exemple, il peut s'agir de l'accompagnement des professionnels pour que les personnes puissent faire leurs courses ou encore de l'accès à certains événements culturels (cinéma, théâtre, etc.). Des véhicules mutualisés avec l'ensemble des résidences autonomes du CCAS sont à disposition pour faciliter les déplacements. De plus, l'ADEP permet aussi l'organisation d'accompagnements spécifiques pour les personnes (exemple accompagnement à des rendez-vous médicaux, aller à la mairie pour un rdv administratif, etc.).</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 organisent des animations pour prévenir la perte d'autonomie des résidents au travers par exemple d'atelier découpage/coupage, bricolage.</p> <p>Gym douce tous les mercredi matin avec TOTEM</p>	4



Thématique	Accompagnement à la santé	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3
Critère 2.7.3	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas formés pour le repérage des situation de deuil toutefois ils arrivent à repérer les situation de deuil quand celle ci sont exprimées. Ils marquent sur le cahier de transmission les vigilances particulières en cas de décès. Ils échangent en équipe à ce sujet mais ce n'est pas consigné.</p>	3
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,45
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels estiment avoir toutes les informations nécessaire pour l'accompagnement des personnes. Une réunion mensuelle avec toute l'équipe</p>	4
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les dossiers sont sécurisés dans une armoire fermée à clé dans le bureau de la directrice. Les professionnels n'ont pas de protocole auquel se référer.</p>	4

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> <hr/> <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 des besoins d'accompagnement d'une personne qui nécessite l'orientation vers une structure plus adaptée). Les échanges sont principalement informels et ne sont pas tracés.</p>	2



Thématique	Droits de la personne accompagnée	
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p><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 dans le bureau de la responsable. Les professionnels disposent aussi d'un accès à une boîte mail et au serveur avec un code d'accès qui change régulièrement. 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>	3
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,29
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,29
Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le risque de fugue ou de disparition inquiétante n'est pas évalué pour les personnes accompagnées. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Dans ce type de situation, les professionnels déclarent qu'ils avertissent la police, les hôpitaux, 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> 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'ateliers de prévention et de sensibilisation. Il n'y a pas de procédure liée 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> Les risques de chutes ne sont pas évalués pour les personnes accompagnées. Les projets d'accompagnement personnalisés consultés ne mentionnent pas des objectifs autour de la prévention des chutes (alors que les situations présentées mettent en évidence ces problématiques). Des actions peuvent être mises en place comme l'intervention de l'ASRUC pour des ateliers de prévention et de sensibilisation. Il n'y a pas de procédure 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> Les risques de dénutrition, de malnutrition et de troubles de la déglutition ne sont pas évalués pour la personnes accompagnée. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Il n'y a pas de procédure indiquant la démarche à suivre si le risque se produit. Dans ce type de situation, les professionnels déclarent qu'ils sont attentifs au moment des repas au restaurant afin d'éviter les troubles de la déglutition. Les menus font part de quelques régimes spécifiques. Il n'y a pas de procédure formalisant la démarche, ni de partenaires clairement identifiés sur cette dimension.</p>	1
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les risques liés à la sexualité ne sont pas évalués pour la personnes accompagnée. Par conséquent, les projets d'accompagnement personnalisés ne sont pas coconstruits en équipe et avec la personne au regard de ce risque. Il n'y a pas de moyens ni de partenaires identifiés concernant la sexualité.</p>	1
Critère 2.4.6	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les risques de harcèlement et d'abus de faiblesse ne sont pas évalués pour la personne 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> 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



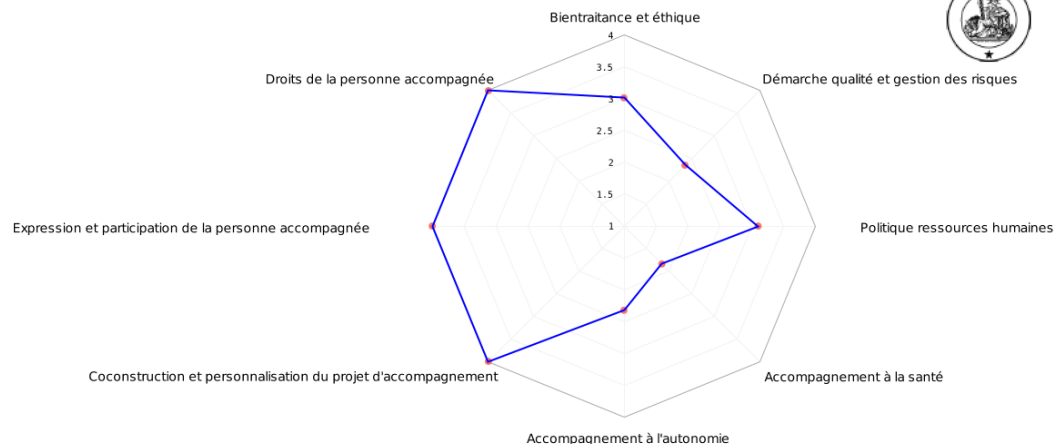
Thématique	Accompagnement à la santé	
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et traquent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels repèrent des changements de comportement des résidents, ils tracent dans l'agenda ces repérages. Ils ne s'appuient pas sur des supports de repérage.</p>	2
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 "inseraction" ou encore le CMP lorsque le besoin s'en fait ressentir.</p>	2
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	N.C
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,45
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	1,67
Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont repérés une situation de glissement avec un résident. Ils ne traquent pas de façon efficace ce type de transmission</p>	2
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas formés aux conduites à tenir en cas de rupture d'accompagnement, ils réorganisent leurs passages au besoin mais ne le tracent pas de façon efficace.</p>	2
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours.</p>	1
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	1,67



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><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les partenaires du territoire et sont capables de lister: Boussole, inseraction, CLIC, CMP, SAVS. Il n'y a pas de réunion de travail organisés, ils peuvent juste les solliciter. Les transmissions sont faites verbalement et parfois sur le cahier de transmission pour les informations les plus importantes mais pas en lien avec les partenaires.</p>	2
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'établissement a des liens avec les établissements de soins, le CH de Rouen mais n'organisent pas la prise en charge. Ils amorcent des conversations avec l'entourage quant ils repèrent des pertes d'autonomie.</p>	2
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> Les professionnels donnent le contact de la personne de confiance, de l'infirmier et du médecin traitant mais n'ont pas de formulaire type.</p>	1



Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit et formalise sa stratégie en matière de bientraitance dans son projet d'établissement (III. La bientraitance, la prévention et le repérage de la maltraitance). Elle fait suite aux réflexions collectives portées lors de l'animation de groupes de travail intégrant l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, directions, professionnels, membres du CVS, etc.). La stratégie se décline selon deux dimensions complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La bientraitance, regroupant les notions de liberté de choix et de maintien des capacités d'autonomie des personnes accompagnées ; - La prévention de la maltraitance, comprenant l'identification des types de maltraitance et des risques de maltraitance selon trois volets (conditions d'installations, d'organisation et de prises en charge). <p>Cette démarche a permis d'établir deux fiches actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche actions n°1 - Bienveillance et humanité avec comme objectifs : Former les agents sur la notion d'Humanité - Sensibiliser les résidents sur les principes de Bienveillance ; - 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>	



CVS : La stratégie de la résidence relative à la bientraitance n'est pas présentée aux membres du CVS. Les compte rendus de réunion CVS ne font pas part d'une information à ce propos. Les membres du CVS indiquent qu'il y a beaucoup de bienveillance de la part des professionnels qui sont dans l'écoute et dans le détail de l'accompagnement. Ils ajoutent également que les pratiques sont bienveillantes et que si une personne n'est pas là au repas, les professionnels montent la voir.

	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche par la mise en oeuvre de formations des professionnels sur la bientraitance, les séances d'analyse des pratiques professionnelles (pour les agents polyvalents, les aides à domicile, les animateurs et les responsables de Résidence Autonomie). D'autre part, des actions de prévention sont mises en place pour les personnes accompagnées notamment autour des arnaques. Une procédure "Repérage et signalement maltraitance en Résidence Autonomie" permet d'identifier et d'agir sur des situations de violence et de maltraitance. L'identification des risques de maltraitance est menée avec différents professionnels et personnes accompagnées lors des groupes de travail permettant l'élaboration du projet d'établissement. Les moyens mis en oeuvre associent l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.</p> <p>Il n'y a pas de référent bientraitance identifié permettant d'accompagner le développement de la culture bientraitance de l'établissement et de diffuser les bonnes pratiques aux professionnels. Il n'y a pas de charte bientraitance comme support permettant de promouvoir la bientraitance au sein de la résidence.</p>	
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche par la mise en oeuvre de formations des professionnels sur la bientraitance, les séances d'analyse des pratiques professionnelles (pour les agents polyvalents, les aides à domicile, les animateurs et les responsables de Résidence Autonomie). D'autre part, des actions de prévention sont mises en place pour les personnes accompagnées notamment autour des arnaques. Une procédure "Repérage et signalement maltraitance en Résidence Autonomie" permet d'identifier et d'agir sur des situations de violence et de maltraitance. L'identification des risques de maltraitance est menée avec différents professionnels et personnes accompagnées lors des groupes de travail permettant l'élaboration du projet d'établissement. Les moyens mis en oeuvre associent l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.</p> <p>Il n'y a pas de référent bientraitance identifié permettant d'accompagner le développement de la culture bientraitance de l'établissement et de diffuser les bonnes pratiques aux professionnels. Il n'y a pas de charte bientraitance comme support permettant de promouvoir la bientraitance au sein de la résidence.</p>	
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont bénéficié d'une formation intitulée : La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie. Néanmoins, cette formation date de 2019 et certains professionnels n'y ont pas participé. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent aux professionnels d'être sensibilisés à la bientraitance.</p>	
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont bénéficié d'une formation intitulée : La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie. Néanmoins, cette formation date de 2019 et certains professionnels n'y ont pas participé. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles permettent aux professionnels d'être sensibilisés à la bientraitance.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées. Cela se caractérise par la configuration des logements dont chaque appartement non meublé est constitué : d'une entrée avec un grand placard, d'une salle de bain équipée d'une douche à l'italienne et d'un WC, d'une pièce principale avec un coin cuisine équipé de plaques de cuisson électriques et d'un réfrigérateur. Les appartements F2 disposent d'une chambre fermée. Les personnes installent leur mobilier personnel. Les demandes de travaux (y compris percer les murs) doivent faire l'objet d'une demande et d'un accord préalable du responsable. Les personnes bénéficient également du téléphone ainsi que de l'accès à internet et de la télévision. Chaque logement précise le nom de la</p>	
Critère 3.2.2	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p> <p>4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées. Cela se caractérise par la configuration des logements dont chaque appartement non meublé est constitué : d'une entrée avec un grand placard, d'une salle de bain équipée d'une douche à l'italienne et d'un WC, d'une pièce principale avec un coin cuisine équipé de plaques de cuisson électriques et d'un réfrigérateur. Les appartements F2 disposent d'une chambre fermée. Les personnes installent leur mobilier personnel. Les demandes de travaux (y compris percer les murs) doivent faire l'objet d'une demande et d'un accord préalable du responsable. Les personnes bénéficient également du téléphone ainsi que de l'accès à internet et de la télévision. Chaque logement précise le nom de la</p>	



	<p>personne sur la porte et est équipé d'une sonnette. Les personnes accompagnées ont un jeu de clés pour accéder comme elles le souhaitent à leur logement. Chaque personne dispose d'une boîte aux lettres.</p> <p>La résidence met également à disposition des locaux à usage collectif comme une salle de restauration, un espace détente climatisé, une bibliothèque, un espace coiffure et pédicure, une salle polyvalente d'activité et un jardin. Des affichages permettent de communiquer si besoin sur les horaires d'ouverture de certains de ces espaces.</p> <p>CVS : Les membres du CVS indiquent qu'ils sont sollicités concernant les travaux engagés dans l'établissement et les changements d'équipement. Ils précisent qu'il peut s'agir des éclairages dans l'ascenseur, des trous sur le parking, du mobilier de jardin ou encore de l'entretien des arbres.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	<p>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'espace jardin est en accès libre à des horaires d'ouverture précise.</p> <p>La résidence a des horaire d'ouverture affichées et les résidents disposent d'un moyen d'accès en dehors de ces horaires.</p> <p>Les autres espaces sont en accès libre.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Convention avec habitat inclusif - le pré de la bataille - depuis le second semestre 2023.</p> <p>Accueil d'une personne porteuse d'une trisomie suite à la fermeture de son accueil habituel en partenariat avec le SAVS pour son accompagnement médical</p> <p>Accueil des profils de résidents dont certains souffrent de handicap psychiatrique, partenariat avec le CLIC</p> <p>Mise à disposition de la salle du restaurant 1 fois par semaine pour le collectif inclusion.</p> <p>Participation de l'association lors d'un café depuis l'année dernière</p>	4
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des liens sont fait avec l'ADAPT, des partenariat sont formalisés en psychologie, psychiatrie, association de psychologue, EHPAD.</p> <p>Etablissement qui travaille avec le CLIC, le SSIAD, sans conventionnement car appartiennent au CCAS.</p> <p>Partenariat également avec les IDE libérales.</p>	4



Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> Projet une "lettre un sourire" pour échange de lettre entre résidents et + voyage à Dieppe. Projet mildeca avec l'association la boussole et partagé avec le CLIC pour objectif e prévenir les addictions auprès des personnes âgées par la formation des agents et sensibilisations des pratiques addictives. Des conférences ludiques à destination des résidents ont également été mise en place et déploiement des permanence pour les résidents qui souhaitent s'exprimer à ce sujet. Projet d'accompagnement véhiculé personnel ou collectif pour des RDV médicaux, démarches administratives ou évènements / sortie avec l'APEF.</p>	4
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'établissement a mis en place un Totem en 2021, une tour numérique pour les résidents qui leurs permet de faire des jeux, de la gym douce avec pour objectif entre autre de lutter contre la fracture du numérique.</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> La résidence est ouverte sur l'extérieur avec la participation de la semaine bleue avec la danse participative du 19.09 + association ASRUC qui vient faire des épreuves sur le thème des JO dans la résidence par exemple. L'amicale de la résidence est aussi référencée sur le guide du club des séniors</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,33
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.	2,33
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> L'animatrice a pour objectif de prévenir la perte d'autonomie et de lutter contre l'isolement. L'offre d'animation est orientée dans ce sens. Chaque année est rendu un bilan à l'autorité de tutelle. La stratégie est réévaluée annuellement. Dans le projet d'établissement il est indiqué un chapitre sur l'objectif du maintien de l'autonomie. Des Fiches actions sont également en lien avec le maintien de l'autonomie</p>	4
Thématique	Politique ressources humaines	3,09
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	3



Critère 3.8.1	<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 dimensions qui formalisent la politique RH. Il s'agit : du cadre d'intervention du service des ressources humaines ; du dialogue social ; du recrutement ; de la rémunération ; du pilotage de la masse salariale ; d'une démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, emploi et compétences ; de la santé et de la sécurité au travail ; de la protection sociale ; de la qualité de vie au travail.</p> <p>Les Résidences Autonomies 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. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels. Celui-ci se caractérise par la réalisation des entretiens de recrutement avec le responsable N+1 et/ou N+2 (selon les postes). Tout nouveau professionnel est convié à la journée de bienvenue organisée par la ville de Rouen et le CCAS. Des journées en doublure sont mises 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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS suit les évolutions du secteur par la veille portée par les responsables. Cela se caractérise par plusieurs moyens comme l'inscription à des formations (exemple : Maîtriser les nouvelles modalités de l'évaluation des ESSMS), le lien avec les services juridiques FNADEPA (tableau de bord SAD, facturation téléassistance, etc.) ou encore l'adhésion à l'UNCCAS sur différents sujets (évolution du travail social). Le lien avec la Direction des Ressources Humaines</p>



Critère 3.8.3	<p>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> <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> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli par la présence de professionnels en continue tous les jours de la semaine. Cela se décline par l'organisation du temps de travail des agents polyvalents et des aides à domicile dont les horaires d'intervention couvrent une présence de 8h30 à 20h30. Des gardiens sont présents de 20h30 à 8h30 pour assurer l'accueil du public, veiller à la sécurité des résidents et veiller à la sécurité de l'établissement. Un cahier de consignes est mis à leur disposition indiquant les mesures à suivre pour garantir la sécurité et les informations essentielles. Un système d'astreinte est également organisé en cas de besoin. D'autre part, le télétravail peut être envisagé pour certains postes (responsable de résidence) et selon conditions spécifiques. Le cahier de référence n°8 fait part du cadre réglementaire, de la procédure et des modalités. Un dossier de candidature doit être réalisé dans ce type de situation.</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en oeuvre une politique de qualité de vie au travail. 3</p>



Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini et formalisé de stratégie relative à la qualité de l'environnement de travail au sein de la résidence. Pour autant, des actions diverses et variées sont mises en place : indemnité kilométrique pour les personnes se déplaçant à vélo, 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, la résidence met à disposition une salle de pause, des vestiaires, un espace kitchenette rénovée, une douche, la chambre du gardien.</p>
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique. 4</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels lors des réunions d'équipe et des réunions Animation. De plus, des réunions de service sont également organisées avec les responsables. Des groupes de travail intégrant les professionnels ont eu lieu dans en vue de la rédaction du projet d'établissement. Cependant, l'organisation des réunions d'équipe (avec les agents) manque de régularité.</p> <p>L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière. Il s'agit des séances d'analyse des pratiques professionnelles qui s'organisent en plusieurs groupes (agents polyvalents et aides à domicile, animatrices, responsables de résidence). D'autre part, l'ESSMS met en place des moyens supplémentaires de soutien psychologique individuel et / ou collectif dans le cas de situations plus exceptionnelles (contractualisé par un CCTP). Les agents ont également la possibilité de solliciter une assistante de service social pour un accompagnement sur le plan personnel et / ou professionnel. Ces informations sont accessibles sur la plateforme D'Clic.</p>
Thématique	<p>Démarche qualité et gestion des risques 2,36</p>
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence. 3</p>
Critère 3.11.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. 4</p> <p><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 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 de formation et de sensibilisation des professionnels et des résidents sur les risques de maltraitance.</p> <p>Les professionnels ont la possibilité de déclarer des situations de violence et de maltraitance</p>

	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.	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociale.	3
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation de la politique de développement durable.</p> <p><i>Commentaire :</i> La politique de développement représente une priorité importante de la ville. Celle-ci se traduit par un plan de transition qui s'applique à la Résidence Autonomie. Elle décline les fiches actions suivantes : Rénover notre patrimoine bâti pour améliorer la performance énergétique et diminuer les émissions de Gaz à Effet de Serre ; construire des bâtiments publics neufs performants ; Produire des énergies renouvelables et accompagner les habitants dans la rénovation de leurs logements ; Améliorer la qualité de l'air intérieur des bâtiments publics. Un COPIL de transition écologique fait part d'accompagner la transition écologique avec des sensibilisations auprès des personnes accueillies en résidence autonomie (économie d'énergie, recyclage, mise en place de bacs récupérateurs d'eau, action smedda, chèque énergie, etc.). L'ESSMS met en place plusieurs actions telles que : des ateliers éco-citoyenneté, l'utilisation de papier recyclé, les factures dématérialisées, le paramétrage de l'imprimante en recto verso ou encore l'installation de LED. De plus, le marché avec le prestataire de restauration applique la loi Égalim, ce qui est communiqué auprès des personnes accompagnées.</p>	4
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'a pas formalisé de stratégie numérique. Cependant, il bénéficie des services informatiques de la ville de Rouen. Plusieurs documents définissent les moyens mis en place, les engagements ou encore les bonnes pratiques. Il peut s'agir d'un document sur la protection de la donnée des personnes âgées concernant le RGPD, du règlement du système d'information ou encore différentes chartes (utilisation de l'internet et de l'intranet, gestion des mails). Un référent RGPD est identifié. Les procédures et documentations DSI sont disponibles pour les professionnels dans leur espace D'Clic (bonnes pratiques de Teams, suppression des mails, utilisation du Wifi public, politique d'impression, procédure d'archivage de la boîte mail, règlement des usages SI, etc.).</p>	3

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'organise pas d'actions de sensibilisation pour tout nouvel intervenant (partenaires et bénévoles). Il n'y a pas de traçabilité de documents transmis concernant la bientraitance (exemple : charte). Les documents formalisant les partenariats ne mentionnent pas la notion de bientraitance (exemple dans la convention l'Amicale).</p>	2



	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	2,33
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.	2,33
Critère 3.5.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas d'outil d'évaluation pour analyser la perte d'autonomie, ils se basent sur les informations orales et les habitudes des résidents.</p>	2
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p>	1
Thématique	Accompagnement à la santé	1,84
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	2
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne s'appuient pas sur des protocoles pour suivre la non observance des traitements ou iatrogénie, quand ils observent des médicaments par terre ou des résidents avec hallucinations ils transmettent à l'infirmière par téléphone sans traçabilité. L'infirmière prévient verbalement en cas de risque de iatrogénie. Elle demande à ce qu'on l'appelle en cas de risque d'agitation pour les résidents qu'elle prend en charge.</p>	2
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	1,67
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p><i>Commentaire :</i> pas de procédure de risque infectieux en tant que tel toutefois la conduite à tenir en cas de TIAC est affichée dans la cuisine du restaurant et un affichage sur l'hygiène des mains est fait sur les paliers d'étage</p>	2
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas de protocoles sur risques infectieux type gastro entérite ou de mise à jour des protocoles de risque de COVID par exemple. L'infirmière ne met pas de protocole</p>	2



	particulier en place au niveau de la résidence. C'est une infirmière libérale.	
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas sensibilisés ou formés à la gestion du risque infectieux.</p>	1
Thématique	Politique ressources humaines	3,09
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,17
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés / formés aux Recommandations des 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 Trianon. 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	2,36
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
	<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</p>	2



Critère 3.10.1	<p>gestion des risques n'est pas mentionnée dans le projet d'établissement ou tout autre document institutionnel.</p> <p>L'ESSMS ne s'inscrit pas dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise ou un appui sur la démarche qualité. Néanmoins, certains responsables adhèrent à la FNADEPA leur permettant d'obtenir régulièrement de l'information sur le secteur médico-social.</p> <p>L'ESSMS ne communique pas sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Le projet d'établissement, diffusé à l'ensemble des parties prenantes, n'en fait pas part. Toutefois, quelques actions peuvent être présentées aux professionnels comme des points sur l'évaluation externe, la mise en place d'outils (exemple réclamations), les résultats d'enquête 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 présentation de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la résidence. Toutefois, ils sont informés de la démarche d'évaluation de l'établissement qui a été présentée dans plusieurs CVS. Les outils concernant les plaintes et les réclamations leurs ont été présentés.</p>	
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas formalisé d'organisation permettant d'assurer le pilotage de la démarche qualité et gestion des risques. Actuellement la démarche est impulsée par la responsable des quatre résidences et la responsable de la Résidence Autonomie. Pour autant, il n'y a pas de document explicitant les rôles, les responsabilités et le cadre d'intervention de chacun dans la mise en 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 l'avancée des actions relatives à la démarches d'amélioration continue de la qualité. Cependant, ils sont informés de l'évaluation de l'établissement, des résultats des questionnaires de satisfaction ou encore de la mise en place des outils concernant les plaintes et les réclamations.</p>	2
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.</p>	3
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i></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</p>	3



accompagnement adapté si nécessaire avec le CLIC, une psychologue, psychiatre, etc.), la réévaluation de la situation.

La résidence a été amenée à traiter des situations de violence et de maltraitance. Par exemple, une aide à domicile a pu constater un vol et une forme de harcèlement psychologique envers une personne accompagnée. Des actions correctives ont été mises en place (intervention de la police, signalement, consignes d'accompagnement). Cependant, ces éléments manquant de traçabilité et la situation n'a pas été suffisamment traitée selon les étapes de la procédure.

	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p>2</p>
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 (2018).</p>
Objectif 3.12	<p>L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p>2,67</p>
	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p>2</p>
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/ou entourage concernant les prestations et services délivrés par l'établissement afin d'y apporter une réponse adaptée.</p> <p>Le recueil des réclamations est réalisé selon quatre thématiques : Prestation, hygiène et sécurité, Droits et libertés, gestion des conflits entre résidents. Une fiche d'enregistrement des réclamations permet de faire la déclaration. Toutefois, la résidence compte très peu de réclamations sur l'année 2023 et 2024, ce qui induit une forme de sous déclaration. Par conséquent, le système actuel n'est pas optimale dans son utilisation.</p> <p>Le traitement des réclamations manque de formalisation. Le document présent dans le classeur de traitement indique que " Toute réclamation sera traitée dans les meilleurs délais et les réclamations écrites entraîneront une réponse écrites", sans pour autant que les différentes étapes de traitement soient indiquées.</p>
	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p>3</p>
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations auprès des parties prenantes. Cependant, trop peu de réclamations sont identifiées. Par exemple, une réclamation d'une personne a été réalisée indiquant un problème d'éclairage dans l'ascenseur. La personne a obtenu une réponse concernant la commande du matériel. Une réponse a également été apportées en CVS et en Café des échanges.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la présentation d'un bilan des plaintes et des réclamations au cours d'une réunion CVS. Les questionnaires de satisfaction sont évoqués. Le compte rendu de réunion CVS du 19/03/2024 fait part d'une information concernant la mise en place des outils relatifs aux plaintes et aux réclamations.</p>



Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. 3</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'analysent pas les plaintes et les réclamations en équipe. Certaines réclamations peuvent être abordées succinctement sur une dimension opérationnelle sans pour autant qu'il soit réalisé une analyse.</p> <p>Les professionnels mettent en place des actions correctives. Par exemple, une réclamation d'une personne accompagnée concernant un problème d'éclairage a été évoquée. Le sujet a été abordé en CVS et en café des échanges. La commande du matériel nécessaire a été réalisée.</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. 1,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas formalisé l'organisation du recueil et du traitement des événements indésirables. Il n'y a pas de procédure définie. Toutefois, les pratiques sont que les événements indésirables sont remontés à la responsable de la résidence. La fiche de transmission d'un événement aux autorités administratives mise à disposition par le département est ensuite complétée. Très peu d'événements indésirables sont déclarés et identifiés ce qui induit une forme de sous déclaration. Les événements indésirables graves (EIG) sont déclarés et traités comme indiqué dans la procédure du département qui a été présentée lors d'un webinaire sur les signalements relatifs aux personnes vulnérables âgées ou en situation de handicap en ESSMS.</p>
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS ne communique pas suffisamment sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes car la démarche n'est pas formalisée. Cependant, il peut communiquer sur certains événements indésirables identifiés et traités. L'ESSMS communique aux parties prenantes dans le cadre d'événements indésirables graves identifiés et traités et les signalent aux autorités (décès d'une personne accompagnée).</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance d'un bilan de restitution des événements indésirables. Les comptes rendu de réunion de CVS n'abordent pas cette dimension.</p>
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. 1</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne déclarent pas d'événements indésirables. Il ne sont pas associés à l'analyse et la mise en place d'action corrective. La démarche n'est pas formalisée. Cependant, ils ont été informés de certains événements indésirables graves (exemple problématique d'accompagnement, décès).</p>
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables. 1</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels n'ont pas connaissance des types d'événements indésirables.</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2

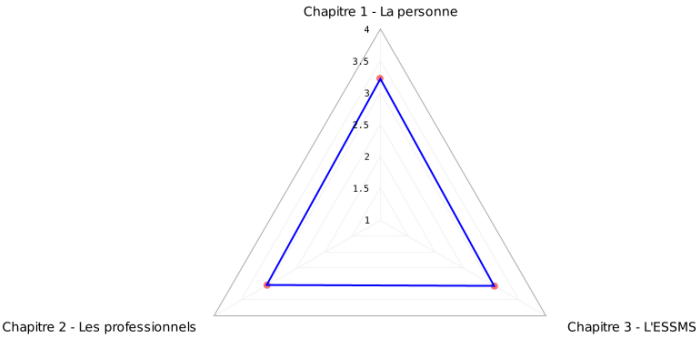


Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS n'a pas défini de plan de gestion de crise permettant de cartographier l'ensemble des risques 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 Autonomes sans pour autant différencier plusieurs types de situation.</p> <p>CVS : Les membres du CVS n'ont pas connaissance de la présentation d'un plan de gestion de crise. Cependant, ils indiquent qu'ils peuvent aborder la gestion et la maîtrise de certaines crises sanitaires (Covid-19, canicule, etc.).</p>
Critère 3.14.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 2</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>
Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. 2</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>
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 2</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>
Objectif 3.15	<p>L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. 3</p>
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. 2</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ne sont pas régulièrement sensibilisés ou formés au bon usage des outils numériques. Ils n'ont pas connaissance d'avoir signé une charte informatique. Cependant, des documents sont mis à disposition sur la plateforme D'Clic à propos de l'utilisation des outils informatiques.</p> <p>L'animatrice peut former à l'utilisation de Totem néanmoins, il n'y a pas de traçabilité.</p>



Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet - 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Trianon, 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 3,11 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 Trianon 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 30 observations (dont 25 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, une demande de modification du critère 1.10.1 n'a pas été prise en compte car cela concerne la parole de la personne. Les cotations des critères 1.10.6 et 1.12.2 ont été abordés mais n'ont pas fait l'objet de modifications (insuffisance des éléments de preuve). La cotation du critère 1.14.4 a été revue à la hausse (de 1 à 4 sur l'AT2 et l'AT3 car les éléments de preuve ont été apportés).

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



Observations de l'ESSMS

1.2.2 : Tous les résidents, donc AT1, AT2 et AT3 ont signé laestation de remise du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement (figurant dans les dossiers consultés) dans lesquels se trouve notamment la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

1.2.3 : Les dossiers des résidents AT1, At2 et AT3 comprennent un formulaire d'explication et désignation (annexe 2) ou de non-désignation de la personne de confiance (annexe 5). Tous les résidents ont complété, daté et signé ce formulaire. AT2 a désigné une personne de confiance. AT3 a désigné une personne de confiance.

1.2.4 :Affiche "Traitement informatique de vos informations" sur le tableau d'affichage, Dans le Contrat de séjour, figure une information (article 1) sur la composition du dossier du résident. Dans le règlement de fonctionnement stipule que (article 25) "le résident bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne"

1.2.7 : Factures d'analyse des pratiques professionnelles transmises comme élément de preuve.

1.3.1. : Compte-rendu de café des échanges affiché du 28/06/2024 : retour sur le sondage concernant les horaires d'ouverture de la porte d'entrée et prise en compte de l'avis de la majorité. Annonce de nouveaux gardiens. Compte-rendu du café des échanges affiché du 05/08/2024 : explications sur le nouveau fonctionnement de la restauration.

1.5.1 : Retour du CVS du 19/03/2024 lors du café des échanges du 25/03/2024 (CR affiché). Le café des échange reprend les éléments du CVS qui sont expliqués (exemple café des échanges du 24/06/2024 CR affiché). Les représentants des résidents organisent des temps d'échanges avec les résidents avant le CVS afin de recueillir leurs avis. cette réunion donne lieu à un affichage (exemple d'affiche pour réunion avec les représentants du CVS pour recueillir les questions des résidents avant le CVS présente dans le classeur CVS consulté par les évaluateurs)

Les représentants des résidents sont affichés, avec photos et numéro de logement, à l'accueil. Une information a été faite en café des échanges du 11/03/2024 après les élections des représentants.

1.5.2 : AT1 ne participe pas aux café des échanges car il ne le souhaite pas mais peut lire les compte-rendus affichés et dans un classeur des CVS, consultable à l'accueil. Un affichage précise où trouver ces informations.

1.8.4 : Garden Party (06/06/2023) indiquant les inscriptions , notamment de AT2. ; Affiche Animation : Train + Restaurant (02/04/2024) dont participation de AT2. Affiche sortie vélo rail à Etretat et participation de AT2. Ateliers de sport adapté et gymnastique douce en partenariat avec l'association SIEL BLEU puis ASRUC

Voir rapport d'activité 2022 et 2023 (transmis dans le Drive et consulté), chapitre animation avec les nombreuses activités et sorties sportives, socio-culturelles et de loisirs, et la liste des partenariats.

1.8.5 : Les cafés des échanges à hauteur de 2 par semaine sont des espaces d'échanges et d'entre-aide entre résidents. Chacun participe à son organisation et sa mise en place, et peuvent faire des retours d'expériences



Chapitre 1

Les représentants des résidents organisent des réunions entre résidents avant chaque café des échanges (affiches présentes dans classeur des CVS)

Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance de façon régulière. Par exemple, l'animatrice a affiché un tableau où chaque résident peut inscrire son nom pour participer à un jeu de société et trouver des partenaires de jeu. Chaque résident a eu un document sondage dans sa boîte à lettres.

(expliqué lors du café des échanges du 28/06/2024, voir CR)

1.9.1 : Proposition de transport pour les dernières élections du 30 juin et 7 juillet 2024. Pas de demande à Trianon car bureau de vote très proche de la résidence (mail du 20/06/2024 consulté par évaluateur)

1.10.1 : Les Projets d'Accompagnement Personnalisés (PAP) de AT1, AT2 et AT3 ont fait l'objet d'un recueil des attentes et besoins (chapitre "Centre d'intérêts / Animation", "lien social", "soins/Santé". La responsable de résidence a rencontré régulièrement AT1, At2 et AT3 pour connaître leurs besoins et souhaits. Ils ont signé le 1er PAP. Les objectifs définis correspondent aux attentes de la personne.

1.10.2 : Les professionnels sont associés à la construction et l'évaluation des PAP, lors de réunions d'équipe.

1.10.3 : Les besoins sont évalués au travers des différents chapitres du PAP. Les objectifs du PAP sont revus annuellement.

1.10.6 : Les PAP sont réévalués annuellement. Ces réévaluations sont ajoutées dans le document PAP initial, avec le mois et l'année de réévaluation.

1.11.2 : Voir 2.9.1: "Les professionnels connaissent les partenaires du territoire et sont capables de lister: Boussole, Inseraction, CLIC, CMP, SAVS. "

1.12.2 : Les PAP permettent une évaluation des besoins de la personne accompagnée et d'adapter leur accompagnement. Ils sont réévalués annuellement.

Exemple : AT3 : chapitre "Centre d'intérêts/animation", volet "Évaluation" : noté en mai 2024 l'évaluation de son besoin d'accompagnement pour les animations. Chapitre "Soins santé" : réévaluation de sa place à table par rapport à ses difficultés de déplacements.

1.13.3 : Exemple du mail du 31 juillet 2024 (consulté par les évaluateurs) entre la responsable et le CLIC, pour prise de RDV à domicile pour accompagner la demande d'entrée en EHPAD.

1.14.1 : La résidence ne dispose pas de professionnel de santé permettant d'administrer des vaccins en interne. Lorsque cela était obligatoire pendant la pandémie de Covid en des infirmières libérales avaient été sollicitées pour vacciner les résidents. Des campagnes d'affichages sont faites et des informations et sensibilisations à la vaccination sont faites en café des échanges (voir café des échanges CR octobre 2023)

1.14.2 : 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, le sport adapté (ASRUC), la prévention des chutes (intervention ergothérapeute en juillet 2023 voir CR Rapport activité animation 2023 P9).

076-267600450-20250228-2802202513-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet - 06/03/2025
Pour l'autorité compétente par délégation



1.14.3 : Tableau de suivi des prises en charges en addictologie, avec psychologue, psychiatrie, SSIAD (présent dans le drive). Réponse appel à projet MILDECA sur la prévention des addictions (dont action de prévention à destination des résidents en septembre 2023 (voir Rapport activité animation 2023)

Convention psychiatrie avec interventions d'infirmiers du CMP, partenariat avec association de psychologue (intervention gratuite pour résident) Inser Action. Intervention association de sport adapté avec évaluation pré et post-séances (ASRUC) : document dans le Drive,

1.14.4 : AT1 est suivi par le CMP T. Monod (voir tableau de suivi des prises en charge (dans le Drive), avec qui la résidence est conventionnée (convention psychiatrie), donnant lieu à des échanges entre les professionnels du CMP et les professionnels de la résidence. AT2 est suivie par le SAVS ADAPT, donnant lieu à des échanges entre les professionnels du CMP et de la résidence (voir chapitre santé du PAP).

1.14.5 : AT2 : traçabilité de l'accompagnement SAVS dans le PAP.

1.14.6 : Dans document "Bilan de formations Résidences autonomie 2022" : Formation "Pratiques addictives et public âgé" 09/2022; Formation "Entretien motivationnel" 03/2022. Dans document "Bilan de formations Résidences autonomie 2023" : "stage intra-vieillessement et troubles psychiatriques" 12/2023; "Entretien motivationnel niv. 2" 11/2023

1.15.10 : Existence et transmission d'un tableau de suivi des prises en charges en addictologie, avec psychologue, psychiatrie et SSIAD (présent dans le drive). Fiches résidents répertoriant les partenaires.

1.16.2 : Les douleurs physiques et psychiques sont identifiés par les agents et retranscrits dans le cahier de transmission, et reprises dans les fiches de suivi des résidents. Ces douleurs font l'objet de plans de vigilance : notes dans le cahier de transmission pour surveiller l'état du résident par exemple. La responsable de résidence et/ou les professionnelles alertent les professionnels de santé en charge de l'accompagnement de la personne. Exemple dans le cahier de transmission du 12 au 14 mars.

Chapitre 2

2.8.2 : Exemple du mail du 31 juillet 2024 (consulté par les évaluateurs) entre la responsable et le CLIC, pour prise de RDV à domicile pour accompagner la demande d'entrée en EHPAD.

Chapitre 3

3.5.2 : Eléments de preuve : Programmes des animations hebdomadaires. Tableau présenté avec les actions de prévention de la perte d'autonomie retourné au département pour l'année 2023. Rapports d'activités 2023 et 2023; chapitre animation, répertoriant l'ensemble des actions de prévention de la perte d'autonomie.

3.5.3 : Formations 2022 réalisées : Pratiques addictives et public âgé ; Entretien motivationnel de base. Formations 2023 réalisées : vieillissement et troubles psychiatriques; Entretien motivationnel : niv 2.

3.8.6 : Les professionnelles disent ne pas connaître l'acronyme RBPP mais auraient compris si celui-ci avait été dit dans son intégralité. Les professionnelles ont demandé à ce qu'il soit dit en entier, mais cette demande a été refusée.

Mentions faites aux RBPP dans le projet d'établissement, dont les professionnels ont participé à la construction.



	3.10.1 : Un document "Plan d'Amélioration Continue de la Qualité" a été formalisé et transmis aux évaluateurs dans le Drive.
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 traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	3
Critère 3.11.2	<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 (le traitement d'une situation relative à des actes de violence et de maltraitance n'a pas été traité conformément à la procédure existante) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Appropriation de la démarche de traitement des actes de violence et de maltraitance, assurer la traçabilité de la situation abordée (traitement et actions correctives).</p>	
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
Critère 3.12.1	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en compte les différentes entrées en matière de réclamations et les tracer dans le registre ; formaliser les étapes de traitements, d'analyse et de communication ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.</p>	
	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3
Critère 3.12.2	<p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en compte les différentes entrées en matière de réclamations et les tracer dans le registre ; formaliser les étapes de traitements, d'analyse et de communication ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.</p> <p>La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des</p>	



	réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en compte les différentes entrées en matière de réclamations et les tracer dans le registre ; formaliser les étapes de traitements, d'analyse et de communication ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.	
Critère 3.12.3	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque d'efficacité du système de recueil des plaintes et des réclamations, manque de formalisation des étapes de traitement, d'analyse et de communication des réclamations) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : repérer et prendre en compte les différentes entrées en matière de réclamations et les tracer dans le registre ; formaliser les étapes de traitements, d'analyse et de communication ; présenter un bilan de restitution en réunion CVS.</p>	3
Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> 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>	2
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> 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. 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>	2



Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> 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>	1
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> 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. La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque de formalisation du plan de gestion de crise intégrant l'ensemble des risques naturels, technologiques, sanitaires, de société, etc.) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Actualisation du plan de gestion de crise et du plan de continuité de l'activité et communication en interne (dont CVS) et en externe.</p>	2
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation ayant conduit à la cotation. Elle a analysé les causes de cette situation (manque de formalisation du plan de gestion de crise intégrant l'ensemble des risques naturels, technologiques, sanitaires, de société, etc.) et a identifié les mesures d'amélioration nécessaires : Actualisation du plan de gestion de crise et du plan de continuité de l'activité et communication en interne (dont CVS) et en externe.</p>	2



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

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 1	La personne	3,21	3,23
Thématique	Accompagnement à la santé	2,14	2,25
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	1,83	2,17
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	2	4
	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	2	4
	EE : Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.	2	4
	<i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels adaptent les message de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée. Des conférences sont organisées et des plaquettes d'information sont mises à disposition dans la résidence. AT1: Les professionnels n'orientent pas Mr vers un programme de prévention en santé AT3:Les professionnels se basent sur l'autonomie des résidents et sur le réseau de professionnels et les familles pour tout ce qui concerne l'éducation à la santé		

Evolutions apportées à l'appréciation générale

Appréciation générale avant observations de l'ESSMS



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Trianon, 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 3,11 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 Trianon réside dans :

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

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

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

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

Appréciation générale après observations de l'ESSMS

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet - 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



L'accueil réservé par les professionnels de la Résidence Autonomie Trianon, 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 3,11 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 Trianon 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 30 observations (dont 25 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, une demande de modification du critère 1.10.1 n'a pas été prise en compte car cela concerne la parole de la personne. Les cotations des critères 1.10.6 et 1.12.2 ont été abordés mais n'ont pas fait l'objet de modifications (insuffisance des éléments de preuve). La cotation du critère 1.14.4 a été revue à la hausse (de 1 à 4 sur l'AT2 et l'AT3 car les éléments de preuve ont été apportés).

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