


ÉVALUATION 2024
Région 106/03/2025
Publication : 07/03/2025

N° du critère / Cotation du critère		Libellé du critère impératif	OBJECTIFS STRATEGIQUE	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS D'AMELIORATION	Pilote(s) de l'action	Echéance
	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	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
					Mettre à jour le chapitre du règlement de fonctionnement concernant la confidentialité et la protection des données	Responsable des 4 résidences Assistante des résidences	1er semestre 2026
					Soumettre ces évolutions au CVS et au Conseil d'Administration du CCAS	Responsable des 4 résidences	2026
				Faciliter et renforcer la protection et sécurité des données	Elaborer, mettre à jour, et établir des règles d'utilisation d'outils de traçabilité papier	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence Responsable animation	2ième semestre 2025
					Elaborer une procédure concernant la confidentialité et la protection des informations et données	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	2ieme semestre 2025
					Mettre en place et former les équipes dans l'utilisation de ces outils	Responsable de résidence	2ieme semestre 2025
					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
	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	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
					Renforcer la traçabilité du recueil et du traitement des plaintes et réclamations	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

EVALUATION 2024

Région Occitanie 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



					Mettre à jour, en impliquant l'équipe, l'outil de recueil et de traitement des plaintes et réclamations	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.) Tracer les actions correctives et la réponse apportée au réclamant dans l'outil de recueil	Responsable de résidence Responsable de résidence Assistante administrative	1er semestre 2025 2ieme semestre 2025
				Communiquer sur les plaintes, réclamations et mesures correctives au Conseil de la Vie Sociale	Réaliser un bilan annuel des plaintes et réclamations	Responsable de résidence Assistante administrative	1er semestre 2026
					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 évènements indésirables.	Améliorer la qualité et la sécurité des services et éviter la survenue de dysfonctionnements et évènements indésirables	Formaliser une politique de recueil et de traitement des évènements 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 évènements indésirables non graves et graves	Etablir une fiche repères permettant de définir et distinguer les évènements indésirables graves, non graves, et associés aux soins Elaborer une procédure de gestion des évènements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication et actions correctives)	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025 Fin 2025
					Elaborer, en impliquant l'équipe, un outil de recueil d'évènement indésirable pour les évènements indésirables non graves	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025

EVALUATION 2024

Région Occitanie 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation

3.13.2	2	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	Améliorer la communication sur les évènements indésirables et les mesures correctives	Renforcer le signalement des évènements 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
				Informersystématiquement 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 évènements indésirables au Conseil de la Vie Sociale	Réaliser un bilan annuel des évènements indésirables	Responsable de résidence	1er semestre 2026
	Communiquer et échanger sur le bilan annuel des évènements indésirables et leurs mesures correctives au 1er CVS de l'année	Responsable de résidence	1er semestre 2026				
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	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	1er semestre 2026
					Former l'ensemble des professionnels à cet outil	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.	Limiters 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
			Mettre à jour, en impliquant les professionnels, le plan de continuité de l'activité	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence		Fin 2025	
				Mettre à jour tous les 2 ans, ou dès que nécessaire, le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité		Responsable des 4 résidences	Fin 2027

EVALUATION 2024
Région Normandie
Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



				Améliorer régulièrement le plan de gestion de crise	Mettre en place un temps de retour d'expérience après la survenue de chaque crise afin d'améliorer sa gestion	Responsable des 4 résidences	Dès que nécessaire
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
				Informers 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