

ÉVALUATION 2024
Région Île-de-France
Publication : 07/03/2025

N° du critère impératif		Cotation du critère	Libellé du critère impératif	OBJECTIFS STRATEGIQUE	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS D'AMELIORATION	Pilote(s) de l'action	Echéance
2.2.5	3	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	Améliorer le recueil du choix du résident sur son droit à l'image		Faciliter la compréhension du formulaire de droit à l'image et l'adapter à la réalité	Mettre à jour le document en réunion d'animation, en y déclinant les modalités, canaux et supports de diffusion, et en le rendant facile à lire et à comprendre, et intégrer les mises à jour	Responsable animation	1er semestre 2025
					Faire valider le formulaire sur le fond et la forme	Soumettre le document au référent RGPD pour validation sur le fond et au service communication pour validation ou révision de la forme Présenter le document au CVS pour avis.	Responsable des 4 résidences Responsable animation Responsable des 4 résidences Responsable animation	1er semestre 2025 juin 2025
			Renouveler les recueils de choix du résident sur son droit à l'image une fois par an		Distribuer et récupérer les formulaires de recueil du droit à l'image 1 fois par an	Présenter le document en café des échanges Déterminer les modalités de distribution annuelle du document Déterminer les modalités d'accompagnement de résidents pour remplir si nécessaire Faire remplir les questionnaires 1 fois /an	Assistante de convivialité Responsable animation Assistante de convivialité Assistante administrative Assistante de convivialité	juin 2025 1er semestre 2025 1 fois par an
				Respecter le choix des résidents concernant leur droit à l'image	Faire connaître le tableau des droits à l'image aux professionnels et s'assurer de son respect	Remplir et mettre à jour le tableau de droits à l'image et le mettre à disposition des professionnels Informar les intervenants extérieurs concernés de ces modalités de droit à l'image Intégrer la notion de droit à l'image dans les conventions de partenariats à venir.	Assistante de convivialité Assistante de convivialité Responsable des 4 résidences	1 fois par an et à chaque changement A chaque fois que nécessaire A chaque fois que nécessaire
2.2.7	3	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	Retravailler les valeurs et l'organisation de l'établissement concernant la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne			Intégrer dans le projet d'établissement les valeurs et l'organisation concernant la confidentialité et la protection des données Mettre à jour le chapitre du règlement de fonctionnement concernant la confidentialité et la protection des données Soumettre ces évolutions au CVS et au Conseil d'Administration du CCAS	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence Responsable des 4 résidences Assistante des résidences Responsable des 4 résidences	Fin 2025 1er semestre 2026 2026
						Elaborer, mettre à jour, et établir des règles d'utilisation d'outils de traçabilité papier Elaborer une procédure concernant la confidentialité et la protection des informations et données Mettre en place et former les équipes dans l'utilisation de ces outils	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence Responsable animation Responsable des 4 résidences Responsable de résidence Responsable de résidence	2ième semestre 2025 2ieme semestre 2025 2ieme semestre 2025
			Redéfinir l'organisation et les pratiques pour renforcer la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée					



PLAN D'ACTION SPECIFIQUE CRITERES IMPERATIFS

Date d'actualisation : 31/12/2024

					Acquérir un logiciel référencé Segur	Cheffe du service des aînés Responsable des 4 résidences Réfèrent technique	1er semestre 2026
					Former les professionnels à l'outil informatisé	Responsable de résidence Réfèrent technique	1er semestre 2026
			Améliorer la connaissance de l'ensemble des professionnels sur confidentialité et la protection et le partage des informations	Impliquer les professionnels dans le respect de ces règles	Sensibiliser en réunions d'équipes l'ensemble des professionnels à la confidentialité, protection et au partage des information.	Responsable de résidence	2ième semestre 2025
					Sensibiliser l'ensemble des professionnels au RGPD	Responsable des 4 résidences Réfèrent RGPD	2ième semestre 2025
					Afficher et partager ces règles avec les intervenants extérieurs	Responsable de résidence/assistante administrative	2026
3.12.1	2	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	Garantir un recueil et un suivi, efficaces et transparents des plaintes et des réclamations	Formaliser une politique de recueil et de traitement des plaintes et réclamations	Intégrer la politique de recueil et de traitement des plaintes et réclamations dans le projet d'établissement	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
				Renforcer la traçabilité du recueil et du traitement des plaintes et réclamations	Définir les termes de plaintes et réclamation et ce qui doit être déclaré	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	2ieme semestre 2025
					Elaborer une procédure de recueil et traitement des plaintes et réclamations, intégrant les différentes modalités (oral, écrit, mail, etc.)	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	2ieme semestre 2025
3.12.2	3	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	Améliorer la communication des plaintes et réclamations et sa traçabilité	Améliorer la traçabilité des réponses apportées aux parties prenantes	Apporter une réponse systématique au réclamant, sous la même forme que la plainte ou réclamation (oral, courrier, mail, etc.)	Responsable de résidence	1er semestre 2025
					Tracer les actions correctives et la réponse apportée au réclamant dans l'outil de recueil	Responsable de résidence Assistante administrative	2ieme semestre 2025
					Réaliser un bilan annuel des plaintes et réclamations	Responsable de résidence Assistante administrative	1er semestre 2026

Région : **Occitanie**
EVALUATION 2024
Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation




				Communiquer sur les plaintes, réclamations et mesures correctives au Conseil de la Vie Sociale	Communiquer et échanger sur le bilan annuel des plaintes et réclamations et leurs mesures correctives au 1er CVS de l'année	Responsable de résidence Représentant des professionnels au CVS	1er semestre 2026
3.12.3	3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	Améliorer la qualité des services au regard des plaintes et réclamations	Renforcer l'implication des professionnels dans le recueil et le traitement des plaintes et réclamations	Former les professionnels au recueil et au traitement des plaintes et réclamations, et à l'outil Mettre en place des temps réguliers en équipe, dédiés à l'analyse, au traitement et au suivi des plaintes et réclamations	Responsable de résidence Responsable de résidence	1er semestre 2026 2ieme semestre 2026
3.13.1	2	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	Améliorer la qualité et la sécurité des services et éviter la survenue de dysfonctionnements et événements indésirables	Formaliser une politique de recueil et de traitement des événements indésirables	Etablir une politique de recueil et de traitement des plaintes et réclamations dans le projet d'établissement	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
				Améliorer le recueil et l'analyse des événements indésirables non graves et graves	Etablir une fiche repères permettant de définir et distinguer les événements indésirables graves, non graves, et associés aux soins	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
					Elaborer une procédure de gestion des événements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication et actions correctives) Elaborer, en impliquant l'équipe, un outil de recueil d'évènement indésirable pour les événements indésirables non graves	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
3.13.2	2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	Améliorer la communication sur les événements indésirables et les mesures correctives	Renforcer le signalement des événements indésirables graves au Département et/ou à l'ARS	Présenter à la responsable de résidence et de l'animation l'outil de signalement et la charte repère de l'Instance Départementale d'étude des réclamations et signalement relatives aux ESMS.	Responsable des 4 résidences	1er semestre 2025
				Informier systématiquement les parties prenantes des actions réalisées et des suites données	Définir dans la procédure les modalités d'information aux parties prenantes et sa traçabilité	Responsable de résidence	Fin 2025
				Communiquer sur les événements indésirables au Conseil de la Vie Sociale	Réaliser un bilan annuel des événements indésirables Communiquer et échanger sur le bilan annuel des événements indésirables et leurs mesures correctives au 1er CVS de l'année	Responsable de résidence Responsable de résidence	1er semestre 2026 1er semestre 2026

EVALUATION 2024

Région Normandie

Publication : 07/03/2025

	Pou l'autorité compétente par délégation							
	3.13.3	1	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	Impliquer les professionnels dans la l'amélioration la qualité et la sécurité des services et favoriser la culture du signalement	Permettre à tout professionnel de signaler un évènement indésirable	Concevoir un outil adapté permettant la déclaration par les professionnels en interne de la structure Former l'ensemble des professionnels à cet outil	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	1er semestre 2026
					Analyser collectivement les évènements indésirables et mettre en place des mesures correctives efficaces	Former ou sensibiliser les professionnels à l'analyse des évènements indésirables	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	1er semestre 2026
						Mettre en place des temps réguliers pluridisciplinaires, dédiés à la réflexion, l'analyse autour des évènements indésirables, pour identifier les causes et décider des mesures correctives	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	2ieme semestre 2026
3.14.1	2	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	Garantir une organisation permettant des prestations minimales, la sécurité des personnes et du bâtiment en cas de survenue d'une crise.	Limitier les conséquences liées à la survenue d'une crise	Anticiper les causes et les conséquences d'une potentielle crise	Formaliser un plan de gestion de crise en intégrant l'ensemble des risques (naturels, technologiques, sanitaires, de société, etc.)	Responsable des 4 résidences	Fin 2025
					Organiser le fonctionnement de la résidence en cas de survenue d'une crise	Elaborer, en impliquant les professionnels, et avec l'aide des services compétents, une procédure de gestion de crise pour chaque risque ou groupe de risques identifié	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
						Mettre à jour, en impliquant les professionnels, le plan de continuité de l'activité	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
						Améliorer régulièrement le plan de gestion de crise	Mettre à jour tous les 2 ans, ou dès que nécessaire, le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité Mettre en place un temps de retour d'expérience après la survenue de chaque crise afin d'améliorer sa gestion	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence
3.14.2	2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	Déployer rapidement et efficacement le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité si nécessaire	Faire connaitre et accéder rapidement aux outils de gestion de crise pour l'ensemble des professionnels de la résidence	Sensibiliser l'ensemble des professionnels au moins une fois par an à la gestion de crise, représenter le plan de gestion de crise et rappeler les modalités de continuité de l'activité	Responsable des 4 résidences	1er semestre 2026	
				Informier les résidents et leurs proches du plan de getsion de crise et de continuité de l'activité	Soumettre au CVS le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité	Responsable des 4 résidences	1er semestre 2026	
				Faire connaitre et accéder rapidement aux outils de gestion de crise aux autres services concernés	Communiquer le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité aux services concernés de la ville de Rouen et au Département de Seine-Maritime	Responsable des 4 résidences	1er semestre 2026	