



EVALUATION 2024

Région : 06/03/2025


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
	2.2.7	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
				Redéfinir l'organisation et les pratiques pour renforcer la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée	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
						Afficher et partager ces règles avec les intervenants extérieurs	Responsable de résidence Assistante de convivialité	2026
	3.11.2	3	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	Améliorer la gestion et la traçabilité des faits de maltraitance et de violence	Respecter la procédure de repérage et signalement des maltraitances	Présenter la procédure de repérage et signalement des maltraitances à l'ensemble des agents	Responsable de résidence	1er semestre 2025
						Renforcer la traçabilité des faits de maltraitance et de violence	Responsable de résidence	1er semestre 2025
						Former les professionnels au repérage de la maltraitance	Responsable de résidence	2026

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

	Pou l'autorité compétente par délégation							
	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
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.)	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 de convivialité	2ieme semestre 2025	
				Communiquer sur les plaintes, récalamations et mesures correctives au Conseil de la Vie Sociale	Réaliser un bilan annuel des plaintes et réclamations	Responsable de résidence Assistante de convivialité	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	Responsable de résidence	1er semestre 2026	
					Mettre en place des temps réguliers en équipe, dédiés à l'analyse, au traitement et au suivi des plaintes et réclamations	Responsable de résidence	2ieme semestre 2026	


ÉVALUATION 2024  
Publication : 07/03/2025

	Pouvoir l'autorité compétente par délégation							
	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 recceuil 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	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	Fin 2025
						Elaborer une procédure de gestion des évènements indésirables (déclaration, traitement, analyse, communication et actions correctives)	Responsable des 4 résidences Responsable de résidence	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	
	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
					Informér 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 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 adpaté 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		

Régulation 2024 06/03/2025

EVALUATION 2024

Publication : 07/03/2025

 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.	Pour l'autorité compétente par délégation	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
			Garantir une organisation permettant des prestations minimales, la sécurité des personnes et du bâtiment en cas de survenue d'une crise.	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 des 4 résidences	Fin 2027  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	
				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	