Rapport de visite d'évaluation

SAAD ASSOCIATION ADHM

89 JEAN DUPERIER 33160 ST MEDARD EN JALLES

24/04/2023 - 25/04/2023

T.L.C.

26 BD DES FEDERES 80000 AMIENS

Statut : « Recevabilité opérationnelle favorable »

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	40
Cotation des chapitres par thématiques	45
Chapitre 1 - La personne	45
Chapitre 2 - Les professionnels	59
Chapitre 3 - L'ESSMS	66
Niveau global atteint par l'ESSMS	76
Observations de l'ESSMS	77
Annexes	78
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	78
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	79

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	Marie-Thérèse FAURE
FINESS juridique	330005240
Adresse de l'entité juridique	89 RUE JEAN DUPERRIER 33160 SAINT-MÉDARD- EN-JALLES
Date d'ouverture	24/08/1983
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	ADHM
Autres informations	

SAAD ASSOCIATION ADHM		
FINESS géographique	330055047	
SIRET	34911390200028	
Adresse du site évalué	89 JEAN DUPERIER 33160 ST MEDARD EN JALLES	
Département / Région	GIRONDE / NOUVELLE-AQUITAINE	
Catégorie FINESS	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D.)	
Activités	PRESTATIONS A DOMICILE	
Modalités d'accueil	A DOMICILE	
Nombre de places	130 000	
Nombre d'ETP	76	

Déroulé de la visite

Champs d'application		
Secteur(s)	Social	
Structure(s)	Service	
Public(s)	PA - Personne âgée PHA - Personne en situation de handicap adulte PHE - Personne en situation de handicap enfant	

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés 4

Evaluation réalisée par		
Nom de l'organisation	T.L.C.	
Siret de l'organisation	49912999700023	
Adresse complète	26 BD DES FEDERES 80000 AMIENS	
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »	
Nom du coordonnateur de la visite	CHRISTIAN GILLARDEAU	
Noms des évaluateurs	CHRISTIAN GILLARDEAU Véronique TACQUET	

Dates de transmission		
Pré-rapport	22/05/2023	
Observations	06/06/2023	
Rapport final	15/06/2023	

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	3,62
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.	4 4
Critère 1.1.1	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne accompagnée n'est pas en capacité d'être sollicitée	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,79
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,86
	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier. EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels	4
Critère 1.2.1	et autres intervenants qui l'accompagnent. EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre	
	de la vie collective ou du fonctionnement du service. EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs	4
Critère 1.2.2	dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses	4
	démarches. EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
Critère 1.2.3	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4

	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne accompagnée est dans l'incapacité de comprendre le rôle de la person confiance. Sa fille connait la démarche . Enfant mineur sous la responsabilité de sa mère qui a son fils en garde exclusive, les jétant séparés.	
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	4 4 3
Critère 1.2.5	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 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. EE: La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.	4 4
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : Madame est autonome. Sa fille l'aide dans ses démarches. Enfant mineur.	
Critère 1.2.6	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. Eléments de preuve : Organigramme Livret d'accueil .	4
Critère 1.2.7	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. Eléments de preuve : Charte des droits de la personne Règlement de fonctionnement Compte-rendu de réunion SPASAD . *	3
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3,5
	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils	3

Critère 1.3.1	favorisant leur compréhension. EE: La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. EE: La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension. Eléments justificatifs si cotation « NC »: Madame est présente dans le service depuis 9 mois et cela ne s'est pas présenté. La personne accompagnée n'est pas en mesure de s'exprimer	3
Critère 1.3.2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée. EE: Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. EE: Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	4 3
	Eléments de preuve : Livret d'accueil 2023 Règlement de fonctionnement 2023	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement. EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4 4 4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,73
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE: La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. EE: La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. EE: La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. Eléments justificatifs si cotation « NC »: La personne accompagnée ne s'intéresse pas aux instances collectives. Il n'existe pas à ce jour de conseil de la vie sociale. Entretien. Absence de conseil de la vie sociale	N.C N.C 4
	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de	N.C

Critère 1.5.2	participation. EE: La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE: La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. Eléments justificatifs si cotation « NC »: La personne accompagnée ne s'intéresse pas aux instances collectives. Il n'existe pas à ce jour de conseil de la vie sociale. Absence de CVS	N.C N.C
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. EE: Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. EE: Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. Eléments de preuve: Observations Entretiens Affichage	4 3 4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,67
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. EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. EE : La personne accompagnée partage son expérience. EE : Ses préférences sont prises en compte. Eléments justificatifs si cotation « NC » : Enfant à domicile	3 4 2 4
Critère 1.6.2	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à 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 leur expression. Eléments de preuve : Cahier de liaison au domicile Compte-rendu de visites des responsable de secteur. Fiche d'appel du professionnel agent d'accueil application DOMOTEL .	4 4

Critère 1.6.3	accompagnée et en tirent les enseignements. 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. Eléments de preuve : Cahier de liaison au domicile application DOMOTEL Compte-rendu de visites des responsable de secteur. Fiche d'appel du professionnel agent d'accueil Logiciel métier Entretiens .	4 4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. 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 4 4
	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés. EE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée. EE : Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4 4
Critère 1.7.2	Eléments de preuve : Entretiens Cahier de liaison Compte-rendu de visite de responsable de secteur . *	
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. 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. Eléments de preuve : Cahier de liaison Entretiens Logiciel métier *	4 4

Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier. EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée. Eléments de preuve : Logiciel métier Dossiers des usagers Application Domotel : transmission . *	4 4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3
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. EE: La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service. EE: La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	3 3
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : Entretien	
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté. EE: La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire. EE: Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté. EE: La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire. Eléments justificatifs si cotation « NC »:	3 3 3 3
	La personne est démente et alitée.	
	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. EE: Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. EE: Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs. EE: Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	3 3 3
Critère 1.8.3	Eléments de preuve : Dossiers des personnes Logiciel métier Entretiens Observations	

	• • • • • • • • • •	
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne de 90 ans est alitée avec des troubles cognitifs	
	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE: Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. EE: Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	3
Critère 1.8.4	Eléments de preuve : Dossiers des personnes Logiciel métier Entretiens Observations .	
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne est démente et alitée.	
	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	2 2 2
Critère 1.8.5	Eléments de preuve : Entretiens . *	
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne est démente et alitée., donc non-concernée par cette question	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne. EE: La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits. EE: La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	4 3 4
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne est démente et alitée.	

	Enfant mineur.	
	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. EE: Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés. EE: Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	4 3
Critère 1.9.2	Eléments de preuve : Entretiens . * Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne est démente et alitée.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,5
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,5
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.	4 4
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.	4 4
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : Enfant mineur	
	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.	3 3
Critère 1.10.3	Eléments de preuve : Dossiers des personnes Entretiens .	
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.	4 3

Critère 1.10.4	EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. Eléments de preuve : Dossiers des personnes Entretiens . *	4
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. Eléments de preuve : Dossiers des personnes Entretiens . *	3 3
Critère 1.10.6	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. EE: Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. EE: Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an. Eléments de preuve: Dossiers des personnes Logiciel métier Entretiens * *	3 3
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3,5
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement. EE: La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement. EE: Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté. Eléments justificatifs si cotation « NC »: Enfant mineur.	4 4
	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	3

	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	3
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	3
Critère 1.11.2	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	3
	Eléments de preuve : Entretiens	
	• *	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,5
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,67
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures	4
	d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de	
Critère 1.12.1	soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	4
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	4
	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne	3
	accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour	
	favoriser son autonomie.	3
Onit) no. 4.40.0	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	3
Critère 1.12.2	Eléments de preuve :	
	Dossiers des usagers Logiciel métier	
	*	
	* •	
	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
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte	4
	d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée. EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte	•
	d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.	3
	Eléments de preuve :	
Critère 1.12.3	Transmission appli Domotel	
	Dossiers des usagers	
	Logiciel métier Fiche information de l'agent d'accueil	
	*	

	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne est démente et alitée.	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,33
	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
Critère 1.13.1	EE: La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. EE: Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	4
	Eléments justificatifs si cotation « NC » :	
	L'enfant est hébergé au domicile de sa mère.	
	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	3
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	3
Critère 1.13.2	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.	3
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne accompagnée vient d'arriver dans son logement adapté et elle n'est plus par ces démarches actuellement. Logement obtenu récemment. L'enfant est hébergé au domicile de sa mère.	concerné
	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement	3
	ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la	0
	personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	3
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	3
Critère 1.13.3	Eléments de preuve :	
	Dossiers des personnes Entretiens	
	Logiciel métier	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,33
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,17
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4

Critère 1.14.1	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	4
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne de 90 ans alitée avec des troubles cognitifs n' a plus de besoin d'éducation à la santé	en matière
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé. EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la parté.	3 3
Critère 1.14.2	matière d'éducation à la santé. Eléments de preuve : Dossiers des personnes Logiciel métier Entretiens Cahier de liaison * * Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne de 90 ans est démente et alitée., totalement dépendante , en fin de vie.	
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. EE: Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. EE: Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé. Eléments de preuve: Dossiers des personnes Logiciel métier Entretiens Cahier de liaison * * Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne de 90 ans est démente et alitée., totalement dépendante , en fin de vie.	3 3
	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée. 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.	3 3

Critère 1.14.4	Eléments de preuve : Entretiens Observations . * Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne de 90 ans est démente et alitée., totalement dépendante , en fin de vie.	
Critère 1.14.5	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention. EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	3 3
	Eléments de preuve : Entretiens Dossiers des usagers . *	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
Critère 1.14.6	Eléments de preuve : Entretiens . *	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,33
	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	3 3
Critère 1.15.5	Eléments de preuve : Dossiers des usagers Entretiens .	
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la	

Critère 1.15.6	personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. Eléments de preuve : Dossiers des usagers Logiciel métier Entretiens .	4 3 4
Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. 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. Eléments de preuve : Entretiens Logiciel métier Dossiers usagers .	3 3
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,5
Critère 1.16.1	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement. EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement. EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.	4 4 4
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. 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. Eléments de preuve: Cahier de liaison au domicile Transmission sur l'appli DOMOTEL Entretiens *	3 3 3 3

Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 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 le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée. Eléments de preuve : Cahier de liaison au domicile Transmission sur l'appli DOMOTEL Entretiens .	3 3
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. Eléments de preuve : Cahier de liaison Entretiens .	4 3 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	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne accompagnée n'est pas concernée. Prise en charge récente par le SAAD. La personne accompagnée vient d'arriver il y a deux mois .	4
	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours. EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une	3 3

	aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
Critère 1.17.2	Eléments de preuve : Entretiens . *	
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : La personne de 90 ans est démente et alitée., totalement dépendante , en fin de vie; arrivée dans le service depuis 2 mois.	elle est
	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE: Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. EE: Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.	4
Critère 1.17.3	Eléments de preuve : Dossiers Entretiens Transmission dans le logiciel métier . *	
	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.17.4	EE: Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne. EE: Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.	3
	Eléments de preuve : Dossiers des usagers Logiciel métier Compte-rendu de réunions .	
Chapitre 2	Les professionnels	3,69
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25

Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée. EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés. Eléments de preuve : Entretiens Réunions du mardi matin	4 4
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement. EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement. EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques. Eléments de preuve : Entretien avec professionnels	3 2 3
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. Eléments de preuve : Plan de formation	3
Critère 2.1.4	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. EE: L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires). EE: L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire. Eléments de preuve: Convention Financement CNSA pour GAPP (groupe d'analyse de pratique) 4 directeurs S 5 séances de 3H30 de juin à septembre 2022 (demande subvention par la CNSA et le Départemental et factures des séances réalisées ave psychologue. Réunions des salariés avec Feuilles d'Emargements 2021/2022/2023	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,67
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,67
Critère 2.2.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. Eléments de preuve :	4 4 4

	Charte des personnes accompagnées Courrier des familles Mails Compte-rendus des réunions de proximité	
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. Eléments de preuve : Formation au secret professionnel	3 2 3 3
Critère 2.2.4 (Impératif)	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 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. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. Eléments de preuve : Charte Règlement de fonctionnement Livret d'accueil	4 4 4 4
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. Eléments de preuve : Dossier usager	3 2 3
Critère 2.2.6 (Impératif)	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. EE: L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. EE: L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. Eléments de preuve: Affichage de la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie expliquée à un enfant Affichage de la Charte des droits et des libertés de la personne rendue vulnérable en raison son âge, de son handicap ou de sa perte d'autonomie Projet de service Règlement de fonctionnement Plan de Formation Observations Entretiens	
	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données	

Critère 2.2.7 (Impératif)	relatives à la personne accompagnée. 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. EE: L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 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. Eléments de preuve: Observations des pratiques sur les règles de communication Utilisation de leur téléphone portable avec identifiant et une clé d'accès par salarié Données dédiées en fonction des missions Plan de formation Règlement de fonctionnement Livret et journée d'intégration du nouveau salarié Règlement intérieur signé avec le contrat	4 4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	3,5
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. Eléments de preuve : Dossier usager	3 3 2
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. EE: Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. EE: Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches. Eléments de preuve: Dossier usager	4 4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,4

Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée. EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée. EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. Eléments de preuve : Fiches missions Visites à domicile Plan de formation	3 3 3
Critère 2.4.3	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée. EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. Eléments de preuve : Plan de formation	4 4 4
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. EE: Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée. EE: Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE: Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. Eléments de preuve: Compte-rendus de réunions	4 4
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. EE: Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée. EE: Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE: Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. Eléments de preuve: Projet établissement	2 2 2
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	4

Critère 2.4.6	EE: Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée. EE: Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE: Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4 4
	Eléments de preuve : DIPC Livret d'accueil Règlement de fonctionnement	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	N.C
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	N.C
Critère 2.4.7	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	N.C
	Eléments de preuve : Entretien avec professionnels.	
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : Cette situation ne s'est pas pour le moment posée.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.	N.C
Critère 2.5.1	EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	Eléments de preuve : Entretiens	
	Eléments justificatifs si cotation « NC » : Absence de scolarisation chez le public actuellement accueilli.	
	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	4
Critère 2.5.2	EE: Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	4
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	4
	Eléments de preuve : A partir d'une situation vécue	

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). EE: Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences. EE: Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences). Eléments de preuve: Compte-rendus des réunions de proximité Compte-rendus de synthèses	4 4
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
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. EE: Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne. EE: Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement. EE: Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. Eléments de preuve: Dossier Usager	4 4 4
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. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement. Eléments de preuve : Dossier Usager	4 4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne. EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée. EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne. Eléments de preuve : Plan de formation	4 4

Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne. 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. Eléments de preuve : A partir d'une situation réelle et actuelle.	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	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. EE: Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne. EE: Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés. Eléments de preuve:	4 4
	Entretiens	
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement. EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4 4 4
	Eléments de preuve : Entretiens	
Critère 2.8.3	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. EE: Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	4
	Eléments de preuve : A partir de situations vécues	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires. EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	4 4

	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	Eléments de preuve : A partir de situation vécue	
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.	4 4
	Eléments de preuve : Répertoire ressources mis à la disposition des professionnels.	
Critère 2.9.3	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. 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. EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	4 4
	Eléments de preuve : Dossier Usagers Courriers et mails	
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	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	4 4 4
	Eléments de preuve : Dossier usagers	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. EE : Les professionnels appliquent ces règles.	4 4 4
	Eléments de preuve : Mise en place d'un référent RGPD	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,77
Thématique	Bientraitance et éthique	4

Objectif 2.1	L'ESSMS définit et déplaie en etratégie en matière de hientraitance	4
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	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	4
Cuità = 2.4.4	des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	
Critère 3.1.1	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	Eléments de preuve :	
	Projet de service 2023-2028	
	Fiches émargement réunion Calendrier prévisionnel des réunions	
	Caleflurier previsioniner des reditions	
	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche	4
	de bientraitance et met à disposition les outils adaptés. EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche	
	de bientraitance.	4
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	4
Critère 3.1.2	EE: L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son	4
	déploiement.	
	Eléments de preuve :	
	Elaboration livret d'accueil du salarié	
	Projet de Service	
	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout	4
	nouvel intervenant (partenaire, bénévole,)	-
Critère 3.1.3	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,).	4
	· ·	
	Eléments de preuve : Livret d'accueil salarié	
	Liviet d'accueil salaire	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la	4
	bientraitance. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la	
	bientraitance.	4
Critère 3.1.4	Elémente de preuve :	
	Eléments de preuve : Compte-rendu de réunion	
	Entretiens	
	Formation pour les équipes	
	Pas de ressources documentaires accessibles aux équipes.	
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	4
Objectil 3.2	et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des	
	conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits	4
	fondamentaux.	

Critère 3.2.1	EE: L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. EE: L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches. EE: L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches. Eléments de preuve: Fiche -mission évaluations des besoins Contrat de séjour Livret d'accueil Règlement de fonctionnement Dossier de l'usager Projet de Service	4 4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,8
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,8
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés. EE: L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés. EE: L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive. EE: L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes. Eléments de preuve: Entretiens Projet de Service Rapport d'activités CPOM 2019-2021	4 4 3 4
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes. EE: L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement. EE: L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement. Eléments de preuve: CPOM Répertoire ressources	4 4
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement. EE: L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement. Eléments de preuve: Projet de service	4

Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	3 3
	Eléments de preuve : Projet de service	
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son	4
Critère 3.4.5	environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. EE : L'ESSMS participe à des évènements sur son territoire. EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	Eléments de preuve : Actions menées durant la période covid Actions de communication auprès des partenaires Page facebook Rénovation du site internet	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3,33
Critère 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre. EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.? EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	3 3
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. Eléments de preuve : Dossier usager	3
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées. EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	3 3
Critère 3.5.2	Eléments de preuve : Observations Entretiens Cahier de Liaison domicile Fiche-incident Dossiers des usagers	

	Logiciel métier	
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. 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.	4
	Eléments de preuve : Plan de formation Entretiens Réunions	
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.4	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie. EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	4 3 4
	Eléments de preuve : Cahier de liaison Appli Domotel Fiche incident	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
Critère 3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre. EE: L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.? EE: L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. EE: L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. EE: L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. Eléments de preuve:	4 4 4 4
	DUERP Affichage au sein des locaux Utilisation smartphone pour les informations Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du	
0.47	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux. EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4 4
Critère 3.7.2	Eléments de preuve : Entretiens	

	Cahier de Liaison Dossier des usagers Logiciel métier	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4 4
Critère 3.7.3	Eléments de preuve : Compte-rendu de réunion de proximité POP-UP des responsables de secteur vers leurs équipes d'aides à domicile pour information Dossiers des usagers logiciel métier	s
Thématique	Politique ressources humaines	3,5
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,67
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels. EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation	4
Critère 3.8.1	nécessaire pour son déploiement. EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	4
	EE: L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte. Eléments de preuve: Plan de formation	4
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	4
	EL: LESSINS s'assure de sa mise en œuvre. Eléments de preuve : Dossier du nouvel embauché	4
	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie. EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	3
Critère 3.8.3	EE: L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP). EE: L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3
	Eléments de preuve : Adhésion à l'UNA et à la FEHAP Entretiens professionnels Plan de formation	
	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4

Critère 3.8.4	EE: L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute. EE: L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur. EE: L'ESSMS met en œuvre son plan de formation. Eléments de preuve: Plan de formation	3 4 4
Critère 3.8.5	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes. EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli. EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes. Eléments de preuve : Plannings	4 4
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. Eléments de preuve : Projet de service Ressources documentaires Plan de formation Livret salarié Entretiens	3
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3,33
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail. EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT). EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre. EE : L'ESSMS communique sur les actions menées. Eléments de preuve : Entretien partenaires sur la QVT.	3 3 3 3
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels. EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail. Eléments de preuve : Visite des locaux du siège	3 2 3
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. EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière. EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4 ★ 4

	Eléments de preuve : Groupe de paroles Calendrier prévisionnel	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,79
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	4
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. 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. EE: L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche. 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.	4 4 ★ 4
	Eléments de preuve : Politique qualité Affichage Protocoles Projet de service	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. EE: L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques. 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. EE: L'ESSMS révise sa démarche autant que nécessaire.	4 4 4
	Eléments de preuve : Gestion documentaire qualité	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4
Critère 3.11.1 (Impératif)	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. EE: L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. EE: L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. Eléments de preuve:	4 4
	Fiche incident avec mode d'emploi	
	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4 4

Critère 3.11.2	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
(Impératif)	Eléments de preuve : Fichier de suivi sous excel	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4 4
Critère 3.11.3	Eléments de preuve : Affichage Plan de formation Fiche-incident Procédure de signalement	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. Eléments de preuve : Consultation informatique	4 4 4
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4 4
	Eléments de preuve : Consultation informatique	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4 4 4
(Impératif)	Eléments de preuve : Entretiens Fiche-incident Logiciel Métier	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables. EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables. EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables. Eléments de preuve : Consultation informatique	4 4 4

Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités. Eléments de preuve : Courriers Mails	4 4
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables EE : Les professionnels les analysent en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. Eléments de preuve : Fiche- incident Affichage	4 * * 4
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables. Eléments de preuve : Fiche-incident Entretiens	4
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,75
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. EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. Eléments de preuve : Absence de plan de gestion de crise formalisé	3 3 2
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. EE: L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. EE: L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. Eléments de preuve: Plan de gestion de crise non formalisé.	2 2 2
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise. EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	3 4

	Eléments de preuve : Entretiens	
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	Eléments de preuve : Pas d'élément de preuve	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable. EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	4 4 4
	Eléments de preuve : Visite des locaux	
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique. EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie. EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès. Eléments de preuve :	4 4 4 4
	Démonstration informatique	
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.	4 4
	Eléments de preuve : Logiciel pour Projets Personnalisés Messagerie professionnelle Entretiens	

Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 16 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.	3,67
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. Commentaire : Une visite à domicile a lieu avant la mise en place de la prise en charge. L'accueil est sollicité pour certaines situations . Dans ce cas, la direction est infesituations de blocage.	4 4 4 ormée des
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. Commentaire : Les professionnels reconnaissent que le personnel doit être davantage formés et sei	3 2 3 3 nsibilisés à
	cette thématique. Il convient de développer davantage en commun les bonnes pratiques et de mieux les péquipe.	oartager en
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 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. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4 4 4
	Commentaire : Les professionnels sont très sensibilisés à cette thématique et mettent en oeuvre ces pr	ratiques.
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3 2 3

	Commentaire : Ce point n'est pas systématiquement traité pour toutes les personnes accompagnées. il convient de généraliser ce recueil auprès de toutes les personnes accompagnées et de prévoir de l'insérer dans le DIPC (document individuel de prise en charge).
Critère 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.
	Commentaire : Les droits fondamentaux sont des valeurs que valorisent l'association et la direction du service. Ces valeurs imprègnent les pratiques. Les professionnels respectent des droits des personnes dans l'exercice de leurs pratiques.
Critère 2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 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. EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne 4 accompagnée.
	Commentaire: Les professionnels ont un téléphone portable professionnel avec un identifiant d'accès et une clé d'accès par salarié; ce qui leur permet d'avoir accès à des données dédiées en fonction des missions. Le secret partagé et la confidentialité sont revus régulièrement en formation. Ce sujet est abordé lors de la procédure de recrutement : le règlement intérieur est signé avec le contrat d'embauche. Un livret d'accueil reprenant ce thème est reçu par la salariée lors de son arrivée et des journées d'intégration sont organisées avec les nouveaux salariés.
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.
Critère 3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes 4 accompagnées. EE: L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. EE: L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. Commentaire:
	Un plan de prévention n'est pas encore formalisé mais la fiche incident énumère les types d'incident, à savoir : environnement, relationnel, dommage corporel et inquiétudes quant à la situation de la personne accompagnée. De plus, le mode d'emploi inscrit au verso de la fiche indique clairement les coordonnées nécessaires pour alerter y compris pour les violences à caractère sexuel ou sexiste du fait d'une

	personne accompagnée.	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4 4 4
	Commentaire : Une analyse est faite en temps réel par le responsable qualité. Un bilan annuel est présenté aux élus du personnel. Des réponses sont systématiquement adressées aux professionnels concernés	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. Commentaire :	4 4
	Une réponse est systématiquement adressée à l'auteur de la plainte ou de la réclamation. Une diffusion en interne est adressée ainsi qu'aux différentes parties prenantes Une procédure existe.	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. EE: L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. EE: L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4 4
	Commentaire : La communication sur le traitement des plaintes et réclamations est faite systématiquement sou le contrôle du responsable qualité.	zs
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4 4 4
Critère 3.12.3	Commentaire : Une réunion d'équipe entre responsables de secteur a lieu 1 fois toutes les 2 semaines : le plaintes, réclamations et fiches-incidents y sont analysées. L'agent d'accueil reçoit des réclamations par téléphone : systématiquement, elle trace et remp des fiches-incident. L'agent d'accueil peut alerter le responsable de secteur et/ou la direction. Les responsables téléphonent dans un premier temps , ils peuvent aussi se déplacer au domicile Des décisions peuvent être prise rapidement: par exemple un aide à domicile accusée de vol immédiatement été retirée de la situation. Le responsable de secteur trace dans le logiciel métier avec un "pop-up" dans l'ongle "réclamations". Un retour est affiché annuellement sur l'analyses des causes des fiche-incidents et des solution apportées .	llit e. a et
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4

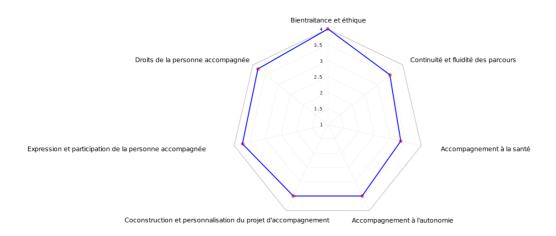
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables. EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables. EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	4 4 4
	Commentaire : Le service organise le recueil et le traitement des évènements indésirables. le service qualité communique sur les actions mises en place et fait le lien avec professionnels.	les
Critère 3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4 4 4
	Commentaire : Un bilan annuel est réalisé et communiqué en interne auprès des élus. Les évènements graves sont communiqués, en fonction des sujets, à l'ARS, à la MDPH Conseil Départemental voire au Procureur de la république.	, au
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables EE : Les professionnels les analysent en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4 ★ 4
Critère 3.13.3	Commentaire: Tous les professionnels connaissent l'importance de la déclaration par fiche -incide l'acculturation est très satisfaisante. Les fiches-incidents sont analysées en comité de direction 1X/ semaine. Les solutions et décisions sont prises dans ce comité soit immédiatement soit après traiter avec les responsables de secteurs. Le retour de l'analyse est affiché annuellement sur les causes des fiche-incidents et les solut apportées.	nent
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,75
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	3 3 2
	Commentaire : Un plan de gestion de crise n'a pas été formalisé en tant que tel Néanmoins, les professionnels se basent sur les expériences vécues récemment au seir service, à savoir : COVID, Tornade et incendies de l'été 2022	n du
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. Commentaire : En l'état actuel, le plan de gestion de crise n'a pas été formalisé. et donc par conséquent	2 2 2

communiqué tant en interne qu'en externe.

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	Commentaire: Madame est écoutée dans ses souhaits. la personne est très satisfaite. Sa prise en charge a été très rapide. La fille de Madame, dit que les professionnels s'inquiètent des ressentis de Mme, mêmerépond pas. Elle dit aussi que sa parole et ses demandes sont respectées au bénéfice de la personn Sa mère est très satisfaite des services rendus par l'association et ce compte te pathologie de son fils.	e.
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,79
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,86
	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	Commentaire : La personne accompagnée connait les professionnels et les remplaçants ,ain-	si que la

4

responsable qui est venue la semaine dernière. Les professionnels ont une carte professionnelle. Lorsqu'il y a une remplaçante, la personne Critère 1.2.1 accompagnée est prévenue. la personne connaît bien ses différents intervenants. La fille de Madame connait le rôle de chaque professionnel qui vient pour l'accompagnement de sa mère : le service d'aide à domicile vient principalement pour une aide au repas . Sa mère apprécie les qualités professionnelles des différentes intervenantes à domicile et la stabilité de l'équipe qui permet une prise en charge de qualité au bénéfice de l'enfant. La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. Commentaire: La personne a reçu les documents au début de sa prise en charge ; cependant elle les a rangés et n'a pas besoin de les regarder: Si elle a besoin, elle demandera. La personne indique avoir reçu tous les documents nécessaires et les explications. En cas Critère 1.2.2 d'interrogation elle n'hésitera pas à faire appel à ses intervenants. La fille de Madame a reçu toutes les informations et les documents nécessaires à son accompagnement dès son arrivée. Elle questionne selon ses besoins et à toutes les réponses nécessaires . Sa mère souligne la qualité des relations tant avec les intervenantes à domicile qu'avec l'encadrement de l'association. Elle apprécie particulièrement la fluidité entre les différentes professionnelles. La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. Commentaire: La personne accompagnée a déjà fait la démarche; même si la personne de confiance est aussi la Critère 1.2.3 personne à prévenir. La personne a reçu toutes les informations nécessaires. Elle a désignée sa soeur comme personne de confiance. La fille de Madame connait le rôle de la personne de confaince, mais elle n'est pas concernée puisque sa mère n'en a pas fait la désignation.

La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.

Commentaire:

Critère 1.2.4

La personne accompagnée a besoin d'heures d'entretien et du portage des repas: les heures sont définies sur la semaine.

Madame n'a pas de besoin supplémentaire , pourtant elle souhaite être accompagnée sur des moments de sorties de temps à autre . Cependant, l'association ne peut pas lui proposer une personne qui connait le maniement de son fauteuil éléctrique et , donc elle ne peut pas sortir .

Madame ne connait pas les modalités d'accès à son dossier.

La personne ne connaît pas nécessairement les modalités d'accès à son dossier et n'a pas eu l'occasion de se rendre dans les bureaux de l'association qui se trouvent pourtant à 5 mn de son domicile.

La fille de la personne connait les modalités d'accès au dossier de sa mère et a accès aux informations concernant l'accompagnement de sa mère : elle interagit avec les professionnels sur le cahier de liaison et formule les demandes qu'elle juge opportunes au bien-être de sa mère, auprès des professionnels.

46 | 82

	Sa mère considère avoir toutes les informations liées au dossier de son fils.
	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.
Critère 1.2.5	Commentaire : Madame pense qu'elle pourrait demander aux professionnels si besoin. La personne reconnaît avoir à ses intervenants autant que de besoin. C'est la fille de Madame qui s'adresse aux professionnels .
	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.
Critère 1.2.6	Commentaire : Les professionnels peuvent répondre aux questions des personnes. Les documents d'accueil : livret d'accueil , DIPC, documents de suivi, planning d'intervention sont donnés lors de la première visite du responsable de secteur.
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.
Critère 1.2.7	Commentaire: Les professionnels ont le règlement de fonctionnement dans lequel sont rappelés les droits fondamentaux. Lors de réunion avec le responsable de secteur ou les réunions SPASAD avec le SSIAD, les échanges peuvent reprendre les droits fondamentaux en fonction des situations évoquées. Parfois, certaines personnes demandent aux professionnels des explications sur le livret d'accueil, mais cela reste rare.
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 3,5
	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.
Critère 1.3.1	Commentaire : Compte tenu de sa récente prise en charge par le service (8 mois), la personne n'a pas eu, pour le moment, l'occasion de participer à une réunion "liberté d'expression". La fille de Madame,connait l'association depuis 2 mois et n'a pas encore eu la possibilité de s'intéresser à la vie collective. Sa mère n'hésite pas à interroger la direction de l'association en cas de besoin particulier.
Critère 1.3.2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la 4 personne accompagnée.
	Commentaire : Les professionnels participent aux goûters organisés avec des personnes accompagnées. Il existe un "café des aidants" dans les locaux qui a lieu une ou deux foix par an . Lors de ces évènements il y a des échanges constructifs sur les droits des personnes et sur la vie collective. Les personnes accompagnées ont une enquête de satisfaction réalisée annuellement. Les livret d'accueil et règlement de fonctionnement ont été actualisés en début d'année 2023.

	Cependant tous les bénéficiaires n'ont pas eu la nouvelle version : elle est présentée par responsable de secteur lors de sa visite de suivi.	le
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	4
	Commentaire: La personne accompagnée décide elle-même des tâches à réaliser et les professionne respectent ses choix. La personne considère que son logement est très bien adapté à son handicap et que le modalités d'accompagnement sont conformes à ses besoins. La fille de Madame exprime ce qui lui semble bien pour sa mère. Sa mère n'hésite pas à demander la révision des modalités d'accompagnement en début d'anné scolaire en fonction de l'emploi du temps de son fils.	es
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée 3,	73
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	4
Critère 1.5.1	Commentaire: Madame dit qu'elle exprime sa satisfaction même si elle ne connait pas de questionnaire sur de thème. Un cahier de liaison est à la disposition de la personne accompagnée qui a la possibilit d'exprimer son niveau de satisfaction. La personne est arrivée dans le service depuis 2 mois sans possibilité de s'exprimer. Sa fille n'expour l'instant pas intéressée par ce sujet. Sa mère n'hésite pas à exprimer son niveau de satisfaction par rapport à l'accompagnement de son fils.	ité est
	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
Critère 1.5.3	Commentaire : Lorsqu'il y a une réunion d'échanges ,les professionnels informent les bénéficiaires transmettent les compte-rendus lorsqu'il y en a ; mais ce n'est pas très souvent. Les professionnels connaissent les lieux d' affichage et les consultent chaque fois qu'ils passe au bureau.	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 3,	67
	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.	3
	Commentaire : La personne accompagnée exprime ses attentes et ses préférences. La responsable a répondu ses demandes. La répartition des heures est satisfaisante.	ıà

La personne a la possibilité de s'exprimer auprès de ses intervenants ou auprès de la responsable Critère 1.6.1 de secteur. Néanmoins, la personne est relativement isolée la semaine puisqu'elle se rend dans sa famille tous les dimanches uniquement. La fille parle au nom de sa connaissance de sa mère et des sentiments qui font qu'elle l'a accueillie chez elle. Elle dit "tenter de faire au mieux en fonction des choix que sa mère aurait pu faire ". Les professionnels prennent en compte l'expression de la fille de Madame. La bonne connaissance du handicap par les différentes intervenantes permet une prise en charge de qualité au plus près de la réalité de la pathologie de l'enfant. Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à 4 l'utilisation de moyens et outils adaptés. Commentaire: Au domicile, il y a un cahier de liaison qui permet à la personne d'écrire, au professionnel de tracer ses tâches effectuées. La personne peut discuter avec les aides à domicile lors de leur présence . Critère 1.6.2 Les responsables de secteur réalisent des visites de suivi régulièrement et à la demande des bénéficiaires. L'agent d'accueil trace les appels qu'il reçoit et les transmet au responsable de secteur . L'agent d'accueil transmet également les informations données par les professionnels lorsqu'ils passent . Les professionnels tracent les demandes dans l'espace transmission du logiciel en application dans leur téléphone professionnel, le responsable de secteur prend en compte à la lecture des messages et retranscrit dans le logiciel métier . Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne 4 accompagnée et en tirent les enseignements. Commentaire: Critère 1.6.3 Les aides à domicile transmettents les informations. Les responsables de secteur analysent les demandes des personnes et prennent les décisions nécessaires pour l'adaptation des accompagnements. Objectif 1.7 La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée. 4 La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement 4 éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. Commentaire: La personne accompagnée est satisfaite des explications données par le responsable de secteur. Critère 1.7.1 La personne considère être suffisamment éclairé sur les modalités de son accompagnement. La fille de la personne accompagnée exprime le choix que sa mère aurait pu faire et ceux qu'elle fait pour son bien être. Elle reçoit toutes les explications nécessaires. Grande proximité entre l'enfant et ses intervenantes. Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés. Commentaire: Critère 1.7.2 Le responsable de secteur informe des évolutions de l'accompagnement ; les aides à domicile peuvent donner certaines informations. Le responsable de secteur se déplace pour les visites de suivi, ou plus si la situation le nécessite.

	Les adaptations sont notées dans le cahier de liaison.	
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	4
	Commentaire : Les professionnels échangent avec la personne afin d'interroger un refus . Les aides à domicile transmettent l'information aux responsables de secteur qui se déplacent pou rechercher des alternatives avec la personne.	ır
	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	4
Critère 1.7.4	Commentaire : Les aides à domicile informent les responsables de secteur . Les responsables de secteur tracent dans le dossier du bénéficiaire dans le logiciel métier.	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3
	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.	3
Critère 1.8.1	Commentaire: Madame ne peut pas sortir actuellement. Sa fille vient une fois par semaine ou tous les 15 jours. Cette personne peut avoir un risque d'isolement social. La personne à ce jour semble plutôt isolée et sans relations autres que sa proche famille. La personne est démente et alitée. L'enfant est scolarisé et les modalités de sa prise en charge correspondent à cette situation avec des horaires adaptés le matin, le soir et durant les vacances scolaires.	
	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	3
Critère 1.8.2	Commentaire: La personne accompagnée reste isolée dans son logement adapté. Elle habite au-dessus des locaux de la Maison de la Solidarité. Madame a parfois des informations sur les activités du territoire, cependant, elle n'a pour le moment aucune solution pour y participer. La personne est actuellement solitaire. Ses modalités d'accompagnement ne lui permettent pas pour le moment, de faire des choix de participation à la vie sociale. Le projet d'accompagnement prend cette dimension également avec la possibilité d'activités à l'extérieur.	;,
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.	3
	Commentaire: Les aides à domicile apportent des documents informatifs au domicile des personnes. Les professionnels respectent les choix des personnes à participer ou non. Lorsque la personne est totalement dépendante, les professionnels peuvent échanger avec l'aaidant sur les activités soci-culturelles du territoire.	С

	loisirs. Commentaire:	4
Critère 1.8.4	Parfois, la personne souhaite être accompagnée à certaines activités extérieures , les professionnels doivent intégrer cette possibilité au planning des heures et des tâches si cela es possible. Par ailleurs, il peut être compliqué d'accéder aux demandes -soit pour une difficulté matérielle : un fauteuil roulant électrique difficilement maniable -soit le manque de financement des heures nécessaires.	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	4
Critère 1.9.1	Commentaire: La personne a des informations sur le fonctionnement des services de la commune et du territoire. Elle peut se faire aider de sa fille dans ses démarches. Cependant, comme elle ne sort pas de chez elle, elle ne peut pas participer à la vie citoyenne. Pour les élections, elle demande de pouvoir faire une dérogation; le cas ne s'est pas présente depuis son arrivée dans le service. La personne reconnaît être pleinement informée à ce jour pour exercer ses droits civiques.	
	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.	4
Critère 1.9.2	Commentaire: Les professionnels accompagnent au besoin les personnes accompagnées qui souhaiten excercer leurs droits citoyens, notamment en terme de vote lors d'élection. Les professionnels peuvent s'occuper des formulaires de procuration si les personnes sont er demande et en capacité, par exemple. Par ailleurs, ils ne font pas d'éducation à la citoyenneté avec les personnes actuellement prise er charge.	n
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3,4	5
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement. 3,4	5
	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	Commentaire: La personne accompagnée s'exprime sur ses attentes, cependant elle ne connait pas la démarche du projet personnalisé. La personne a été partie prenante dans la définition et le contenu de son proje d'accompagnement. C'est la fille de Madame qui exprime ses attentes d'accompagnement pour sa mère. Grande collaboration entre l'association et la mère de l'enfant.	

Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.
	Commentaire: La personne accompagnée a un plan d'aide qui a été élaboré par l'APA. La représentante de secteur est venue voir avec elle comment répartir les heures allouées et les tâches à réaliser. Madame ne sait pas ce qu'est un projet d'accompagnement. La personne indique avoir collaborer étroitement avec les professionnels dans la construction de son projet d'accompagnement. La fille de Madame est totalement investie dans l'accompagnement de sa mère. Les professionnels impliquent totalement la fille de Madame dans la construction de son accompagnement. La mère reconnaît une très bonne collaboration avec les professionnelles concernées.
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.
Critère 1.10.3	Commentaire: Les responsables ont un dossier d'évaluation avec plusieurs critères qu'ls remplissent lors de la visite d'accueil. L'ergothérapeute et la psychologue de l'association peuvent faire des évaluations au domicile si elle sont sollicitées; c'est une ressource importante pour les projets d'accompagnement; cependant elle reste contrainte par les temps de travail possibles.
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.
Critère 1.10.4	Commentaire : En fonction des capacités cognitives des personnes accompagnées, les professionnels associent les personnes à la mise en oeuvre de l'accompagnement. En fonction des souhaits des personnes autonomes, l'entourage est associé aux prise en charge. En revanche , lorsque les personnes sont très dépendantes, l'entourage est très sollicité. Ces éléments sont tracés dans les dossiers des personnes. Lorsque la personne accompagnée est totalement dépendante, l'entourage est souvent décisionnaire.
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.
	Commentaire : Les professionnels connaissent les ressources externes du territoire, mêm s'il n'y a pas de listes répertoriées; les responsables de secteurs sollicitent les partenaires au besoin , notamment la maison des Solidarités et la municipalité. En interne , l'association dispose au sein de ses services des temps partiel d'ergothérapie et de psychologue qui sont très sollicités et sont parfois en difficulté pour répondre aux besoins du SAD

Critère 1.10.6	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.	3
	Commentaire: Les aides à domicile participent à collecter les informations nécessaires à la construction et au suivi des projets d'accompagnement lls participent aux réunions. Les responsables de secteur formalisent les projets et effectuent les mise à jour. Les réunions ont lieu 1X/an . Les responsables de secteur peuvent réadapter les objectifs et fonction des informations données par les aides à domicile, des transmissions sont effectuée dans le logiciel métier. Les adaptations sont apportées aux personnes lors d'une visite par le responsable de secteur.	n s
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne. 3,	,5
	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
Critère 1.11.1	Commentaire : La personne accompagnée décide de la place de sa fille dans son accompagnement . Soi souhait est respeecté; toutefois le service a les coordonnées de la fille de Madame , en cas de nécessité.	
	La personne ne cherche pas systématiquement l'avis de son entourage familial. La fille de Madame est en capacité d'avoir quelques notions de réponses à ses demande lorsque'elle échange avec sa mère : avec des expressions non-verbales et des regards. Les professionnels respectent le lien de communication et les choix qu'exprime la fille de Madame. Sa place est totalement respectée.	
	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	3
Critère 1.11.2	Commentaire : Les professionnels connaissent la possibilité d'un accueil de jour ou d'un relais avec le SSIAL pour une personne accompagnée afin de soulager l'entourage. Ce sont les responsables de secteur qui font les démarches.	D
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,	,5
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie. 3,6	67
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	4
Critère 1.12.1	Commentaire: Madame exprime ses attentes notamment en terme de sorties à l'extérieur et pour la recherche d'un moyen de transport adapté pour se rendre aux rendez-vous médicaux. Elle peut exprimer ses demandes aux professionnels présents, ou appeler la responsable de secteur qui peut elle-même se déplacer. La personne considère être suffisamment autonome dans la gestion de sa vie quotidienne. La fille de Madame connait bien sa mère et capte des possibilités de préservation de soi autonomie.	е
	Exemple:	

présentation de la cuillère. Cette situation est favorisée par le passage de l'IDE trop proche du repas, ce qui déstabilise Madame. La professionnelle pense poser le bol et la cuillère ; au moment où le bol passe devant Madame, celle-ci tente de prendre la cuillère. La fille de Madame arrête la professionnelle et propose à sa mère de prendre elle-même la cuillère : chose qu'elle fait et mange seule son .bol. La fille de Madame pense que les professionnels sont parfois dans la routine qui les empêche de saisir des occasions qui permettent de préserver l'autonomie. La connaissance de la pathologie permet aux professionnelles de considérer au mieux l'autonomie de l'enfant. Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne 3 accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. Commentaire: Les responsables de secteurs évaluent les besoins à leur entrée dans le service, puis au moins un fois par an. Ils peuvent réévaaluer au cours de la prise en charge en fonction des indications et Critère 1.12.2 transmissions des aides à domicile. Les responsables de secteurs ont la grille AGGIR ; ils ne connaissent pas la Recommandation " Répérages de la perte d'autonomie ou de son aggravation" . La formalisation est faite dans le dossier informatique de la personne et/ou dan son dossier administratif. Les aides à domicile n'ont aucun outil d'évaluation : elles transmettent leurs observations aux responsables de secteur en fonction de leur appréciation. 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. Commentaire: Les professionnels alertent : les aides à domicile alertent les responsables de secteur en fonction de leurs observations ou ressentis Critère 1.12.3 Les responsables de secteur alertent les ressources internes et externes au besoin. Les aides à domicile n'ont pas d'outil pour évaluer le risque d'isolement social ou de perte d'autonomie. Les RBPP et les fiches -repères ne sont pas connues . Le risque des personnes âgées autonomes au domicile semble être pour beaucoup l'isolement social, avec une évaluation peu formalisée. La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou Objectif 1.13 3,33 son hébergement. La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière 4 de logement ou d'hébergement. Commentaire: La personne accompagnée était sur un autre secteur avant et accompagnée par un autre service. Quand elle a cherché un logement plus adapté au maniement de son fauteuil roulant, elle a eu toutes les informations nécessaires et le contact avec le sarvice actuel . Elle a pu questionner et organiser son logement. Critère 1.13.1 Dès son entrée dans le service , le responsable de secteur a effectué une visite afin d'envisager l'organisation des lieux et des tâches. La personne est tout à fait satisfaite de son logement actuel qui correspond parfaitement à son niveau de handicap. et qui lui permet de se sentir "bien chez soi".

	La fille de Madame a réemménagé le logement pour accueillir sa mère. Notamment une pièce est devenue chambre au rez-de-chaussée et son salon s'est aussi transformé. Les conseils des professionnels ont permis ces aménagements.
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.
	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.
Critère 1.13.3	Commentaire : Les professionnels peuvent alerter sur les besoins d'aménagement ou de matériel adapté et le responsable de secteur informe l'ergothérapeute qui se rend au domicile pour répondre aux besoins exprimés. Si la personne envisage un établissement d'hébergement, les responsables de secteurs mettent tout en oeuvre pour répondre au besoin . Les aides à domicile tracent leurs transmissions dans l'appli Domotel à partir de leur téléphone professionnel. Le responsable de secteur peut se dépacer au domicile ; leurs déplacements sont nombreux et l'attente des personnes dépend de leur disponibilité.
Thématique	Accompagnement à la santé 3,33
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.
Critère 1.14.1	4
Critère 1.14.1	de prévention et d'éducation à la santé. Commentaire : Madame a des pathologies qui nécessitent un suivi par des équipes spécialisées en centre de soins . Malheureusement elle rencontre des problèmes pour accéder à des moyens de transports adaptés. Actuellement elle doit reporter des rendez-vous ne pouvant pas s'y rendre. Le service est informé et recherche des solutions . La personne est accompagnée par le SSIAD pour ses questions de santé et son suivi médicamenteux. La fille de Madame est sollicitée pour la prévention en santé : le SSIAD intervient et les IDE libérales aussi. Les professionnels du SAD sont là pour une aide au repas.

	Certaines recommandations pour réaliser les menus sont mises en oeuvre lorsque les aides à domicile effectuent les achats et/ou ont les repas.
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.
	Commentaire : Il n'y a pas de programme élaboré pour la prévention et l'éducation à la santé. Les responsables de secteur adaptent au cas par cas. Lorsqu'il y a des préconisations faites par des médecins , les aides à domicile font en sorte d'adapter leurs tâches en fonction : exemple d'achats pour une personne diabétique
	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.
Critère 1.14.4	Commentaire : Les aides à domicile adaptent leurs informations aux publics rencontrés et de leurs capacités de compréhension.
	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.
Critère 1.14.5	Commentaire : Les professionnels accompagnent les personnes sur le temps de travail si celui le permet et si les missions sont identifiées. Ils peuvent aider les personnes si le dépistage se fait à domicile comme le dépistage de certains cancers . Les aides à domicile ont un discours d'éducation lors de la periode de vaccination notamment contre la grippe.
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.
Critère 1.14.6	Commentaire : Les professionnels ont eu cette sensibilisation lors d'anciennes formations.
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.
	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.
Critère 1.15.5	Commentaire : Les responsables de secteur évaluent les besoins au moins 1X/an . Ils peuvent réévaluer au besoin en fonction des alertes ou des informations que notifient les aides à domicile
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.
Critère 1.15.6	Commentaire : Les aides à domicile n'ont pas d'outil d'évaluation ; ils ne connaissent pas la RBPP "Repérages de la perte d'autonomie et de son aggravation" et les outils de cette recommandation. S'ils observent des problèmes, ils alertent et tracent à partir de l'application de,leur téléphone.

	Les responsables de secteur traitent leurs informations.
Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.
	Commentaire : Les responsables de secteur connaissent les partenaires du territoire , les informent et les mobilisent selon le cas. La personne de 90 ans est démente et alitée., totalement dépendante , en fin de vie: elle bénéfice dune prise en charge en SPASAD avec l'intervention des IDE libéraux en sus.
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. 3,5
	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.
Critère 1.16.1	Commentaire: La personne accompagnée gère ses douleurs avec son médecin traitant et elle est satisfaite de sa prise en charge. Elle sait qu'elle pourrait demander une aide plus conséquente lorsque sa situation le nécessitera. Pour le moment, elle est autonome. La personne apprécie les interventions du SSIAD qui constituent pour elle un bon complément à sa prise en charge SAAD. La fille de Madame dit que les professionnels sont à l'écoute des douleurs que peut exprimer sa mère. la bonne connaissance de la pathologie par les professionnelles permet de faire face aux situations d'urgence.
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.
Critère 1.16.2	Commentaire : Les professionnels tracent l'expression de la douleur et alertent les responsables de secteur et/ou l'entourage.
	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.
Critère 1.16.3	Commentaire: Lorsque la personne accompagnée est seule, l'implication de l'entourage ne peut pas être effectué. En revanche, lorsque l'entourage est très présent et participent aux accompagnements, il est sollicité pour compléter les renseignements dans le cahier de liaison. Parfois les aides à domicile informent les responsables de secteur pour avertir le médecin traitant. Si la personne a aussi le passage d'une infirmière, les professionnels notent à son attention; les infirmiers ne consultent pas systématiquement le cahier de liaison. Lorsque la personne n'est plus communicante, l'entourage est sollicité dans l'observation et l'évaluation des douleurs.
	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.
Critère 1.16.5	Commentaire : Les aides à domicile et les responsables de secteur alertent les personnes ressources et, en fonction des tâches qui leur reviennet , mettent tout en oeuvre au bénéfice de l'usager.

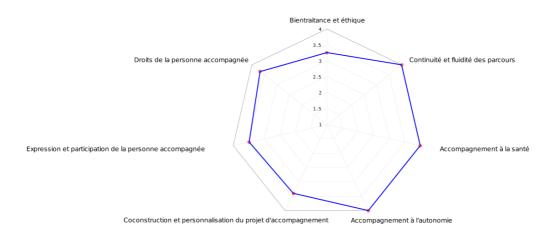
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,5
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,5
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	Commentaire : Madame vient de déménager et de commencer son accompagnement avec ce service ; n'envisage pas d'autres solutions actuellement. Sa mère et son entourage sont très attentifs à l'évolution de son fils.	elle
	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	3
Critère 1.17.2	Commentaire : Les ruptures de parcours sont identifiées , notamment en cas d'hospitalisation. Les professionnels accompagnent les personnes dans la préparation si l'hospitalisation prévue. Si d'autres ruptures sont identifiées telles qu'un relais avec le SSIAD ou l'accueil de jour ou to autre situation, les responsables de secteurs échangent avec les partenaires afin de faciliter choses.	ute
	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.17.3	Commentaire : Les responsables de secteur connaissent les partenaires et les ressources du territoire; échangent lors d'entretiens téléphoniques avant de faire des réunions de coordination. Les professionnels et personnes ressources sont identifiées dans le dossier des personnes.	ils
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	Commentaire : Les responsables de secteur participent aux réunions de coordination , les aides à domicile s présentes lors de ces réunions.	ont

Axes de progrès

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

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	4
	Commentaire : Il a été mis en place pour les professionnels une réunion d'analyse de la pratique profe pour les personnes concernées par la "fin de vie". Ces rencontres ne sont pas toujours tracées dans un compte-rendu.	essionnelle
	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	3
Critère 2.1.2	Commentaire : L'entourage va être prochainement associé à ces questionnements. Pour le moment pas. Les professionnels sont de plus en plus à l'aise pour aborder ces questions en équipe.	, il ne l'est
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3
Critère 2.1.3	Commentaire : Les professionnels ont de plus en plus besoin d'être sensibilisés car le secteur d'interdégrade et les pathologies se complexifient de plus en plus.	vention se
	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.	3
	Commentaire :	

Critère 2.1.4	Les professionnels identifient certaines situations qui permettrait le questionnement éthique. Cependant l'analyse de pratiques effectuée actuellement au niveau de l'établissement ne donne pas lieu à la réalisation d' un "questionnement éthique au sein de l'association. Les salariés bénéficient d'échanges en groupes de parole 1X3mois ; les échanges restent confidentiels excepté lorsqu'une situation nécessite un signalement ou la création d'une fiche-incident. Le questionnement ne permet pas à ce jour l'articulation entre les dimensions individuelle et collective des accompagnements Un GAPP Directeurs de SPASAD a été réalisé en 2022 et a intéressé 4 directeurs de SPASAD du territoire ayant pour objectifs: -l'explicitation de situations professionnelles vécues auprès de pairs -le questionnement de groupe -la mise en oeuvre de l'intelligence collective et de la pratique réflexive -l'émergence d'hypothèses et d'analyse -les soutien et engagement des pairs Cependant il n'y a aucune participation à l' Espace de réflexion éthique de Nouvelle Aquitaine basée à Bordeaux . Il n'est pas connu d'usagers ou d'aidants participants à cette instance ni aucun salarié.
Thématique	Droits de la personne accompagnée 3,67
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 3,67
	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.
Critère 2.2.2 (Impératif)	Commentaire : Une visite à domicile a lieu avant la mise en place de la prise en charge. L'accueil est sollicité pour certaines situations . Dans ce cas, la direction est informée des situations de blocage.
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.
(Impératif)	Commentaire : Les professionnels sont très sensibilisés à cette thématique et mettent en oeuvre ces pratiques.
	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4
Critère 2.2.6 (Impératif)	Commentaire : Les droits fondamentaux sont des valeurs que valorisent l'association et la direction du service. Ces valeurs imprègnent les pratiques. Les professionnels respectent des droits des personnes dans l'exercice de leurs pratiques.
	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.
Critère 2.2.7 (Impératif)	Commentaire : Les professionnels ont un téléphone portable professionnel avec un identifiant d'accès et une clé d'accès par salarié ; ce qui leur permet d'avoir accès à des données dédiées en fonction des missions. Le secret partagé et la confidentialité sont revus régulièrement en formation. Ce sujet est abordé lors de la procédure de recrutement : le règlement intérieur est signé avec le

	contrat d'embauche. Un livret d'accueil reprenant ce thème est reçu par la salariée lors de son arrivée et des journe d'intégration sont organisées avec les nouveaux salariés.	ées
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	3,5
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	3
	Commentaire : Ce point est traité quand la personne accompagnée dispose suffisamment de financement à disposition, ce qui est souvent le cas chez les personnes en situation de handicap. Par contre, il est à noter une insuffisance de financement quasi systématique chez les persons âgées prises en charge.	
	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
Critère 2.3.2	Commentaire : Une collaboration active existe entre le CCAS et l'association, ce qui permet une bor dynamique au profit des personnes accompagnées. L'association entretient beaucoup de partenariat avec d'autres structures favorisant ainsi personnes accompagnées.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,4
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	3
Critère 2.4.2	Commentaire : IL est à noter l'absence de protocoles mais le dispositif "accompagnement coordination" per d'évaluer les risques chez certaines personnes accompagnées. Des formations "addictions" pour les professionnels sont organisées depuis 2020 avec un arrêt 2023 de façon à reconstituer un groupe à l'horizon 2024.	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	4
Critère 2.4.3	Commentaire : Les professionnels peuvent faire appel autant que faire se peut à l'ergothérapeute qui intervensuite au domicile de la personne. une formation "gestes et postures" a été récemment organisé par l'association.	ient
Critàra 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.	4
Critère 2.4.4	Commentaire : Un retour d'expérience par les professionnels a été réalisé et permet la mise en place d'acti	ons

	spécifiques et ciblées pour les personnes accompagnées concernées.	
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.	4
	Commentaire : L'équipe considère être sensibilisée à cette thématique Le sujet est traité systématiquement quand la problématique se pose. Les outils de la loi 2002 mentionnent ce cas de figure.	
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 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	4
Citiere 2.5.2	Commentaire : Ce point est traité quand la situation se présente, ce qui est très rare en réalité.	
	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
Critère 2.5.3	Commentaire : Des retours d'expérience se font régulièrement. L'organisation des réunions de proximité permettent d'aborder ces différents sujets ainsi que moments de synthèse pour les personnes accompagnées.	les
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critical 2 C 4	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	4
Critère 2.6.1	Commentaire : Les besoins en santé sont systématiquement tracés par les professionnels et repris en réur d'équipe.	nion
	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.3	Commentaire : Les professionnels n'hésitent pas à alerter tant l'entourage proche de la personne que professionnels médicaux et para médicaux concernés.	les
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4

Critère 2.7.3	Commentaire : Les professionnels ont suivi une formation sur la fin de vie. La psychologue du service intervient auprès des personnes accompagnées et de leurs aida autant que de besoin. La fin de vie fait l'objet de nombreux échanges en équipe.	ınts
	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.4	Commentaire : De nombreux échanges ont lieu entre professionnels et encadrement Les professionnels reconnaissent un réel soutien de la part de leur hiérarchie. Un travail de fond se fait également avec les partenaires concernés.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4
	Commentaire : Quand une situation se présente, un accompagnement spécifique est effectif auprès de l'équipe	€.
Oritima 0.00	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.8.2	Commentaire : Un relais auprès des partenaires concernés peut être déclenché à ce moment là.	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	4
Critère 2.8.3	Commentaire : Une rencontre peut être déclenchée auprès de l'équipe spécialisée Alzhmeir. Des ateliers mémoires sont développés au sein du service. La psychologue réalise des visites à domicile pour les personnes accompagnées concernées.	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	4
Critère 2.9.1	Commentaire : Une coordination se met en place régulièrement avec les partenaires concernés. Médecins et familles se chargent des inscriptions dans les services concernés avec la platefor via-trajectoire.	me
	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.	4

Critère 2.9.2	Commentaire : Quand la situation devient trop complexe, les professionnels alertent l'entourage familial.	
Critère 2.9.3	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.	
	Commentaire : Le service se charge de communiquer aux partenaires concernés toutes les informations utiles du dossier de la personne accompagnée.	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	
	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	
Critère 2.10.1	Commentaire : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne concernée. L'organisation des responsables du service en astreintes les soirs de la semaine et les week-end permet souplesse et réactivité.	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	
	Commentaire : Le référent RGPD veille à ce que les règles soient connues et respectées.	

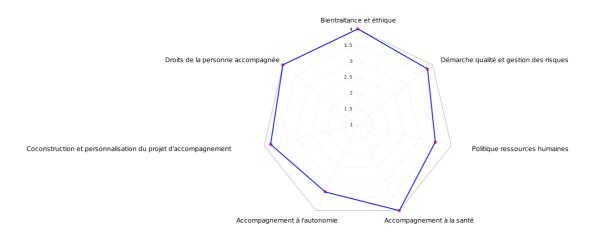
Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,67
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,67
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	3
	Commentaire : Les professionnels reconnaissent que le personnel doit être davantage formés et ser cette thématique. Il convient de développer davantage en commun les bonnes pratiques et de mieux les péquipe.	
	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	3
Critère 2.2.5 (Impératif)	Commentaire : Ce point n'est pas systématiquement traité pour toutes les personnes accompagnées. il convient de généraliser ce recueil auprès de toutes les personnes accompagnées et	de prévoir

	de l'insérer dans le DIPC (document individuel de prise en charge).	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,4
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	2
Critère 2.4.5	Commentaire : Cette question, à ce jour, n'a pas été appréhendée institutionnellement. Les professionnels reconnaissent ne pas aborder cette thématique.	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	N.C
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

	Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.
	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.
Critère 3.1.1	Commentaire : Le projet de service 2023-2028 a intégré la stratégie bientraitance comme un axe fort e incontournable avec la mise en place de réunions pour sensibiliser l'ensemble des professionnels
	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.
Critère 3.1.2	Commentaire : Lors du recrutement, le salarié reçoit un livret d'accueil salarié . Lors de l'entretien , le rappel de la démarche de Bientraitance est fait avec le candidat .
	Les équipes sont très sensibilisées à la démarche de Bientraitance.
	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,)
Critère 3.1.3	Commentaire : Un rappel des valeurs de l'association sont dans le livret d'accueil du nouveau salarié. Les nouveaux salariés sont accompagnés sur leurs premières interventions lorsque cela peu s'organiser;
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.
	Commentaire :

Critère 3.1.4	Le responsable de secteur effectue des visites au domicile afin de saisir les éléments dibientraitance. Il effectue des réunions de proximité avec ODJ avec les professionnels : 1 responsable de secteu et 6 professionnels 2h . Selon la convention les professionnels bénéficient de 11H de réunion su 1 an. Le thème de ces réunions est principalement la Bientraitance. Les professionnels qui interviennennt aussi en SPASAD bénéficient de plus de temps de réunion co-animées par le SAAD et le SSIAD. Il y a une réunion "groupe de paroles" avec une psychologue exterieure 1 fois par trimestre aveun engagement obligatoire Les RBPP sont référencées dans le projet de service. Cependant les ressources documentaire ne sont pas accessibles aux aides à domicile. Des formations ont comme thèmes la bientraitance. Cependant, il n'y a pas de retour de formatio au bénéfice des professionnels.	ır ır s
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
Critàro 2.24	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	Commentaire: Les professionnels qui vont à domicile sont très sensibilisés à cette problématique et for systématiquement remonter leurs questionnements et / ou interrogations quand ils sont face à de situations complexes.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3,	8
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	8
	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
Critère 3.4.1	Commentaire: Certaine personnes accompagnées peuvent participer à des activités pour les enfants, à de accompagnements à des repas; ces accompagnements sont limités par le nombre d'heure financées dans le plan d'aide des personnes Le service collabore avec les EHPAD, les Résidences seniors ainsi que les Foyer Occupationnels. Des professionnels font des stages dans d'autres institutions du secteur du handicap. Un partenariat a été construit avec les assistantes sociales du secteur.	s
	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
Critère 3.4.2	Commentaire : Une journées portes ouvertes est organisée de temps en temps au niveau de l'association ains qu'un fort partenariat avec les assistantes sociales du territoire.	3i
	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4

Critère 3.4.3	Commentaire : L'établissement collabore avec le centre ressources de la Maison de la Solidarité qui se trouve à proximité du service. Des réflexions sont menées en partenariat avec d'autres associations sur la qualité de vie au travail et l'aide apportée aux aidants.
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. Commentaire: Le service adresse son rapport annuel d'activités au conseil départemental
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.
Critère 3.4.5	Commentaire : Une journée portes ouvertes va se dérouler courant 2023 pour permettre à l'association de renforcer sa politique de communication. De plus, un partenariat important se développe avec la mairie permettant ainsi d'asseoir encore plus sa légitimité dans ses actions menées au quotidien auprès du public accueilli.
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée. 3,33
	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.
Critère 3.5.1	Commentaire : Au moins 1 fois par an il y a révision des évaluations pour chaque personne accompagnée en prenant en compte l'évolution de leurs besoins, de leurs conditions de vie et d'environnement. Une trame "fiche mission" est mise à disposition des professionnels ainsi que le cahier de liaison au domicile des personnes accompagnées.
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes 3 accompagnées.
Critère 3.5.2	Commentaire: Les nouveaux salariés peuvent suivre une première visite à domicile avant les premières interventions avec le professionnel, en fonction du contexte de l'équipe; ce qui leur permet de connaître un peu la personne accompagnée présentée. Les salariés ont accès à la fiche -incident dont ils se servent pour signaler un signe de perte d'autonomie notamment une chute, ou un trouble comportemental.: ils alertent. Il s n'ont pas de grille ou d'outils d'évaluation factuelle. La RBPP "repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation" et ses fiches - repères ne sont pas connues. Ils peuvent aussi tracer leurs observations sur la partie transmissions de l'application Domotel de leur téléphone; cependant l'écrit reste contraint dans l'espace disponible. Les responsables de secteur traitent les informations reçues. Cependant toutes les personnes en situation d'isolement n'ont pas de solution adaptée.

	Les responsables de secteur travaillent avec le CCAS qui propose des activités .; et qui peut chercher les personnes en fonction des possibilités. Le SAD a fait une liste de personnes qui ont le risque de l'isolement social, notamment dans le cadre du plan canicule. En gestion de crise , le service a su parer à plusieurs situations: incendies, grêle.
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.
	Commentaire : Des formations ont été organisées pour les professionnels.
Thématique	Accompagnement à la santé 4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.? 4
	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.
Critère 3.6.4	Commentaire : Les professionnels alertent lorsqu'ils détectent un souci ou un trouble; même s'ils n'en connaissent pas l'origine. Ils peuvent être dans l'aide à la prise de traitement préparé sans en connaitre les molécules et leurs conséquences . Les personnes accompagnées sont aussi souvent autonomes dans la gestion de leur traitement. Selon leurs observations, les professionnels alertent par tous les moyens à leur disposition : transmission dans l'appli téléphone , appel téléphonique au responsable du secteur. Ils alertent les responsables de secteur, les IDE libéraux , ou les médecins en cas d'urgence : les professionnels sont répertoriés dans le cahier de liaison.
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?
	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.
Critère 3.7.1	Commentaire : Collaboration active et en temps réel avec le SSIAD de l'association. Définition d'une posture associative au moment du covid avec une vraie dynamique d'équipe
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.
Critère 3.7.2	Commentaire: La crise Covid a fait avancer notamment l'hygiène des mains, le port de gants à usage unique en fonction des situations et le repérage du risque infectieux ou de contamination. Depuis la crise COVID, la structure dispose d'un ensemble de 4 procédures liées au risque infectieux, d'une instruction définissant le contenu du kit qui doit être installé au domicile le cas échéant, de fichiers de suivi de la distribution d'EPI, de protocoles de suivi des professionnels touchés ou cas contact, d'un livret de recommandations pour les professionnels à domicile Les professionnels incitent les personnes accompagnées à se faire vacciner notamment lors de la campagne de vaccination contre la grippe et le Covid. Les responsables de secteurs se déplacent au domicile en cas de risque infectieux pour adapter

	les prises en charge si nécessaire.	
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
	Commentaire : Les professionnels envoient des messages "pop up" sur l'appli Domotel à leurs équipes . Lors des réunions de proximité , des rappels sont effectués par les responsables de secteur. L'association fait une campagne de sensibilisation aux vaccinations (grippe-covid, autres). Les professionnels ont une visite médicale tous les 2 ans.	
Thématique	Politique ressources humaines	3,5
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,67
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4
Critère 3.8.1	Commentaire : le DUERP est mis à jour avec la collaboration de professionnels de terrain. Un affichage concernant la définition du lanceur d'alerte est effectif au sein des locau l'association.	x de
	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
Critère 3.8.2	Commentaire : Au moment du recrutement sur le plan administratif, il est proposé une mise en situation si terrain Possibilité d'une immersion par pôle emploi ou possibilité d'un CDD de 48 h en binôme aver professionnel expérimenté. Chaque candidat est reçu par un responsable de secteur pour la communication du planning remise du téléphone. Une réunion d'accueil est organisée quand le nombre d'embauches atteint 4 à 5 personnes. Après signature du CDI, le professionnel est reçu par la directrice de l'association et les élu personnel.	ec un
	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3
Critère 3.8.3	Commentaire : l'application de l'avenant 43 de la branche à domicile revalorisant les salaires et les carrières appliqué pour les salariés. Un effort de formation pour les non-diplômés est inscrit dans les orientations RH du service : de personnel qualifié au sein du service, ce qui est plus important que la moyenne des ser similaires.	50 %
	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
Critère 3.8.4	Commentaire : Des thématiques prioritaires sont définies chaque année par le service en lien avec les élu personnel et communiquées auprès des salariés.	s du

	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
Critère 3.8.5	Commentaire : La gestion des plannings incombe aux responsables de secteur, suivant l'accord de modulat signé, et prend en compte autant que faire se peut les souhaits des salariés.	tion
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
Critère 3.8.6	Commentaire : Des RBPP sont référencées dans le projet de service . Lors de formations les références documentaires sont utilisées. Dans le livret du salarié se trouve le protocole " ce que je peux faire/ ce que je ne peux pas faire Dans les locaux l'affichage et les documents accessibles permettent aux professionnels prendre connaissances de certaines références spécifiques Cependant , actuellement les ressources documentaires informatisées ne sont pas accessib aux professionnels qui les connaissent peu.	de
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3,33
	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	3
Critère 3.9.1	Commentaire : Un projet est en cours pour travailler en commun avec d'autres associations sur la qualité de au travail. Un projet de dotation complémentaire va être déposé en ce sens en mai 23 : l'objectif visé de projet inter-services est de "prendre soin" des salariés afin de les fidéliser.	
	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
Critère 3.9.2	Commentaire : Les locaux du service sont particulièrement étroits et nécessiteraient un agrandissement voire déménagement pour un lieu plus accessible et fonctionnel. Une collaboration avec le médecin du travail existe et permet de travailler étroitement avec lui la qualité de l'environnement de travail des professionnels à domicile. De plus, l'ergothérapeute du service peut intervenir à domicile afin d'y apporter des amélioration et des solutions possibles.	sur
	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	4
Critère 3.9.3	Commentaire : Des séances de GAPP avec intervenants extérieurs sont organisées pour les professionnels terrain, pour les responsables de secteur ainsi que pour l'encadrement. De plus, les élus organisent des "pic et croc" au profit des salariés : ce sont des temps d'échang appréciés aussi bien par les élus que par les salariés.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,79
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	4

Critère 3.10.1	Commentaire : 4 associations se réunissent sous l'intitulé RQ 33 réunissant plusieurs responsables qualité favorisent ainsi les échanges et les retours d'expérience portant sur la qualité ainsi qu'un trav collaboratif. Le responsable qualité de l'association a su développer une démarche participative au sein l'association avec la participation effective de professionnels.	/ail
	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	4
Critère 3.10.2	Commentaire : Le comite de direction hebdomadaire est l'occasion de faire un point qualité. Le responsable qualité pilote la démarche, développe et met en place des groupes de trav transversaux permettant la participation autant que faire se peut des professionnels de terrain.	/ail
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4
	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)	Commentaire: Un plan de prévention n'est pas encore formalisé mais la fiche incident énumère les typ d'incident, à savoir : environnement, relationnel, dommage corporel et inquiétudes quant à situation de la personne accompagnée. De plus, le mode d'emploi inscrit au verso de la fiche indique clairement les coordonné nécessaires pour alerter y compris pour les violences à caractère sexuel ou sexiste du fait d'u personne accompagnée.	la
	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
Critère 3.11.2 (Impératif)	Commentaire : Une analyse est faite en temps réel par le responsable qualité. Un bilan annuel est présenté aux élus du personnel. Des réponses sont systématiquement adressées aux professionnels concernés	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
Critère 3.11.3	Commentaire: Lors du recrutement, le salarié reçoit un livret d'accueil salarié. Lors du recrutement, le rappel la démarche de Bientraitance est fait avec le candidat. Les salariés et leurs responsabels de secteurs ont une proximité professionnelle réelle avec de relations régulières quotidiennes avec les transmissions sur l'appli DOMOTEL, leurs passages bureau, les échanges téléphoniques, les réunions Les équipes sont très sensibilisées à la démarche de Bientraitance. Des formations " aide à l'aidant" "bientraitance" sont récurrentes dans le plan de formation Les professionnels alertent avec l'élaboration d'une fiche-incidence. Les responsables de secteurs effectuent une ou plusieurs visites à domicile afin d'évaluer risques et adapter l'accompagnement. Les signalements sont fait auprès du Dispositif d'Appui à la Coordination. Une fiche de signalement peut-être faite auprès du CCAS. La direction peut saisir le Procureur	des au les

	cas échéant.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	Commentaire : Une réponse est systématiquement adressée à l'auteur de la plainte ou de la réclamation. Une diffusion en interne est adressée ainsi qu'aux différentes parties prenantes Une procédure existe.	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
(Impératif)	Commentaire : La communication sur le traitement des plaintes et réclamations est faite systématiquement sous le contrôle du responsable qualité.	s
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
Critère 3.12.3 (Impératif)	Commentaire : Une réunion d'équipe entre responsables de secteur a lieu 1 fois toutes les 2 semaines : les plaintes, réclamations et fiches-incidents y sont analysées. L'agent d'accueil reçoit des réclamations par téléphone : systématiquement, elle trace et rempli des fiches-incident.L'agent d'accueil peut alerter le responsable de secteur et/ou la direction. Les responsables téléphonent dans un premier temps , ils peuvent aussi se déplacer au domicile. Des décisions peuvent être prise rapidement: par exemple un aide à domicile accusée de vol a immédiatement été retirée de la situation. Le responsable de secteur trace dans le logiciel métier avec un "pop-up" dans l'ongle "réclamations". Un retour est affiché annuellement sur l'analyses des causes des fiche-incidents et des solutions apportées .	it a
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	Commentaire : Le service organise le recueil et le traitement des évènements indésirables. le service qualité communique sur les actions mises en place et fait le lien avec les professionnels.	s
	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	4
Critère 3.13.2 (Impératif)	Commentaire : Un bilan annuel est réalisé et communiqué en interne auprès des élus. Les évènements graves sont communiqués, en fonction des sujets, à l'ARS, à la MDPH, au Conseil Départemental voire au Procureur de la république.	u
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	Commentaire :	

Critère 3.13.3 (Impératif)	Tous les professionnels connaissent l'importance de la déclaration par fiche -incident : l'acculturation est très satisfaisante . Les fiches-incidents sont analysées en comité de direction 1X/ semaine. Les solutions et décisions sont prises dans ce comité soit immédiatement soit après traitement avec les responsables de secteurs . Le retour de l'analyse est affiché annuellement sur les causes des fiche-incidents et les solutions apportées .
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.
Critère 3.13.4	Commentaire : La fiche -incident a été co-construite avec les salariés avec une psychologue extérieure .; le financement de ce groupe de travail a été réalisé sur les fonds propres de l'association. La démarche Qualité est diffusée auprès de tous les professionnels qui y adhèrent volontiers.
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2,75
	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.
Critère 3.14.3	Commentaire: Les professionnels ont eu l'occasion de gérer des crises: - la crise Covid -des orages de grêles catastrophiques en automne 2022 Ils estiment avoir gérer correctement. Cependant, ils n'ont pas fait de retour sur ces expériences et ils ont gérés en équipe sans connaître l'existence d'un plan de gestion de crise.
Oritina O 44.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.
Critère 3.14.4	Commentaire : Les professionnels connaissent le plan Covid.
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.
	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.
Critère 3.15.1	Commentaire : Diminution très nette de la consommation de papier. Utilisation prioritaire de véhicules hybrides.
	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.
Critère 3.15.2	Commentaire : Le projet global lié à la stratégie numérique est quasi abouti et le service a plutôt été pionnier en la matière sur le territoire. Les professionnels ont tous été formés et se servent quotidiennement de leurs outils numériques.
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.
	Commentaire :

Chaque fois qu'il y a une mise à jour ou une nouveauté sur l'appli Domotel , les informations sont envoyées dans la messagerie professionnelle de chaque salarié.

Critère 3.15.3

Le service a obtenu des financements pour engager un travail expérimental sur un logiciel permettant de gérer le dossier des personnes avec la démarche du projet personnalisé en tant que trame principale . Ce logiciel permet de partager des informations avec le Dossier Médical Partagé pour faciliter les parcours et en éviter les ruptures .

Actuellement seulement quelques projets sont construits sur ce logiciel.

Le service communique avec les autorités autour de ce projet innovant. Les responsables sont très investis dans cette démarche qui devrait aboutir en 2024 pour tous les projets personnalisés et donc toutes les personnes accompagnées.

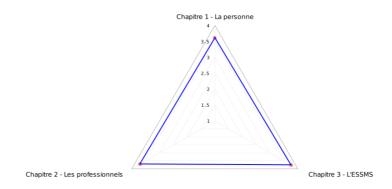
Axes de progrès

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

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

L'évaluation qualité du SAAD de l'association ADHM s'est déroulée conformément au prévisionnel établi et dans de très bonnes conditions d'accueil et de disponibilité des parties prenantes. La planification des entretiens et rencontres bien organisée fut représentative des activités et public accompagné. Il est important de noter que la stabilité de l'équipe, la structuration de l'organisation générale, les temps d'échanges et de réunions ainsi que la politique formation garantissent une prise en charge de qualité au profit des personnes accompagnées. Le bon pilotage de la démarche qualité est une garantie importante pour l'association et son développement actuel et futur. De plus, il est important de souligner plus particulièrement :

le partenariat existant qui permet à l'association de déposer des projets innovants notamment dans le cadre de la qualité de vie au travail.

le bon climat social et notamment les relations avec les instances représentatives du personnel.

la démarche qualité portée également avec d'autres associations sur le département (RQ33)

Néanmoins, il reste à formaliser le plan de gestion de crise et trouver à terme de nouveaux locaux qui permettraient d'assurer, dans de meilleures conditions, le développement de l'association.

Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
Chapitre 2	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
	Critère 3.7.2 - page 69 du pré-rapport (partie Analyse) :
	Il est indiqué « Cependant , il n'y pas de protocole ou de fiche "conduite à tenir" au domicile. ».
	Or, nous disposons depuis le COVID d'un ensemble documentaire de référence, pour partie intégré au système documentaire, et pour une autre partie à disposition des infirmières du SSIAD, ces dernières étant les « référentes risque infectieux » de l'ADHM.
Chapitre 3	Le dispositif lié au risque infectieux comporte :
	 4 procédures (P14 - P15 - P18 - P20) 1 Instruction (I05) définissant la composition du kit qui sera installé au domicile (surblouse, masque FFP2, lunettes de protection, affiche des consignes de prévention, boîte de gants), des fichiers de suivi de la distribution d'EPI, des protocoles de suivi des professionnels et des usagers touchés ou cas contact (durée d'isolement, délais liés à la vaccination), d'un livret de recommandations pour les professionnels à domicile.
Observation générale	Aucune observation apportée par l'ESSMS.

Annexes

Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)

		Cotation	
	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	3	
Critère 2.2.3	Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur : Les professionnels reconnaissent avoir besoin de formation sur ce sujet précisément trop méconnu à leur sens par nombre de professionnels.		
	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	3	
Critère 2.2.5	Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur : Le service a décidé de généraliser cette démarche auprès de l'ensemble des personnes accompagnées en l'intégrant au document individuel de prise en charge tant pour les nouvelles personnes admises au sein du service que pour les anciennes personnes au moyen d'un avenant au DIPC.		
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	3	
	Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur : Le service n'a pas formalisé en tant que tel un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité ainsi que son actualisation comme le prévoit la réglementation. En l'état actuel, cette question est traitée uniquement sur les expériences récentes vécues par l'équipe (tornade, incendies de l'été 2022). La direction reconnaît que ce sujet sera prioritairement traité au cours du second semestre 2023.		
	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2	
Critère 3.14.2	Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur : Compte tenu de l'absence de plan de gestion de crise, celui-ci n'a pu être communiq interne qu'en externe. La direction en prend acte et le communiquera dès la finalisation de celui-ci soit d'ici fin 2		

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

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 1	La personne	3,62	3,62
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,79	3,79
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4	4
	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	4	4
Commentaire modifié : La personne accompagnée décide elle-même des tâches à réaliser et les processions. La personne considère que son logement est très bien adapté à son handicap et que le d'accompagnement sont conformes à ses besoins. La fille de Madame exprime ce qui lui semble bien pour sa mère. Sa mère n'hésite pas à demander la révision des modalités d'accompagnement en dé scolaire en fonction de l'emploi du temps de son fils.			
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,5	3,5
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,33	3,33
	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4	4
Critère 1.13.1	Commentaire modifié : La personne accompagnée était sur un autre secteur avant et accompagnée par un autre service. Quand elle a cherché un logement plus adapté au maniement de son fauteuil roulant, elle a eu toutes les informations nécessaires et le contact avec le sarvice actuel . Elle a pu questionner et organiser son logement . Dès son entrée dans le service , le responsable de secteur a effectué une visite afin d'envisager l'organisation des lieux et des tâches. La personne est tout à fait satisfaite de son logement actuel qui correspond parfaitement à son niveau de handicap. et qui lui permet de se sentir "bien chez soi". La fille de Madame a réemménagé le logement pour accueillir sa mère. Notamment une pièce est devenue chambre au rez-de-chaussée et son salon s'est aussi transformé. Les conseils des professionnels ont permis ces aménagements.		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,33	3,33

Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,33	3,33
	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.	3	3
Critère 1.15.5	Commentaire modifié : Les responsables de secteur évaluent les besoins au moins 1X/an . Ils peuvent réévaluer au besoin en fonction des alertes ou des informatie domicile	ons que notifie	nt les aides à
Chapitre 2	Les professionnels	3,69	3,69
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,4	3,4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,4	3,4
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	3	3
	Commentaire modifié : IL est à noter l'absence de protocoles mais le dispositif "accompagnement coordination" permet d'évaluer les risques chez certaines personnes accompagnées. Des formations "addictions" pour les professionnels sont organisées depuis 2020 avec un arrêt en 2023 de façon à reconstituer un groupe à l'horizon 2024.		
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	2	2
	Commentaire modifié : Cette question, à ce jour, n'a pas été appréhendée institutionnellement. Les professionnels reconnaissent ne pas aborder cette thématique.		
Chapitre 3	L'ESSMS	3,77	3,77
Thématique	Bientraitance et éthique	4	4
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	4	4
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4	4
	Commentaire modifié : Le responsable de secteur effectue des visites au domicile afin dibientraitance. Il effectue des réunions de proximité avec ODJ avec les professionnels et 6 professionnels 2h . Selon la convention les professionnels bénéficie an. Le thème de ces réunions est principalement la Bientraitance.	: 1 responsab	le de secteur

Critère 3.1.4	Les professionnels qui interviennennt aussi en SPASAD bénéficient de co-animées par le SAAD et le SSIAD. Il y a une réunion "groupe de paroles" avec une psychologue exterieure engagement obligatoire Les RBPP sont référencées dans le projet de service. Cependant les res sont pas accessibles aux aides à domicile. Des formations ont comme thèmes la bientraitance. Cependant, il n'y a au bénéfice des professionnels.	1 fois par trimestr	e avec un
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,33	3,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3,33	3,33
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.	3	3
	Commentaire modifié: Les nouveaux salariés peuvent suivre une première visite à domicile avant les premières interventions avec le professionnel, en fonction du contexte de l'équipe; ce qui leur permet de connaitre un peu la personne accompagnée présentée. Les salariés ont accès à la fiche -incident dont ils se servent pour signaler un signe de perte d'autonomie notamment une chute, ou un trouble comportemental.: ils alertent. Il s n'ont pas de grille ou d'outils d'évaluation factuelle. La RBPP "repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation" et ses fiches - repères ne sont pas connues. Ils peuvent aussi tracer leurs observations sur la partie transmissions de l'application Domotel de leur téléphone; cependant l'écrit reste contraint dans l'espace disponible. Les responsables de secteur traitent les informations reçues. Cependant toutes les personnes en situation d'isolement n'ont pas de solution adaptée. Les responsables de secteur travaillent avec le CCAS qui propose des activités .; et qui peut chercher les personnes en fonction des possibilités. Le SAD a fait une liste de personnes qui ont le risque de l'isolement social, notamment dans le cadre du plan canicule. En gestion de crise, le service a su parer à plusieurs situations: incendies, grêle.		
Thématique	Accompagnement à la santé	4	4
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4	4
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	4 3	4 4
Critère 3.7.2	Commentaire modifié : La crise Covid a fait avancer notamment l'hygiène des mains , le port de fonction des situations et le repérage du risque infectieux ou de contamir Depuis la crise COVID, la structure dispose d'un ensemble de 4 p infectieux, d'une instruction définissant le contenu du kit qui doit être	nation. rocédures liées	au risque

	échéant, de fichiers de suivi de la distribution d'EPI, de protocoles de suivi des professionnels touchés ou cas contact, d'un livret de recommandations pour les professionnels à domicile Les professionnels incitent les personnes accompagnées à se faire vacciner notamment lors de la campagne de vaccination contre la grippe et le Covid. Les responsables de secteurs se déplacent au domicile en cas de risque infectieux pour adapter les prises en charge si nécessaire.		
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,79	3,79
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4	4
	Commentaire modifié : Une réponse est systématiquement adressée à l'auteur de la plainte ou Une diffusion en interne est adressée ainsi qu'aux différentes parties pr Une procédure existe.		
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4	4
	Commentaire modifié : Une réunion d'équipe entre responsables de secteur a lieu 1 fois toutes les 2 semaines : les plaintes, réclamations et fiches-incidents y sont analysées. L'agent d'accueil reçoit des réclamations par téléphone : systématiquement, elle trace et remplit des fiches-incident.L'agent d'accueil peut alerter le responsable de secteur et/ou la direction. Les responsables téléphonent dans un premier temps , ils peuvent aussi se déplacer au domicile. Des décisions peuvent être prise rapidement: par exemple un aide à domicile accusée de vol a immédiatement été retirée de la situation. Le responsable de secteur trace dans le logiciel métier avec un "pop-up" dans l'onglet "réclamations". Un retour est affiché annuellement sur l'analyses des causes des fiche-incidents et des solutions apportées .		